

Gestão dos Riscos Psicossociais

Caso de estudo no Setor das Telecomunicações

**Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em
Auditoria Empresarial e Pública**

Christine Matilde Faneca Carvalhais

Coimbra

Abril 2016

Gestão dos Riscos Psicossociais

Caso de estudo no Setor das Telecomunicações

Orientadora

Professora Dra. Emília Graça Dourado Telo Ferraz Pereira André

Co-Orientadora

Mestre Maria Georgina da Costa Tamborino Morais

Mestranda

Christine Matilde Faneca Carvalhais

Mestrado Auditoria Empresarial e Pública - 5ª Edição

Coimbra

Abril 2016



“Não sejam os mesmos, sejam especiais”.

João Alberto Catalão



Agradecimentos

Aos meus pais, que foram a minha grande inspiração neste desafio!

Ao meu avô Armindo, que me acompanhou nesta luta e em outras, encorajando-me sempre para atingir todos os meus objetivos, um saudoso e especial agradecimento!

A minha irmã e ao meu cunhado por todo o apoio que me transmitiram.

Ao meu querido sobrinho e afilhados (Ruben, Debora, Diogo, Joel e ao meu André) que me encheram o coração de bons momentos.

A minha prima Dina, que tem sido incansável, em todas as caminhadas da minha vida!

A minha tia Natália (por ser mãe, tia, irmã, grande amiga).

Aos restantes elementos da minha família.

A todos os meus colegas de trabalho, especialmente as minhas estimadas “chefinhas” Liliana Soares, Vera Salvador e Rita Moreira.

A todos os meus colegas de mestrado e aos meus colegas de grupo, Sara Martinho e João Gomes.

A todos os meus amigos, especialmente a Beatriz Diaz, Candy Nascimento, Cândida Vargas, Elisabete Vila Nova, Dina Monteiro, Marisa Dias, Ledemira Tavares, Lidia Domingues, Yang Wang, Sandra Pinto, Raul Agostinho e Pedro Batista.

A minha orientadora e co orientadora, pelo apoio que me deram ao longo deste estudo e ao professor Dr. Alexandre Gomes, pela disponibilidade e apoio estatístico.

Um especial agradecimento ao José Cordeiro, porque o seu apoio foi fundamental para a conclusão deste estudo.

A todos os participantes, pelo seu contributo.



Resumo

As mudanças que ocorreram nos últimos anos, no contexto laboral, originaram riscos psicossociais, que estão ligados a problemas nos locais de trabalho e atualmente são reconhecidos como um dos maiores desafios para a segurança e saúde dos trabalhadores, pois são cada vez mais os fatores de risco que conduzem a riscos psicossociais no trabalho.

O presente estudo teve como objetivo compreender os fatores de risco percebidos pelos trabalhadores de algumas lojas, especificamente, “oficiais” no setor das telecomunicações em Portugal, cuja atividade poderá desencadear situações de grande risco psicossocial.

Para a recolha de dados, foi utilizado o questionário COPSOQ II (Versão média).

Os resultados obtidos demonstraram que alguns dos fatores de risco estudados foram identificados como riscos psicossociais já existentes.

Apesar do foco do estudo empírico se centrar nos fatores que poderão originar os riscos psicossociais, abordaremos também quais as causas e consequências destes riscos.

O estudo demonstrou a necessidade da implementação de um programa de prevenção centrado nos fatores de risco psicossociais identificados, bem como a importância da participação da organização e dos trabalhadores na elaboração de estratégias eficazes para o controlo dos riscos psicossociais.

Palavras-chave: Bem-estar, Stresse Laboral, Saúde no Trabalho, Riscos Psicossociais.



Abstract

The changes that have occurred in recent years in the employment context, originated psychosocial risks, which are linked to problems in the workplace and are now recognized as one of the greatest challenges to the safety and health of workers, as more are the factors risk leading to psychosocial risks at work. The objective of this study was to identify risk factors percecionados by workers from some "official" stores in the telecommunications sector in Portugal, whose activity could trigger risk situations.

This study aimed to understand the risk factors percecionados by workers of some stores specifically "official" in the telecommunications sector in Portugal, whose activity could trigger situations of high psychosocial risk.

For the analysis and data collection, we used the Survey COPSOQ II (medium version).

The results showed that some of the risk factors studied were identified as existing psychosocial risks.

Despite the empirical study focus focus on the factors that may lead to psychosocial risks, discuss the consequences of such risks.

The study demonstrated the need to implement a prevention program based on identified psychosocial risk factors and the importance of the participation of the organization and workers in developing effective strategies for the control of psychosocial risks.

Key Words: Welfare, Work stress, Work health, Psychosocial risks.



Índice

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice.....	vii
Índice de Figuras.....	vii
Índice de Gráficos	vii
Índice de Tabelas	vii
Lista de Abreviaturas e Siglas	viii
Introdução.....	1
Capítulo I.....	2
“O Setor das Telecomunicações em Portugal”	2
1. Caraterização do Setor das Telecomunicações em Portugal.....	3
2. Empresas de Telecomunicações em Portugal	6
2.1 Cabovisão	6
2.2 Meo	8
2.3 Nos.....	10
2.4 Vodafone	13
Capítulo II “Enquadramento teórico”	16
1. Enquadramento teórico	17
1.1 Saúde no trabalho	17
1.2 Bem-estar e satisfação no trabalho	19
1.3 Riscos Emergentes.....	19
1.4 Riscos Psicossociais.....	20
1.5 Stresse	22
1.6 Coping.....	23
2. Fatores psicossociais de risco.....	24



3.	Principais riscos psicossociais	27
3.1	Stresse no trabalho	27
3.2	Assédio no trabalho	29
3.3	Violência no trabalho	30
3.4	Síndrome de Burnout	31
3.5	Adição ao trabalho	33
3.6	Fadiga e Carga mental no trabalho	33
3.7	Trabalho emocional	34
3.8	Tecnostresse	34
4.	Causas dos Riscos Psicossociais.....	36
5.	Consequências dos Riscos Psicossociais	37
6.	Custos dos Riscos Psicossociais	38
7.	Cultura organizacional	38
8.	Gestão dos Riscos Psicossociais.....	39
9.	Prevenção dos Riscos Psicossociais	40
10.	A ausência efetiva de Prevenção	42
	Capítulo III “Metodologia”	43
1.	Objetivo do estudo	44
2.	Metodologia de Investigação.....	44
3.	População	45
4.	Amostra.....	46
5.	Caraterização da Amostra	46
6.	Recolha de dados	46
7.	Análise dos dados	47
	Capítulo IV	52
	“Resultados”	52
1.	Resultados	66



2. Discussão de Resultados	66
3. Limitações do estudo	71
4. Recomendações	71
Conclusão	73
Bibliografia.....	74
Apêndices	81
COPSOQ II (Versão média).....	82
Tratamento Estatístico dos Questionários (SPSS).....	87
Anexos.....	129
COPSOQ II.....	130

Índice de Figuras

Figura 1 - Fatores psicossociais no trabalho	25
Figura 2 - Principais fatores psicossociais de risco	26

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Tercis das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ II	55
--	----

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Número de itens e subescalas das três versões portuguesas do COPSOQ II. 48	
Tabela 2 - Características gerais da amostra: idade, anos de trabalho, estado civil, habilitações literárias e setores profissionais.....	53
Tabela 3 - Consistência interna, médias e desvios-padrão das subescalas da versão média do COPSOQ II	58
Tabela 4 - Médias e Desvios-Padrão das Subescalas do COPSOQ II por Sexo	60
Tabela 5 - Médias e desvios-padrão das subescalas do COPSOQ por grupo etário.....	62
Tabela 6 - Médias e desvios-padrão das subescalas do COPSOQ por setor profissional	64



Lista de Abreviaturas e Siglas

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho.

AESST – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade.

AECA – Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

COPSOQ II – Copenhagen Psychosocial Questionnaire II.

EAOHP – European Academy of Occupational Health Psychology.

EU-OSHA - Agência de Informação da União Europeia em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho.

EUROSTAT – Gabinete de estatísticas da União Europeia.

EUROFOUND – Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho.

ESENER – Inquérito Europeu às empresas sobre riscos novos e emergentes.

IPQ – Instituto Português da Qualidade.

I&D – Investigação e Desenvolvimento.

ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

NIOSH – National Institute of Occupational Health.

OMS – Organização Mundial de Saúde.

OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

OIT – Organização Internacional do Trabalho.

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences.

UGT – União Geral de Trabalhadores.



Introdução

A globalização e as exigências das organizações têm mostrado um impacto significativo no emprego e nas condições de trabalho, principalmente para os empregadores que pretendem rentabilidade a curto prazo, face as exigências do mercado e tem surgido enfermidades consequentes das más condições de trabalho, fragilizando os trabalhadores e contribuindo também para uma degradação do seu estado de saúde.

Para identificar os fatores psicossociais de risco associados aos trabalhadores deste setor, foi realizado o presente estudo, que está dividido em 4 capítulos:

No 1º capítulo, caracteriza-se de forma sucinta o setor das telecomunicações em Portugal.

No 2ª capítulo, definem-se os principais conceitos associados a esta abordagem, saúde no trabalho, bem-estar e satisfação no trabalho, stresse (mal estar) no trabalho, riscos emergentes e coping, apresentam-se alguns riscos psicossociais, os fatores que estão na sua origem, as causas e as consequências, para que seja possível o seu controlo e a prevenção dos seus efeitos.

No 3º e 4º capítulo, foram analisados os fatores de risco psicossociais, com ajuda do questionário COPSOQ II, efetuando-se um estudo numa amostra de 80 trabalhadores de algumas lojas oficiais de telecomunicações e foram definidos os objetivos e a metodologia, bem como os procedimentos utilizados durante a realização deste estudo.

A parte final foi dedicada a recomendações para melhoria das condições de trabalho e prevenção de riscos psicossociais no trabalho.



cabovisão

MEU

Capítulo I

“O Setor das Telecomunicações em Portugal”

NOS





Capítulo I

1. Caracterização do Setor das Telecomunicações em Portugal

O setor das telecomunicações em Portugal tem sido bastante agitado nos últimos anos.

No ano de 2015 verificou-se grandes alterações no sector das telecomunicações. No início do ano, e conforme se verifica do comunicado da Portugal Telecom (PT), de 15 de Janeiro¹ o mercado foi agitado pela venda da PT Portugal que detém a MEO – Serviços de Comunicação e Multimédia S.A. a um grupo francês Altice. Este mesmo grupo detinha duas empresas que operam no sector das telecomunicações em Portugal, a Cabovisão e a Onitelecom, o que por decisão de aprovação da compra da Altice da PT Portugal, a Comissão Europeia, num comunicado de 20 de abril de 2015 veio obrigar a Altice a vender as suas participações da Cabovisão e a Onitelecom.² O mesmo comunicado *cita* Margrethe Vestager para justificar a decisão:

«As telecomunicações desempenham um papel essencial na nossa sociedade digital. O que pretendo é garantir que a concentração não leva ao aumento dos preços nem à redução da concorrência para os consumidores portugueses. Os compromissos propostos pelas partes respondem a esta preocupação»

Após esta decisão, Altice anunciou em Setembro de 2015 que tinha chegado acordo para vender estas duas empresas a APAX France, que é um fundo de investimento com sede em França³ e que veio a se concluir em janeiro de 2016.

Como se pode verificar, o ano de 2015 trouxe grandes alterações nas empresas que operam os serviços de telecomunicações em Portugal, mas já em 2013 outra grande empresa surgiu no mercado. A OPTIMUS, SGPS, S.A e a ZON Multimédia – Serviços

¹ <http://web3.cmvm.pt/sdi/emitentes/docs/FR53600.pdf>, consultado em 20/08/2015

² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4805_pt.htm, consultado em 27/09/2015

³ http://economico.sapo.pt/noticias/fundo-apax-compra-cabovisao-e-oni-por-quase-200-milhoes_228945.html, consultado 10/10/2015



de telecomunicação e Multimédia, SGPS, S.A decidiram-se fundir⁴ e assim surgiu a NOS SGPS.

Outra das empresas que opera no setor das telecomunicações em Portugal e que nos últimos anos não se tem verificado alterações profundas na sua estrutura é a VODAFONE⁵, esta é uma operadora de móvel multinacional Britânica com sede em Newbury (Berkshire), Reino Unido, atualmente, tem participações em 25 países e redes parceiras (redes nas quais ela não tem capital próprio) em mais 42 países.

Em conjunto, as empresas referidas dominam o mercado das telecomunicações em Portugal conforme é demonstrado no relatório "O Sector das Comunicações 2015 p.37"⁶

nos serviços de comunicações electrónicas em 2015 encontram-se o serviço telefónico em local fixo (STF), o serviço telefónico móvel (STM), o serviço de TV por subscrição (TVS ou STVS) e o serviço de acesso à Internet (SAI), quer no que respeita à banda larga fixa (BLF), quer no que respeita à banda larga móvel (BLM). A BLM inclui as ofertas de Internet no telemóvel e as ofertas de acesso à Internet através de Tablet/PC. Estes serviços podem ser comercializados de forma isolada (single play ou stand-alone), ou em pacote (multiple Play ou multi-play), nas suas várias modalidades consoante o número de serviços integrados no pacote (double play, triple play, quadruple play ou quintuple play ou 2P, 3P, 4P e 5P)

⁴ <https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/convocatorias/Documents/2013-marco/Projeto-Fusao-PT.pdf>,

consultado em 20/01/2015

⁵ Anon., s.d. www.vodafone.pt/main/A+Vodafone/PT/Fundacao/. [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

⁶ http://www.anacom.pt/streaming/SectorComunicacoes2015edicao2016.pdf?contentId=1383318&field=ATTACHED_FILE
(acedido em 14.04.2016)



Estes serviços são prestados conforme demonstra a Tabela 1 em grande parte pelas empresas PT/MEO que pertence ao Grupo da Altice, ao Grupo NOS, que surgiu da fusão da OPTIMUS e da ZON, a VODAFONE e ao Grupo APAX que comprou à Altice a Cabovisão e a Onitelecom.

	Total						Multiple play	Double play	Triple play	Quadruple play	BLF+STF+TVS+STM+BLM
	STF	BLF	STVS	STM	Internet BLM	Internet BLM/tablet/PC					
PT/MEO	50,1	44,0	40,7	46,5	43,9	37,6	41,1	32,9	32,2	8,6	57,8
Grupo NOS	32,8	36,4	43,8	21,7	28,4	34,6	39,4	40,7	37,5	87,2	35,1
NOS Comunicações	31,0	34,1	41,0	21,7	28,4	34,6	36,8	38,4	34,2	69,5	35,1
NOS Madeira	1,2	1,5	1,9	—	—	—	1,7	1,6	2,0	14,0	0,0
NOS Açores	0,6	0,7	0,9	—	—	—	0,8	0,7	1,3	3,7	—
Vodafone	12,4	14,8	10,2	30,3	27,4	27,8	13,8	14,1	21,1	4,2	7,0
Grupo APAX	4,4	4,4	5,1	—	—	—	5,6	12,0	9,1	—	—
Cabovisão	3,9	4,3	5,1	—	—	—	5,6	12,0	9,1	—	—
Onitelecom	0,5	0,2	—	—	—	—	0,0	0,0	—	—	—
Outros prestadores	0,3	0,3	0,2	1,5	0,2	—	0,1	0,3	0,1	—	—

Unidade: %

Tabela 1 - Quota de assinantes - Dezembro de 2015

Em conjunto, estes quatro grupos dominam o sector das telecomunicações, sendo liderado pelo Grupo Altice (PT/MEO), em 2º lugar com grande aparece o Grupo NOS, em 3º lugar a VODAFONE, e 4º lugar o Grupo APAX (Cabovisão e Onitelecom) e por fim Outros prestadores que atuam em segmentos geográficos específicos ou se dedicam a prestar serviços ao segmento empresarial. (O Sector das Comunicações 2015 p.311)



2. Empresas de Telecomunicações em Portugal

2.1 Cabovisão



A **Cabovisão**⁷ é um operador português de telecomunicações que iniciou a sua atividade em 1993 e é atualmente o quarto maior operador de rede por cabo em Portugal.

Dispõe de uma das maiores redes de Fibra Ótica com mais de 14.000Km, sendo o segundo maior operador de rede por cabo em Portugal

Desde a sua criação, a Cabovisão apostou no desenvolvimento regional de Portugal, disponibilizando serviços de telecomunicações onde outros operadores não o fizeram. Contribuiu ainda para o incremento do emprego e da formação profissional nessas regiões, contando hoje com mais de 600 colaboradores, entre a sede em Palmela e as 19 lojas próprias espalhados por todo o país. Capitalizando numa forte relação de proximidade com os clientes, numa atitude de irreverência perante o mercado, no sentimento de partilha que os seus serviços fomentam e num ADN de inovação tecnológica, a Cabovisão definiu para si um posicionamento que a distingue e aproxima cada vez mais dos seus clientes: produtos e serviços que dão mais qualidade de vida.

O lançamento da primeira oferta Triple Play sem fidelização no mercado português, em Março de 2014 materializa o novo posicionamento da empresa e vem dar continuidade a uma estratégia de inovação que, desde há muito, tem vindo a caracterizar a atividade da Cabovisão. Recorde-se que a empresa foi o primeiro operador de cabo em Portugal com ofertas Triple Play, tendo sido igualmente pioneira a disponibilizar velocidades de banda larga de 2 Megas, 4 Megas, 16 Megas e 30 Megas. Foi ainda responsável pelo lançamento em Portugal de diversos canais de televisão como o MGM, o AXN, a

⁷ Anon., s.d. www.cabovisao.pt/cabovisao.php. [Online]
[Acedido em 29 03 2016].



Record e a Fox, sendo de referir que, desde janeiro de 2013, oferece velocidades de Internet até 360 Megas.

A Cabovisão investiu cerca de 170 milhões de euros em tecnologia e tem 905 mil casas cabladas em mais de 60 municípios.

Em 2011, a Cabovisão foi comprada pela ALTICE por 45 milhões de euros. A empresa luxemburguesa detém, entre outros, o maior operador francês de cabo – Numericable – e um conjunto diversificado de empresas dentro e fora do setor das telecomunicações, em países como Bélgica, Suíça, Luxemburgo e Israel.

Em 2015, a venda da Cabovisão e da Oni foi imposta à Altice pela Comissão Europeia como remédio para a compra da PT Portugal, negócio que se concretizou em setembro.

A Cabovisão foi comprada pelo fundo de `private equity` Apax France, juntamente com a oni.

2.2 Meo



A **MEO**⁸ (anteriormente denominada como **PT Comunicações** e **TMN**) é uma das mais operadores dos serviços de telecomunicação com mais anos em Portugal. Na sua história está o facto de ser uma empresa portuguesa de comunicações fixas, móveis, internet e portais, fundada a 18 de Setembro de 2000, do grupo Portugal Telecom, responsável pela gestão do serviço e marca comercial MEO, gestão de portais de internet, como o Portal SAPO, e também responsável pela gestão comercial da marca PT Empresas, virada para o segmento de PME's, grandes empresas e governamental.

Sendo a pioneira a introduzir o conceito de cartões pré-pagos, ou seja, pagar as comunicações antes de estas serem feitas tornando mais simples e coeso o processo de pagamento sem ter de recorrer a faturas, este é um exemplo de uma empresa que sempre apostou na inovação e modernização do serviço em Portugal ao longo da sua história.

Atualmente, pertencendo ao grupo Altice, a MEO lidera o mercado dos serviços de telecomunicação, detendo a quota mais elevada de assinantes nos serviços⁹:

- Serviço telefónico em local fixo (STF) – 50,1 %
- Serviço de banda larga fixa (BLF) – 44%
- Serviço de TV por subscrição (TVS ou STVS) – 40,7%
- Serviço telefónico móvel (STM) – 46,5%
- Serviço Internet banda larga móvel (BLM) – 43,9,4%
- A BLM que inclui as ofertas de Internet no telemóvel e as ofertas de acesso à Internet através de Tablet/PC – 37,6%

* ⁸ Anon., s.d. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Meo>. [Online]
[Acedido em 29 03 2016]

* ⁹
http://www.anacom.pt/streaming/SectorComunicacoes2015edicao2016.pdf?contentId=1383318&field=ATTACHED_FILE (acedido em 14.04.2016)



Neste tipo de serviços, somente nos *Multiple Play* e no serviço *quintuple play* ou 2P, 3P, 4P e 5P) MEO consegue ficar em 1º lugar com 41,10 e 57,8% respectivamente, o que já não se verifica nos restantes serviços, que é liderando o mercado pela NOS:

- Serviço *double play* - 32,9%
- Serviço *triple play* - 32,2%
- Serviço *quadruple play* – 8,6%

2.3 Nos



A **NOS** (anteriormente denominada **ZON Optimus**) é um grupo de comunicações e entretenimento português que resultou da fusão, em 2013, de duas das maiores empresas de comunicações do país.

O negócio permitiu às duas empresas combinarem forças na oferta de serviços integrados, assumindo uma clara ambição de crescimento.

Os principais acionistas da NOS são a ZOPT, SGPS, S.A. (detida em partes iguais por pela Sonaecom), Banco BPI, S.A., Morgan Stanley e Sonaecom, SGPS, S.A. e a sua estrutura organizacional é separada pelas diferentes áreas de negócio¹⁰:

- **NOS Comunicações, S.A.:** Representa os negócios Pay TV (residencial e empresarial) e mobile
- **NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.:** Representa o negócio de distribuição de conteúdos
- **NOS Lusomundo Cinemas, S.A.:** Empresa de exibição de cinema. Foi pioneira no lançamento do [3D](#) e [IMAX](#) em Portugal
- **NOS Lusomundo TV, S.A.:** Agregador de programação que fornece canais e serviços aos diversos operadores.
- **NOSPUB, Publicidade e Conteúdos, S.A.:** Opera na comercialização de [publicidade](#) em [televisão](#) por subscrição e em salas de cinema
- **NOS Technology, S.A.:** Dedicada-se à gestão de ativos tecnológicos relativos à conceção, construção, gestão e exploração de redes de comunicações eletrónicas e dos respetivos equipamentos e infraestruturas.

¹⁰ Anon., s.d. www.nos.pt/institucional/PT/Paginas/default.aspx. [Online] [Acedido em 03 29 2015].



- **NOS Towering, S.A.:** Dedicada-se à implantação, instalação e exploração de Torres e outros sites para colocação de equipamento de telecomunicações.
- **NOS Sistemas, S.A. (ex-Mainroad) :** Empresa de outsourcing com uma oferta de serviços de IT Managed Services, Business Continuity e Cloud Computing. Foi comprada pela NOS à Sonaecom em Setembro de 2014.
- **NOS Inovação, S.A.:** Responsável pela realização e dinamização de atividades científicas e de investigação e desenvolvimento.
- **NOS Açores Comunicações, S.A.:** Operador no mercado de telecomunicações nos Açores.
- **NOS Madeira Comunicações, S.A.:** Operador no mercado de telecomunicações na Madeira.
- **Sport TV, S.A.:** Controlada pela NOS e pela Controlinveste, disponibiliza conteúdos desportivos.
- **Dreamia, S.A.:** Empresa detida em partes iguais pela NOS e pela AMC Networks International Iberia, que divulga conteúdos para Portugal e Espanha.
- **ZAP:** TV por subscrição em Angola e Moçambique.

A NOS é segundo grande operador do mercado português, a sua quota de mercado nos serviços prestados de forma isolado representa:

- Serviço telefónico em local fixo (STF) – 32,8 %
- Serviço de banda larga fixa (BLF) – 36,4%
- Serviço de TV por subscrição (TVS ou STVS) – 43,8%
- Serviço telefónico móvel (STM) – 21,7%
- Serviço Internet banda larga móvel (BLM) – 28,4%
- A BLM que inclui as ofertas de Internet no telemóvel e as ofertas de acesso à Internet através de Tablet/PC – 34,6%

Neste segmento de mercado, somente a MEO consegue obter uma quota de mercado superior à NOS, mas o mesmo já não se verifica nos serviços em pacote¹¹ (*multiple Play ou multi-play*), nas suas várias modalidades consoante o número de serviços integrados

* ¹¹ Mais de um serviço vendido em conjunto.



no pacote (*double play*, *triple play*, *quadruple play* ou *quintuple play* ou 2P, 3P, 4P e 5P) .

Neste tipo de serviços, somente nos *Multiple Play* a NOS com 39,4% fica atrás da MEO, o que já não se verifica nos restantes serviços, liderando o mercado nos segmentos:

- Serviço *double play* - 40,7%
- Serviço *triple play* - 37,5%
- Serviço *quadruple play* – 87,2%
- Serviço *quintuple play* ou 2P, 3P, 4P e 5P) – 35,1%

No que respeita aos colaboradores, a NOS tem 2.543 colaboradores ao serviço, incluídas empresas consolidadas, o que representa um custo com pessoal no valor global de 89 103 milhões de euros, o que representa um aumento de 4,5% face ao ano de 2014 (Relatório & Contas 2015, NOS, p119¹²).

* 12

http://www.nos.pt/institucional/Documents/Reportes%20Financeiros/RC_NOS2015_OnPT.pdf

2.4 Vodafone



Vodafone¹³ é uma operadora de móvel multinacional Britânica com sede em Newbury (Berkshire), Reino Unido e a sua subsidiária portuguesa tem sede em Lisboa, Portugal. A Vodafone tem, atualmente, participações em 25 países e redes parceiras (redes nas quais ela não tem capital próprio) em mais 42 países.

O nome Vodafone provém de VOice-DAta-FONE (telecomunicações de voz e de dados), nome escolhido pelo fundador, homem de negócios inglês com uma grande visão do futuro, pensando já desde esses anos que os dados seriam um dos elementos-chave do futuro das telecomunicações. A história conta que, grande fã de cavalos e corridas, decidiu estabelecer a sede da empresa numa cidade (Newbury) onde existia um importante hipódromo que poderia visitar nos intervalos do seu trabalho. Atualmente a economia desta cidade está estreitamente ligada à empresa Vodafone.

A Vodafone tem 260.000.000 de clientes, principalmente de sistema Global para Comunicações Móveis, em 25 países, nos cinco continentes. Até 2002, era a maior operadora de telemóveis do mundo. Atualmente, é a segunda maior, atrás de China Mobile e a primeira ocidental e mais desenvolvida.

Os oito mercados onde ela tem mais de 10.000.000 de clientes são Reino Unido, Alemanha, Índia, Itália, Espanha, Turquia, Egipto e os Estados Unidos. Nos Estados Unidos, esses clientes vêm através da sua participação minoritária na Verizon Wireless. Nos outros sete mercados, Vodafone tem uma participação maioritária nas suas subsidiárias. Conta com muitos telemóveis exclusivos com a marca do mesmo nome da operadora ou a marca Sharp, por exemplo e tecnologia de ponta, o 3G.

¹³ Anon., s.d. www.vodafone.pt/main/A+Vodafone/PT/Fundacao/. [Online] [Acedido em 29 03 2016].



Em Julho de 2013 era a segunda maior operadora de telefonia do mundo com cerca de 381,7 milhões de clientes em todo o mundo, perdendo apenas para a China Mobile que tem 726,3 milhões de clientes.

Em Portugal

A Telecel inaugurou a sua atividade comercial em 18 de Outubro de 1992, disponibilizando de imediato ao público um serviço de comunicações móveis Sistema Global para Comunicações Móveis totalmente operacional e cobrindo, na altura, 57 por cento do território e 83 por cento da população nacional. Com a entrada em funcionamento da sua rede móvel, exatamente um ano após a obtenção da licença de exploração, estabeleceu-se então o recorde mundial da instalação mais rápida de uma rede Sistema Global para Comunicações Móveis. Na sua oferta de serviços, foi a primeira operadora portuguesa a explorar as funcionalidades da difusão celular.

Em 2000, o Grupo Vodafone comprou a Telecel que a fez mudar para o nome Telecel Vodafone em Janeiro de 2001 e, finalmente, Vodafone, em 22 de Outubro do mesmo ano, mas abandonando uma lista de serviços que a antiga operadora dispunha. A partir desta data e até meados de 2007, utilizou o *slogan* *How are you?* a nível mundial, representando a presença da multinacional em Portugal e procurando estabelecer uma relação de proximidade com os Clientes.

Começou a operar na rede 3G em 12 de Fevereiro de 2004 e em Junho de 2005, a rede já servia 72 por cento da população portuguesa através de mais de 1 400 estações-base que cobriam 120 cidades de Portugal continental e Regiões Autónomas.

A Vodafone disponibiliza tarifários em *Roaming* extremamente acessíveis, claros e previsíveis, em que as chamadas de voz no estrangeiro, nas redes Vodafone e afiliadas aderentes, têm o mesmo preço das chamadas em Portugal, acrescido de uma taxa fixa por chamada. As suas chamadas internacionais (Portugal-internacional) são as mais baratas do mercado, com preços mais baixos aos fins-de-semana e feriados nacionais.

A Vodafone foi o segundo operador a lançar a rede High-Speed Downlink Packet Access, mais conhecida como 3,5G (Terceira Geração e Meia), atingindo, esta última, velocidades de até 7,2 megabits por segundo em algumas regiões do país (Lisboa, Porto e Faro).

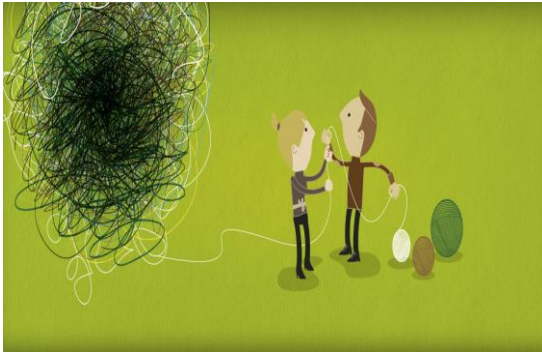
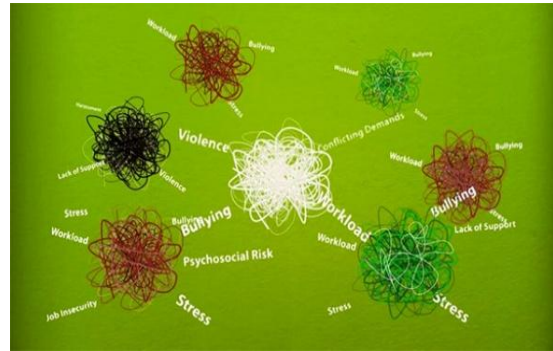


Em Junho de 2009, a Vodafone anunciou o lançamento da nova velocidade de banda larga móvel: 21,6 megabits por segundo. A velocidade encontra-se limitada a Lisboa e zonas circundantes e ao Porto, tendo, o resto do país, velocidades que variam entre 1,8 e 7,2 megabits por segundo.

Em 17 de Julho de 2009, a Vodafone apresentou ao público o serviço de televisão pela plataforma *internet protocol television*, Vodafone Casa TV, com cerca de cem canais e vários serviços de interatividade.

A sede da Vodafone Portugal situa-se no Parque das Nações, em Lisboa.

A Vodafone encontra-se presente em diversos países da Europa, seja com empresas do grupo, com filiais ou com patentes que foram adquiridas e que se encontram sob a gestão da marca principal.



Capítulo II

“Enquadramento teórico”





Capítulo II

1. Enquadramento teórico

1.1 Saúde no trabalho

O conceito de saúde tem sofrido algumas alterações ao longo dos anos e atualmente acaba por ser definido consoante o contexto (histórico, cultural, social, pessoal, científico ou filosófico) e é interpretado em diferentes perspetivas.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), define-se saúde como “[...] um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença ou enfermidade”.

Segundo (Doppler, 2007) define-se saúde, como um processo de construção efetuado ao longo da vida, uma espécie de conquista constante, um processo em que o trabalho ocupa um lugar de destaque, em que à conquista, à realização e a identidade no campo social consolidam este conceito.

O domínio da saúde no trabalho integra um conceito de saúde dinâmico e complexo onde as dimensões físicas, psicológicas e sociais interagem, criando-se diversas e recíprocas relações com o trabalho (Gollac & Volkoff, 2000, cit in Barros- Duarte, 2004).

De acordo com Maggie (2006), “as necessidades e os objetivos de saúde não são identificáveis de maneira unívoca e estática, mas sim variáveis em relação às diferenças contextuais e temporais e em relação à possibilidade de uma melhoria contínua”. Isto é, o bem-estar desejado não deve ser considerado como um estado, deve antes ser considerado como um processo que se pode aperfeiçoar.

As relações entre saúde e trabalho são bastante complexas. O ponto de vista mais acolhido é que o trabalho prejudica a saúde, no entanto é importante referir que o trabalho pode também ser uma fonte de saúde.

De acordo com alguns autores, estamos perante um conceito multidisciplinar que inclui aspetos ambientais, económicos, organizacionais, entre outros, cuja finalidade



é a definição e implementação de estratégias que visam a mudança de comportamento para adoção de um estilo de vida saudável.

Contudo e de acordo com a Agencia Europea para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST), a promoção da saúde no trabalho inclui todas as medidas, que permitam aos indivíduos, aos grupos e às organizações um controlo acrescido sobre os fatores que influenciam o trabalho, a nível legislativo, nas práticas dela emergentes e na análise das condições de trabalho associadas aos fatores de riscos laborais (físicos, químicos, biológicos, ergonómicos e psicossociais).

Segundo Freitas (2011, p. 457) define-se serviços de saúde do trabalho ou medicina do trabalho, como a atividade que tem por finalidade fomentar e manter o nível mais elevado de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as profissões, prevenir os danos na sua saúde emergentes das condições de trabalho, protegê-los contra os riscos para a segurança e saúde e colocar o trabalhador em posto de trabalho compatível com as suas aptidões psicológicas e fisiológicas, assegurando a vigilância adequada da saúde dos trabalhadores em função dos riscos a que se encontram expostos no local de trabalho e detém a responsabilidade técnica de garantir o cumprimento de todos os procedimentos de avaliação efetuados através de exames médicos, controlo biológico, avaliação radiológica, questionários ou entrevistas, análise de registos de saúde, entre outros procedimentos de controlo que constam por exemplo na recomendação nº 112 da OIT.

A eficácia dos programas de prevenção de riscos para a saúde depende da sua orientação para os problemas e na execução de qualquer problema importa assegurar que todos os trabalhadores tem hipóteses idênticas de participação, estabelecer um equilíbrio entre o programa e as atividades de proteção da saúde e garantir a confidencialidade das informações.



1.2 Bem-estar e satisfação no trabalho

O trabalho caracteriza-se, hoje, por um contacto quase indireto com o processo produtivo, transformando-se, progressivamente, num processo de tratamento de informação e de controlo dos mecanismos responsáveis pela execução direta das atividades, cabendo ao trabalhador garantir na sua função o cumprimento desses procedimentos, enquanto, que no passado, a maioria dos trabalhadores era obrigado a desprender importantes esforços físicos, a maioria dos constrangimentos atuais reportam-se ao tratamento da informação, à tomada de decisões e à utilização de equipamentos de trabalho complexos.

O bem-estar no contexto de trabalho pode definir-se como “o afeto positivo e o negativo relacionados com o trabalho, a implicação afetiva ou próprio stresse no trabalho” (Furnham, 1991).

A satisfação no trabalho pode definir-se “como uma orientação afetiva experimentada pelo trabalhador em relação ao seu trabalho e como consequência deste (Leal *et al.*, 1999 cit. in Gonçalves (2014, p. 140))”.

A satisfação do trabalho é um objetivo cada vez mais difícil de alcançar por um número significativo de trabalhadores sendo uma resposta emocional que se manifesta em algumas circunstâncias e origina maioritariamente reações positivas.

1.3 Riscos Emergentes

Quando falamos de riscos psicossociais falamos de riscos emergentes, e estes são considerados riscos ocupacionais.

Define-se risco emergente como “todo o risco que é novo e está a aumentar”. (Agencia Europeia). O risco designa-se novo quando não é conhecido e quase sempre é causado por novos processos de trabalho, novas tecnologias, novas configurações dos postos de trabalho ou mudanças organizacionais ou sociais ou quando existe um novo conhecimento científico permite que um problema antigo seja identificado como risco.

O risco designa-se como está a aumentar “quando o número de perigos que conduzem ao risco está a crescer, quando a probabilidade de exposição ao risco está a aumentar ou quando o efeito do perigo na saúde dos trabalhadores está a piorar, ou seja, quando é maior a gravidade dos efeitos sobre a saúde e/ou o número de pessoas afetadas aumenta” (Coelho, 2010, p. 25).

1.4 Riscos Psicossociais

São inúmeras as definições de risco psicossocial que podem encontrar-se na literatura. (id., 2010, p. 51)

Segundo a OMS:

Os fatores psicossociais no trabalho podem ser definidos como os fatores que influenciando a saúde e o bem-estar do indivíduo e do grupo derivam da psicologia do indivíduo e da estrutura e da função da organização do trabalho. Incluem aspetos sociais, tais como as formas de interação no seio dos grupos, aspetos culturais, tais como os métodos tradicionais de resolução de conflitos, e aspetos psicológicos, tais como as atitudes, as crenças e os traços de personalidade (OMS, 1981, p.4).

Segundo a OIT:

Os fatores psicossociais no trabalho consistem em interações do ambiente de trabalho, do conteúdo, da natureza e das condições de trabalho, por um lado, e as capacidades, as necessidades, os costumes, a cultura e as condições de vida dos trabalhadores fora do trabalho, por outro lado; estes fatores são susceptíveis de influenciar a saúde, o rendimento e a satisfação no trabalho (OIT, 1986, p.3).



Segundo Cox e Cox:

Os riscos psicossociais e organizacionais são os que resultam das interações do conteúdo do trabalho, da organização do trabalho, dos sistemas de gestão e das condições ambientais e organizacionais, por um lado, e as competências e necessidades do trabalhador, por outro. Estas interações podem gerar riscos para a saúde dos trabalhadores, através das suas percepções e experiências (Cox & Cox, 1993, p.17).

Segundo Sauter et al., os *fatores psicossociais e de organização* são condições que conduzem ao stresse e que:

Compreendem aspetos do posto de trabalho e do ambiente de trabalho, como o clima ou cultura da organização, as funções laborais, as relações interpessoais no trabalho e o desenho e o conteúdo das tarefas (...) O conceito dos fatores psicossociais estende-se também ao ambiente existente fora da organização (por exemplo, exigências domésticas) e a aspetos do individuo (por exemplo, personalidade e atitudes) que podem influir no aparecimento de stresse no trabalho. As expressões organização do trabalho e fatores organizacionais utilizam-se muitas vezes de maneira intercambiável com a de fatores psicossociais para fazer referencia as condições de trabalho que podem conduzir ao stresse (Sauter et al., 2003, p.34) .

Segundo **Benavides, Ruiz-Frutos e Garcia:**

Em Saúde Ocupacional, entendemos por fatores psicossociais aquelas características das condições de trabalho e, sobretudo, da sua organização que pode afetar a saúde das pessoas através de mecanismos psicológicos (Benavides, Ruiz-Frutos & Garcia, 2004, p.389).



Segundo **Villalobos**, fator de risco psicossocial é a:

Condição ou condições do indivíduo, do meio ambiente extra-laboral ou do meio laboral, que sob determinadas condições de intensidade e tempo de exposição geram efeitos negativos no trabalhador ou trabalhadores, na organização e nos grupos, e, por último produzem stresse, o qual tem efeitos nos níveis emocional, cognitivo, no comportamento social e laboral e fisiológico (Villalobos, 2004, p.2006).

Os riscos psicossociais no trabalho estão “a aumentar e é previsível que venham a aumentar muito mais no futuro” (Rantanen, 1995, p.4 cit. in (Coelho, 2010, p. 26)).

Os riscos psicossociais aumentam por múltiplas razões que tem a ver com as diversas tendências de alteração no mundo de trabalho que se verificam sobretudo desde os finais da década de setenta e que se podem agrupar em cinco grandes categorias: 1) alterações socioeconómicas (globalização, terciarização da economia, feminização da população ativa e envelhecimento demográfico); 2) um novo paradigma tecnológico e a alteração do conteúdo e da natureza do trabalho; 3) novas formas de organização do trabalho; 4) alteração dos espaços de trabalho; 5) alteração do significado do trabalho e dos valores laborais.

1.5 Stresse

Segundo Paulos (2009, p. 132) o “stresse é uma resposta não específica do organismo face a uma exigência ou a uma ameaça”.

Stressor é o acontecimento ou objeto causador do stresse. Os stressores têm uma aspeto em comum: representam uma exigência potencial que pode exceder a capacidade do individuo para lhe dar resposta (Cherrington, 1989). Assim, o stresse envolve uma interação entre o individuo e o ambiente. No entanto, as pessoas não percecionam o ambiente da mesma forma e situações que para uns indivíduos são extremamente stressantes, para outros, desencadeiam baixos níveis de stresse.



Segundo Paulos (2009, p. 130) “o stresse é um fenómeno transversal ao contexto organizacional. Afeta o indivíduo no seio da sua vida privada, laboral e social e acarreta custos elevados quer para os indivíduos quer para as organizações onde estes estão inseridos”.

1.6 Coping

Define-se como Coping, os esforços efetuados para melhorar o ajustamento indivíduo-ambiente e é importante destacar referir que ele não é um traço de personalidade é apenas uma característica individual na reação ao stresse, sendo que os indivíduos diferem muito nas suas respostas ao stresse.

O processo de Coping é definido como: “esforços cognitivos e comportamentos para gerir as exigências externas e/ou internas específicas que são avaliadas como excedendo os recursos da pessoa” (Lazarus & Folkman, 1984, p. 20)

Segundo estes autores se um determinado acontecimento for considerado como ameaçador na avaliação primária (ameaça) e se os recursos forem considerados insuficientes na avaliação secundária (recursos), esta avaliação conduzirá à experiência de stresse, a qual desencadeia um conjunto de esforços individuais para lidar com a situação, eliminando, reduzindo ou evitando a ameaça (Gonçalves, 2014, p. 189)

Os estudos mostram que os sujeitos que recorrem habitualmente a estratégias de caráter ativo ou centradas no problema refletem menos sentimentos de burnout do que os indivíduos que recorrem a estratégias de evitamento ou centradas nas emoções (e.g., Leiter, 1991).



2. Fatores psicossociais de risco

São considerados fatores psicossociais de risco “as características das condições de trabalho e, sobretudo, da organização que afetam a saúde das pessoas através de mecanismos psicológicos ou fisiológicos” (Questionário Psicossocial de Copenhaga, s/d, cit. in Coelho, 2008).

Para Freitas (2011, p. 670) o conceito de fatores psicossociais faz, assim, apelo às condições que se encontram presentes numa situação laboral, diretamente relacionadas com a organização do trabalho, o conteúdo do trabalho e a estrutura da empresa e que têm potencial para afetar quer o bem-estar e a saúde física, psíquica e social do trabalhador, quer o próprio desenvolvimento do trabalho.

A OMS considera que os fatores psicossociais de risco no trabalho podem ser definidos como os fatores que, influenciam a saúde e o bem-estar do indivíduo e do grupo, incluindo aspetos sociais, tais como as formas de interação no seio de grupos, aspetos culturais, tais como as formas de interação no seio de grupos, aspetos culturais, tais como os métodos de resolução de conflitos, e aspetos psicológicos, tais como as atitudes, as crenças e os traços de personalidade.

A OIT considera que os fatores psicossociais no trabalho consistem em interações do ambiente de trabalho, do conteúdo, a natureza e as condições de trabalho, por um lado, e as capacidades, as necessidades, os costumes, a cultura e as condições de vida dos trabalhadores fora do trabalho, por outro lado. Estes fatores são susceptíveis de influenciar a saúde, o rendimento e a satisfação no trabalho.

O conceito de fatores psicossociais é designado como uma chamada de atenção às condições que se encontram presentes numa situação laboral, diretamente relacionadas com a organização do trabalho, o conteúdo do trabalho e a estrutura da empresa e que tem potencial para afetar quer o bem-estar e a saúde física, psíquica e social do trabalhador, quer o próprio desenvolvimento do trabalho (Freitas, 2011, p. 670)

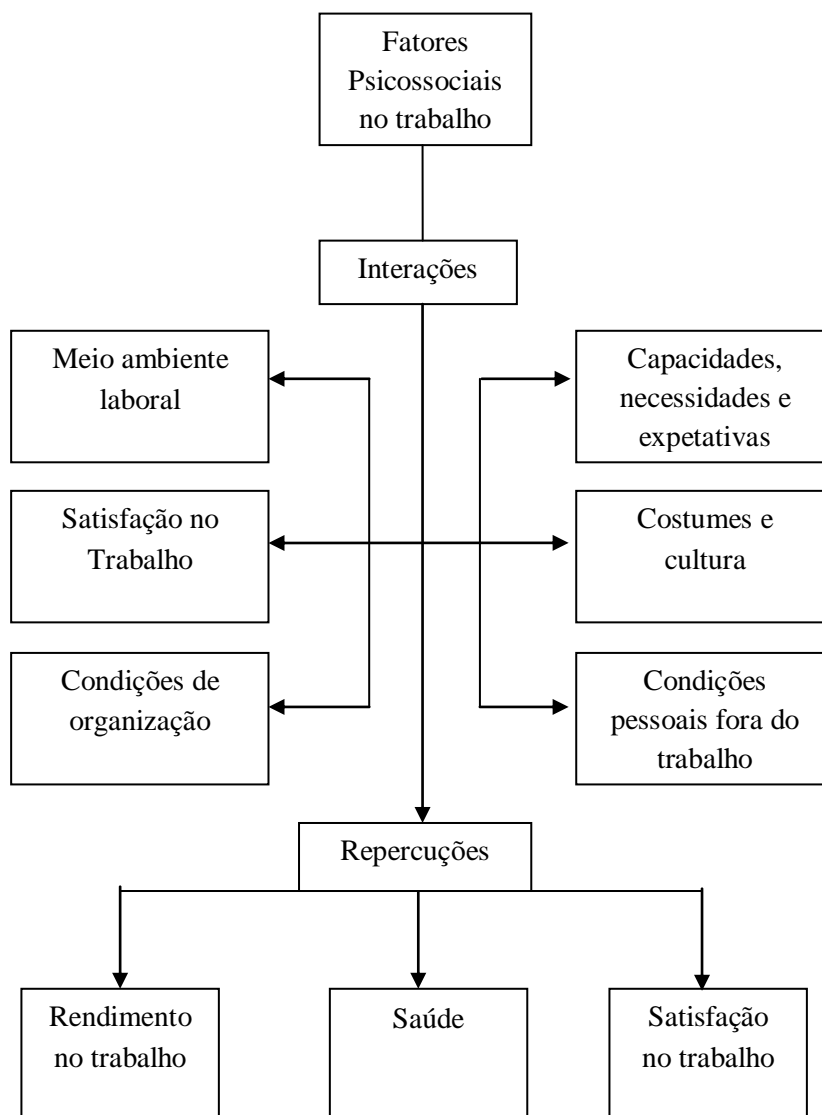


Figura 1 - Fatores psicossociais no trabalho

Fonte: Adapt, Bellovi, B. 2000 (Freitas, 2011, p. 671)

O gráfico que segue, referencia os principais fatores psicossociais de risco (perigos), definidos por diferentes autores

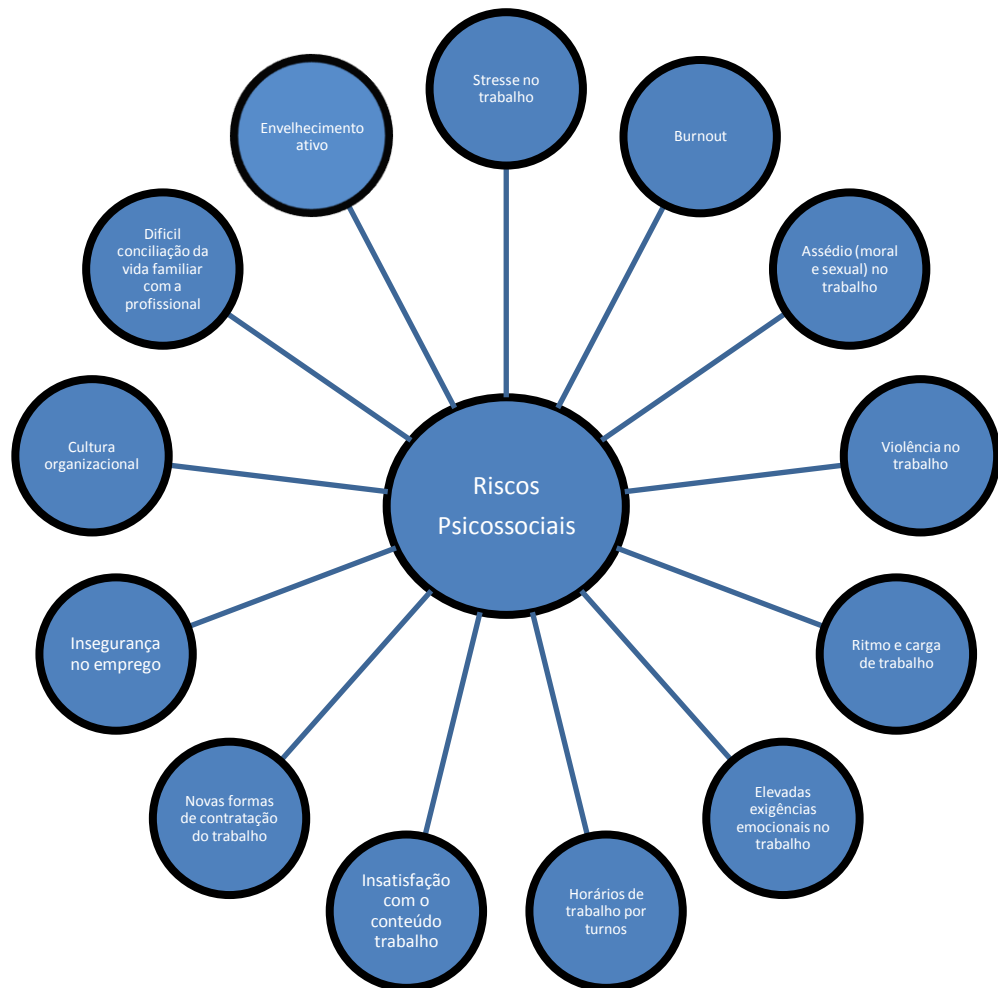


Figura 2 - Principais fatores psicossociais de risco

Fonte própria

Depois de enumerarmos alguns dos fatores psicossociais de risco que estão presentes em alguns locais de trabalho, importa percebermos em que consistem efetivamente alguns desses riscos.



3. Principais riscos psicossociais

3.1 Stresse no trabalho

O stresse relacionado com o trabalho é designado stresse profissional e remete para a interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas. O stresse profissional traduz, assim, o desajustamento entre a pessoa e o ambiente, ou seja, entre as exigências (do ambiente de trabalho) e as competências, necessidades ou recursos do indivíduo, os quais variam desde as motivações deste último até às potencialidades oferecidas pelo trabalho e a sua organização (Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves & Ramos, 2002; Serra, 2000). O stresse relacionado com o trabalho pode ser visto como um padrão de reação emocional, cognitiva comportamental e fisiológica a componentes adversos do conteúdo do trabalho, da organização e do ambiente de trabalho (Gonçalves, cit. in European Commission, 1999).

Para Coelho (2010, pp. 73-74) O stresse ocupacional é visto como “um desequilíbrio entre os recursos de um indivíduo e as exigências do ambiente de trabalho às quais ele deve responder” (Ruta, 2003, p.11), “a reação que pode ter o indivíduo face às exigências e pressões do trabalho que não se ajustam aos seus conhecimentos e capacidades, e que põe à prova a sua capacidade de afrontar a situação” (Leka, Griffiths & Cox, 2004, p.3), “um desequilíbrio substancial (percebido) entre a demanda e a capacidade de resposta (do indivíduo) em condições em que o fracasso diante desta demanda acarreta importantes consequências (percebidas)” (MTAS, 2007, Vol. I, p.66) ou finalmente, como “uma interação das condições de trabalho com as características do trabalhador em que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador para lidar com elas” (Ross & Altmaier, 1994, p.12).

Qualquer uma destas definições chama a atenção para a interação que existe entre o indivíduo e o ambiente de trabalho e para a necessidade de procurar permanentemente os recursos dos indivíduos as exigências do trabalho.



O Stresse no trabalho ocorre quando as exigências do emprego excedem a capacidade do trabalhador para lhes dar resposta. É uma das mais serias consequências de um ambiente de trabalho negativo em termos psicossociais, até porque os trabalhadores que experimentam um período prolongado de stresse no trabalho podem vir a sofrer graves problemas de saúde mental e física.

Para Paulos (2009, p. 144) O stresse no trabalho é característico de situações e de relações que se produzem no contexto das organizações formais de trabalho. O stresse surge quando um individuo reconhece um desajustamento entre as exigências colocadas pelo ambiente e os recursos que dispõe para as enfrentar. Geralmente, estas experiências são negativas e o seu controlo não depende do trabalhador uma vez que não possui a autonomia necessária para modificar as condições do seu local de trabalho.

A nível da empresa, as consequências negativas incluem um fraco desempenho geral da empresa, aumento do absentismo, do presentismo (os trabalhadores comparecem ao trabalho mesmo estando doentes e incapazes de desempenhar com eficácia as suas funções) e aumento das taxas de acidentes e de danos pessoais. As ausências tendem a ser mais prolongadas do que as associadas a outras causas (1) e o stresse relacionado com o trabalho pode contribuir para aumentar as taxas de reforma antecipada, particularmente entre os trabalhadores administrativos ou de “colarinho branco” (2). São significativas as estimativas dos custos para as empresas e para a sociedade, os quais podem ascender aos milhares de milhões de euros a uma escala nacional.



3.2 Assédio no trabalho

O código do trabalho português, no seu artigo 29.º, n.º 1 (aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs 105/2009, de 14 de setembro, 53/2011, de 14 de outubro, 23/2012, de 25 de junho, 47/2012, de 29 de agosto, 69/2013, de 30 de agosto, e 27/2014, de 08 de maio) define assédio, em geral (aplicando-se este conceito genérico, quer ao assédio moral quer ao assédio sexual) como:

O comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, ou desestabilizador.

Em contexto de trabalho, o assédio pode apresentar duas variantes: o assédio moral e o assédio sexual (ambas consideradas como contraordenações muito graves).

O assédio moral no trabalho é designado por bullying e, em alguns países por mobbing e define-se como «um comportamento negativo entre colegas ou entre superiores e inferiores hierárquicos, em virtude do qual o afetado/a é objeto de assédio e ataques sistemáticos e durante muito tempo, de modo direto ou indireto, por parte de uma ou mais pessoas, com o objetivo e/ou efeito de o humilhar» (Coelho, cit. in Grupo de Especialistas da União Europeia, cit. in Velázquez, 2003, p.1), em alguns países é designado como Gripe dos Yupies.

De acordo com a Diretiva 2004/113/CE, de 13 de Dezembro de 2004, o assédio sexual corresponde a uma situação em que o comportamento indesejado de caráter sexual se manifesta sobre a forma física, verbal ou não verbal, com o objetivo de violar a dignidade da pessoa e de criar um ambiente intimidativo, hostil, humillante ou ofensivo

O assédio no trabalho provoca reações emocionais graves como, por exemplo, ansiedade, medo, sentimentos de desamparo e depressão (Pulido & Aldana, 2005). Também modifica a perceção que a vítima tem do ambiente laboral, transformando-o



num local ameaçador, perigoso, inseguro e desestabilizador, que pode desencadear problemas emocionais, psicossomáticos e psiquiátricos. O assédio, tem, ainda, efeitos negativos sobre a organização, reduzindo a motivação, a satisfação e a produtividade, e aumentando o turnover (rotatividade do pessoal) e o absentismo. (Paulos, 2009, p. 61).

3.3 Violência no trabalho

Krug *et al* cit. in (Paulos, 2009, p. 17) define violência no local de trabalho, “como o uso intencional de poder contra uma pessoa ou um grupo, em circunstâncias relacionadas com o trabalho, que pode resultar em lesões, morte, dano psicológico ou privação”.

Define-se também violência no local de trabalho, como uma “situação na qual um indivíduo ou grupo de indivíduos é alvo, no local de trabalho, de atos de agressão ou violência, sob a forma de ataque, agressão física ou verbal e comportamento desrespeitador, por parte de pessoas externas à organização, nomeadamente clientes e utilizadores” (Freitas, 2011, p. 701).

A OMS (cit. in, ISTAS, 2006, p.12) define violência no trabalho como “o uso deliberado da força física ou o poder, seja sob a forma de ameaça ou de forma efetiva, contra a própria pessoa, outra pessoa ou grupo, que cause ou tenha probabilidade de causar lesões, mortes, danos psicológicos, dificuldades de desenvolvimento ou privações», a Comissão Europeia (ISTAS, *ibid.*) como “todos os incidentes em que as pessoas sofrem de abusos, ameaças ou ataques em circunstâncias relacionadas com o trabalho, incluídas as viagens de ida e volta para o/do trabalho, que ponham em perigo explícita ou implicitamente, a sua segurança, o seu bem-estar e a sua saúde”.

Segundo a OIT, a violência no local de trabalho “quebra a funcionalidade do local de trabalho e qualquer ação que se adote contra ela insere-se no desenvolvimento organizacional de uma boa empresa”.

O problema de violência no trabalho cresceu nas últimas décadas fruto de várias circunstâncias e afeta o indivíduo que é alvo direto desta a nível da sua saúde física e



psicológica, bem como os sistemas nos quais ele interage, destacando-se a família, a organização e a sociedade/comunidade (Paulos, 2009, p. 61).

3.4 Síndrome de Burnout

Apesar de na literatura se encontrarem diferentes definições e conceitualizações do burnout, a mais difundida e operacionalizada nos estudos empíricos é a de Maslach e Jackson (1986). Estes autores definem o burnout como uma síndrome tridimensional, que envolve exaustão emocional, despersonalização e perda de realização pessoal, causada pelo envolvimento por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes.

Segundo Maslach e Jackson, os dois principais teorizadores desta síndrome, após a sua identificação original pelo médico e psicanalista Feudenberguer, em meados dos anos setenta, é aquela que reúne mais consenso. Maslach e Jackson (1974, cit.in Gil-Monte & Peiró, op.cit., p.14) “assinalam que a síndrome de burnout deve ser conceptualizada como uma síndrome de esgotamento emocional, despersonalização e falta de realização pessoal no trabalho que pode desenvolver-se naquelas pessoas cujo objeto são pessoas em qualquer tipo de atividade”. O seu aparecimento, contudo, não é visto, pela maioria dos autores que defendem a perspectiva psicossocial, como um estado, mas como o resultado de um processo. “Este processo caracteriza-se por sentimentos de falha ou desorientação profissional, desgaste e labilidade emocional, sentimentos de culpa por falta de êxito profissional, frieza ou distanciamento emocional, e isolamento” (Gil-Monte & Peiró, ibid., p. 15).

Segundo Gil-Monte e Peiró (1997, p. 14), “não existe uma definição unanimemente aceite sobre a síndrome de burnout no trabalho, contudo, existe consenso em considerar que aparece no indivíduo como uma resposta ao stress ocupacional crónico” que “se produz principalmente no quadro das profissões que se centram na prestação de serviços”.

De acordo com Pines e Aronson (1988), o burnout é um estado de exaustão física, emocional e mental provocado por um longo envolvimento numa situação



emocionalmente muito exigente. A exaustão física é caracterizada por uma diminuição da energia, fadiga crónica, fraqueza e por um conjunto de queixas físicas e psicossomáticas. A exaustão emocional envolve sentimentos de desamparo e desespero. A exaustão mental refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas em relação a si próprio e ao trabalho (Paulos, 2009, p. 164).

A síndrome de *burnout*, também designada por síndrome de desgaste profissional, descreve um estado ou processo de exaustão mental. (Paulos, 2009, p. 162).

O burnout está associado a sentimentos de perda de energia, a indiferença, tristeza e cinismo. As pessoas ficam impacientes e quando se sentem incapazes de realizarem uma tarefa, ficam irritadas e direcionam o mal-estar para a sua envolvente social. O burnout pode ser definido como uma síndrome psicológica que surge como resposta a fatores stressantes interpessoais crónicos em contexto de trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 cit. in (Paulos, 2009, p. 164).

Na perspetiva psicossocial, a síndrome de burnout não deve identificar-se com o stress psicológico (Rodríguez-Marín, 1995, pp.188-189; Trouchot, 2004). Nomeadamente, segundo o ISTAS (2006, p.14), porque enquanto no stress psicológico existe uma implicação exagerada nos problemas, uma hiperatividade emocional, o dano fisiológico é o fundamento principal, o esgotamento ou falta de energia é sobretudo física, a depressão produz-se como reação para preservar as energias físicas e pode ter efeitos positivos em exposições moderadas (eustresse), na síndrome de burnout, existe falta de implicação, desgaste emocional, o dano emocional afeta a motivação e a energia física, a depressão traduz-se numa perda de ideais e só tem efeitos negativos. Ou porque, dizem Schaufelli e Buunk:

O stress é um termo genérico que se refere ao processo de adaptação temporário acompanhado por sintomas mentais e físicos. Em contraste, o burnout pode ser considerado como o estado final de uma rutura de adaptação que resulta de um desequilíbrio a longo termo entre exigências e recursos e, assim, de um stress profissional prolongado (Schaufelli & Buunk, 1996, cit. In. Trouchot, op, cit., p. 39).

“O stress seria, pois, o resultado de uma tensão passageira, e a síndrome de burnout o resultado de tensões contínuas”, sintetiza Trouchot (ibid, p.39).



3.5 Adição ao trabalho

A adição ao trabalho ou workaholism, expressão americana que tem origem na palavra alcoholic (alcoólatra), foi utilizada para designar uma pessoa viciada em trabalho (Salanova, Del Libano, Llorens, Schaufeli & Fidalgo, 2008).

De acordo com Killinger (1991), a adição ao trabalho é um processo no qual, gradualmente, a pessoa vai perdendo sua estabilidade emocional e o controlo sobre o trabalho em tentativa compulsiva de obter êxito constante.

O elemento central definidor [da adição ao trabalho] é dado pelo comportamento irracional estabelecido com o trabalho excessivo, até ao ponto de ser incapaz de ter outros interesses ou de empregar o tempo em tarefas diferentes e, ao mesmo tempo, sofrendo pela voluntária incapacidade para romper com esta compulsão (Overbeck 1980, cit. in MTAS, 2007, Vol 1, p.90) e é importante destacar que não se trata de trabalhar muito, mas de trabalhar além do solicitado (Scott, Moore & Miceli, 1997; Serva & Ferreira, 2006), estendendo parte das atividades para os contextos extralaborais (Salanova & cols., 2008).

3.6 Fadiga e Carga mental no trabalho

O termo fadiga está associado, por norma, a uma situação temporária e reversível. É “uma alteração temporária da eficiência funcional da pessoa”, segundo a ISSO 10075 “Princípios ergonómicos relacionados com a carga mental” (cit. in, MTAS, 2007, p. 85), ou “o efeito de um trabalho continuado, que provoca uma redução reversível da capacidade do organismo” (Lida, 1997, p.284). A fadiga, normalmente, desaparece mediante um adequado descanso (MTAS, 2007). Sob o termo “etiquetam-se estados de diferente intensidade (desde muito ligeira até ao esgotamento total” (id., ibid.). Relacionada com a fadiga está a carga mental ou cognitiva de trabalho, definida como «um estado de mobilização geral do operador humano como resultado do cumprimento de uma tarefa que exige o tratamento de informação» (MTAS, 2007, p.87).



A carga mental ou cognitiva de trabalho tem origem, normalmente, “em tarefas que implicam um elevado grau de processamento cognitivo” (MTAS, 2007, p. 87) e é provocada, em regra, por um excesso de informação em quantidade e/ou qualidade superior àquela que o indivíduo é capaz de processar. No primeiro caso, fala-se de sobrecarga mental quantitativa (a quantidade de informação excede a capacidade de a processar), no segundo caso, fala-se de uma sobrecarga mental qualitativa (a complexidade da informação excede a capacidade de compreensão do indivíduo).

3.7 Trabalho emocional

Segundo Morris e Fieldman (1996, cit. in INSHT, 2007) é “o esforço, a planificação e o controlo necessários para exprimir as emoções desejáveis durante as transações interpessoais” ou, numa perspetiva mais organizacional.

Segundo Martínez-Iñigo, como os processos emocionais e condutas conscientes e/ou automáticas que decorrem de normas organizacionais sobre a expressão emocional [conduta expressiva], sobre a experiência emocional [sentimentos e pensamentos que acompanham a emoção] ou sobre ambas, que regulam as diferentes interações implicadas no desempenho de um posto de trabalho e que pretendem facilitar a realização de objetivos organizacionais sobre a expressão emocional associada à realização de outros objetivos, operativos e/ou simbólicos de maior importância. (Martínez-Iñigo, 2001, cit. in INSHT, 2007).

3.8 Tecnostresse

O conceito de tecnostresse está diretamente relacionado com os efeitos psicossociais negativos do uso das tecnologias de informação e de comunicação. O tecnostresse foi, pela primeira vez, definido em 1984, pelo psiquiatra norte-americano Craig Brod como “uma doença de adaptação causada pela falta de habilidade para lidar com as novas tecnologias do computador de maneira saudável” (cf. MTAS, 2007, p. 70; Salanova, 2003, 2007).



De acordo com Salanova, o tecnostresse é definido como:

Um estado psicológico negativo relacionado com o uso das tecnologias de informação e comunicação ou ameaça do seu uso futuro. Esse estado é condicionado pela percepção de um desajuste entre as exigências e os recursos relacionados com o uso destas novas tecnologias que leva a um elevado nível de ativação psicofisiológica desagradável e ao desenvolvimento de atitudes negativas face a elas (Salanova, 2003, p. 231).

Correlacionados com o conceito de tecnostresse estão as situações dele derivado, como a technoansiedade, quando a pessoa experimenta altos níveis de ativação fisiológica desagradável e sente tensão e mal-estar pelo uso crescente de algum tipo de tecnologia, que pode chegar a provocar atitudes cépticas e pensamentos negativos sobre a sua própria capacidade e competência; a tecnofobia, mais focalizada na dimensão afetiva e que tem sido entendida como a resistência em falar sobre tecnologia ou mesmo pensar nela, o medo ou ansiedade face a ela e pensamentos hostis e agressivos e a tecnofadiga, caracterizada por sentimentos de cansaço e esgotamento emocional e cognitivo devidos ao uso de tecnologias, complementados também por atitudes cépticas e crenças de ineficácia na sua utilização. A “fadiga informativa” é uma manifestação particular de tecnofadiga que decorre da sobrecarga informativa derivada do uso da Internet e tem como sintomatologia típica a falta de competência para estruturar e assimilar a nova informação assim obtida com o conseqüente aparecimento de cansaço mental, e, bem ainda, a tecnoadição que tem a ver, diz Salanova (2007, p. 6), com a “compulsão incontrolável para utilizar tecnologias de informação e de comunicação em todo o momento e em todo o lugar” e para as utilizar durante longos períodos de tempo” (cf. sobre todos estes aspetos, MTAS, *ibid.*, pp. 70-71; Salanova, 2003, 2007).



4. Causas dos Riscos Psicossociais

Os riscos psicossociais são consequências psicológicas, físicas e sociais, maioritariamente resultantes de uma gestão desfavorável por parte das organizações. Contudo, existem outras causas associadas, nomeadamente alterações socioeconómicas (globalização, terciarização da economia, feminização da população ativa, envelhecimento demográfico), acrescidas de um novo paradigma tecnológico e do conteúdo de trabalho, onde se estabelecem novas formas de organização de trabalho, seguidas de alterações nos espaços de trabalho (ausência de local de trabalho, pequenos locais de trabalho, novas configurações dos grandes espaços de trabalho) acrescidos de alterações no conceito de trabalho e dos valores laborais (dimensão psicossocial do trabalho, dimensão simbólica do trabalho) entre outros aspetos importantes associados ao contexto laboral (Coelho, 2010, pp. 25-51).

É importante referir, que não devem ser confundidos os riscos psicossociais, com um ambiente de trabalho saudável e exigente, que apoia os trabalhadores, estimulando e incentivando ao máximo o seu desenvolvimento e desempenho, em função das suas capacidades, porque as doenças do trabalho resultam em grande parte da falta de sensibilização, prevenção e incumprimento da legislação existente por parte das organizações. Contudo, esta forma de organização de trabalho, remete-nos imediatamente para promover mecanismos de prevenção que sejam implementados na cultura das organizações.



5. Consequências dos Riscos Psicossociais

Os riscos psicossociais no trabalho tem consequências negativas para à sociedade, para as empresas e para a saúde dos trabalhadores.

As principais consequências dos riscos psicossociais, para à sociedade, são:

- ✓ Custos económicos com a saúde pública (mental).

As principais consequências dos riscos psicossociais, para as empresas, são:

- ✓ Absentismo;
- ✓ Acidentes de trabalho;
- ✓ Baixas médicas;
- ✓ Desmotivação;
- ✓ Deterioração do rendimento;
- ✓ Falta de produtividade;
- ✓ Pouco rendimento;
- ✓ Problemas legais;
- ✓ Reclamação de clientes;
- ✓ Rotação de pessoal, etc.

As principais consequências dos riscos psicossociais, para a saúde dos trabalhadores, são:

- ✓ Abuso de álcool e drogas;
- ✓ Doenças cardiovasculares;
- ✓ Dificuldades de concentração;
- ✓ Esgotamento;
- ✓ Problemas em casa;
- ✓ Propensão para cometer mais erros;
- ✓ Problemas músculo-esqueléticos;
- ✓ Problemas de saúde física;
- ✓ Saúde mental frágil;
- ✓ Stresse relacionado com o trabalho e etc.



6. Custos dos Riscos Psicossociais

Segundo o *European Opinion Poll on Occupational Safety and Health*, Portugal está classificado como o terceiro país europeu com maior proporção de trabalhadores (59%) que diz que o stresse relacionado com o trabalho é muito comum. Ainda segundo a mesma revista, em Portugal estima-se que dois em cada dez trabalhadores sofrem de problemas de saúde psicológica, representando 1,3 dias de falta por ano devido a estes problemas. Os problemas do foro psicológico além de gerarem absentismo que prejudica quer o indivíduo, quer a organização, desenvolveram uma outra forma de retração que se designa por presentismo, ou seja, a presença no local de trabalho com alguma patologia física ou mental que provoca perda de produtividade. A realidade, em que Portugal não é exceção, refere que 28% dos trabalhadores sofrem de stresse e 23% já se encontram em Burnout.

Estudos também realizados pela agência europeia sugerem que 50% - 60% de todos os dias de trabalho perdido podem ser atribuídos ao stresse relacionado com o trabalho e que tal da origem a importantes custos para as empresas, bem como para as economias nacionais.

Segundo a mesma fonte, no relatório Riscos psicossociais na Europa – Prevalência e estratégias para a prevenção, um quarto dos trabalhadores europeus afirma sentir sempre, ou quase sempre, stresse no trabalho e uma proporção idêntica afirma que o trabalho afeta negativamente a sua saúde.

7. Cultura organizacional

A cultura organizacional é determinada, em grande parte, pelos pressupostos e características pessoais dos fundadores e dos líderes, que desempenham um papel importante, sendo aprendida pelos seus membros através de histórias, lendas, rituais, símbolos, entre outros. A presença de uma forte cultura organizacional tornou-se essencial para o bom funcionamento de uma empresa.



8. Gestão dos Riscos Psicossociais

No âmbito da prevenção de riscos ocupacionais, a gestão de riscos define-se como o “processo sistemático mediante o qual se identificam os perigos, se analisam os riscos, se gerem os riscos e se protegem os trabalhadores” (Cox, Griffiths & Cox, 1996, p.12 cit. in (Coelho, 2010, p. 100).

Embora muitos fatores contribuam para a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores, está comprovado que o ambiente no local de trabalho dá um contributo importante nesse sentido, dessa forma é importante a gestão dos riscos psicossociais.

Num bom ambiente psicossocial, o trabalho pode ser muito benéfico para a saúde mental dos trabalhadores, proporcionando-lhes melhor qualidade de vida e conferindo-lhes um sentido mais alargado de inclusão social, identidade e estatuto, oportunidades de desenvolvimento e maior confiança. Ao invés, um ambiente de trabalho negativo em termos psicossociais pode ter consequências adversas significativas para a saúde dos trabalhadores.

Apesar de existir literatura abundante e, inclusive, normas internacionais e nacionais (e.g., OHSAS 18001:2007; NP 4397:2001) sobre como implementar um sistema geral de gestão de riscos, poucos afloramentos se vislumbram na literatura científica e técnica quanto à criação de um sistema de gestão preventiva de riscos psicossociais. A ênfase na prevenção deste tipo de riscos, tem estado a ser colocada, ainda, na criação, apenas, de métodos e técnicas de prevenção, e, dentro destas, na criação, sobretudo, de questionários de avaliação de riscos psicossociais. Mais recentemente, algumas autoridades nacionais responsáveis pela prevenção de riscos têm tentado ir além da aplicação de simples métodos ou técnicas, procurando inserir os métodos e as técnicas no contexto mais vasto de um processo ou estratégia de prevenção. Raros são, contudo, os autores e os enfoques que se concentram na prevenção de riscos psicossociais numa perspetiva sistemática, que integre a prevenção no sistema geral de prevenção de riscos no processo global e de gestão da empresa.



9. Prevenção dos Riscos Psicossociais

A prevenção de riscos (e a proteção do trabalhador) constitui um dos objetivos centrais da saúde ocupacional e da atual legislação de segurança e saúde no trabalho comunitária.

A prevenção dos riscos psicossociais no trabalho é um dos pré-requisitos mais importantes para uma boa saúde mental no trabalho.

“o grande desafio é pois o de transformar o corpo impressionante de conhecimentos [...] já existente em prevenção efetiva” (Kompier & Kristensen, 2001).

O empregador, enquanto principal gestor da organização, e os gestores de linha são, nestes termos, os primeiros e principais responsáveis, moral e legalmente pela prevenção de riscos psicossociais. Moralmente, porque, são eles que detêm a competência e os meios de promover a sua prevenção. Os gestores podem causar (ou, inversamente, evitar) os riscos psicossociais pelo seu comportamento em relação aos seus trabalhadores. O comportamento dos gestores é susceptível de influir na presença ou na ausência de riscos psicossociais no ambiente de trabalho dos seus trabalhadores. As relações entre os riscos psicossociais e bem-estar são complexos e podem ser afetadas pelo modo como um gestor se comporta. Se um indivíduo é afetado pelos riscos psicossociais, o seu gestor terá de estar envolvido na conceção e na implementação de soluções. São os gestores que detêm o poder de redesenhar iniciativas no trabalho (organização e desenvolvimento ou iniciativas de mudança a um nível mais geral). Os gestores são os responsáveis por autorizar e implantar avaliação de riscos psicossociais na sua equipa, unidade ou serviço e por desenvolver as intervenções subsequentes (cf. Barling & Carson, 2008; HSE, 2007b, p.1; Peiró & Rodriguez, 2008; Westlander, 2003 cit. in (Coelho, 2010, p. 69)).

Como sucede com os demais riscos ocupacionais, cabe ao empregador, para prevenção de riscos psicossociais, a obrigação genérica de criar “um sistema organizado e meios necessários” (artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva-Quadro) de prevenção, assim como, para desenvolver a aplicação desta medida, tomar como base de atuação os princípios gerais de prevenção previstos no artigo 6.º n.º 2 da Diretiva-Quadro, nomeadamente: evitar os riscos, avaliar os riscos que não possam ser evitados, combater os riscos na origem e



planificar a prevenção como um sistema coerente que integre a técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais no trabalho. Cabe, em suma, nos termos deste articulado, ao empregador, desenvolver um sistema de gestão preventiva de riscos na sua empresa, o qual deve ser visto como um processo assente na planificação de atividades de prevenção e na avaliação do seu resultado em coerência com as políticas globais de gestão da empresa (Albarracín, 2001).

Colocar a eficácia da prevenção de riscos psicossociais também a nível da gestão (da gestão da prevenção propriamente dita, e da gestão da prevenção enquanto processo a integrar no processo global de gestão da empresa), implica chamar à colação, não só os conhecimentos de gestão que passaram a ser necessários aos técnicos de prevenção de riscos psicossociais (particularmente nos aspetos de organização do trabalho e de empresas), como implica, fundamentalmente, também, que os gestores tenham conhecimentos sobre os diversos aspetos da organização e gestão da prevenção, mormente, sobre como deve ser criado um sistema de gestão preventiva de riscos psicossociais.

Se é certo que uma grande parte dos gestores já vai estando consciente da necessidade e do dever de criar um sistema de gestão de riscos, será bem menor, contudo, o número de gestores que sabe que este sistema deve integrar o sistema geral de prevenção e o sistema global de gestão da empresa (INSHT, 2008) e, menor ainda, os que sabem como fazê-lo. O sistema geral de prevenção de riscos deve integrar um sistema de gestão preventiva de riscos psicossociais (Cox & Cox, 1993; INSHT, 1996, 1997, 2005; INSL, 2005, 2008; Malchair et al., 2008) e ambos devem integrar o sistema global de gestão da empresa: eis um princípio básico da prevenção que não pode ser ignorado pelos gestores socialmente responsáveis e cumpridores da lei, se pretendem criar um sistema eficaz de prevenção de riscos psicossociais. Tem sido, aliás, a falta de um tal sistema, a principal razão apontada por alguns autores (Cox, 1993; Kompier & Cooper, 1999) para a ineficácia, até agora, da prevenção de riscos psicossociais nas empresas.



10. A ausência efetiva de Prevenção

Apesar da maior sensibilização e do conhecimento científico existente, não se verifica ainda uma prevenção efetiva de riscos psicossociais no trabalho (cf. conclusões do ESENER, 2014). São várias as razões, mas as principais, segundo alguns autores, são as seguintes:

- ✓ Ausência de um quadro teórico consensual e bem definido;
- ✓ Ausência de uma abordagem prática de gestão de riscos;
- ✓ Ausência de uma abordagem organizacional e de gestão do risco psicossocial;
- ✓ Desconhecimento e atitudes dos gestores para lidarem com os riscos psicossociais.

De todas as razões referidas, para a ausência ou ineficácia da prevenção de riscos psicossociais, de acordo com vários autores, destaca-se uma especificamente, que é a falta de uma abordagem adequada da prevenção de riscos psicossociais e, particularmente, a falta de avaliações sistemáticas de riscos ou mais concretamente, a falta de uma abordagem de gestão de risco.



Capítulo III

“Metodología”

**Copenhagen
Psychosocial
Questionnaire**
COPSOQ

Capítulo III

1. Objetivo do estudo

O estudo é feito através de uma análise descritiva¹⁴ e tem como objetivo identificar e avaliar os riscos psicossociais existentes nos trabalhadores de algumas lojas oficiais de telecomunicações em Portugal.

2. Metodologia de Investigação

De acordo com Oliveira (2015, p.37) “estabelecer uma metodologia significa definir um processo de pensamento estruturado, constituído por um conjunto de *frases de trabalho* que, de uma forma sequencial, leve à obtenção de resultados coerentes à prossecução dos objetivos propostos”

Os métodos e técnicas de recolha de dados apresentados neste estudo têm como ferramenta de análise um inquérito por questionário¹⁵, COPSOQ II (Versão média portuguesa).

O COPSOQ II é um questionário, que serve de instrumento na avaliação individual de fatores psicossociais e pretende identificar os riscos psicossociais existentes, avaliando apenas a exposição do trabalhador a fatores de risco para a saúde de natureza psicossocial, tendo como principal objetivo a prevenção.

Este instrumento possibilita a obtenção de valores de referência da população ativa por fatores sociodemográficos e setores profissionais, permitindo comparações de nível de

* ¹⁴ define-se estatística descritiva, como um conjunto de métodos estatísticos que visam sumarizar e descrever os atributos mais pertinentes dos dados, isto é, produzir e exprimir a informação relevante contida em grande quantidade de dados.

* ¹⁵ O inquérito por questionário é uma técnica de recolha de dados, usada para recolher informação quantitativa, que serve de instrumento de investigação, na recolha de informações sobre um determinado problema com vista a darmos resposta a um determinado problema, baseando-se normalmente numa série de perguntas aplicadas a amostra em estudo.



exposição aos fatores de risco entre os colaboradores de determinada empresa ou instituição e os valores de referência nacionais, assim sendo, devemos olhar para os resultados da aplicação do COPSOQ II como oportunidades para identificar potenciais áreas de risco a melhorar na organização do trabalho.

À semelhança da escala original, a versão portuguesa do COPSOQ II está disponível em três versões: curta, média e longa, sendo que a versão curta e média são desenvolvidas a partir da versão longa.

Este estudo é efetuado numa primeira fase, qualitativa, com o objetivo de identificar quais os fatores de risco psicossociais que os colaboradores deste setor estão expostos no seu local de trabalho e a segunda fase quantitativa com o objetivo de mensurar esses riscos e avaliar-lhos fator a fator (avaliar quais desses fatores constituem, de fato, um risco psicossocial para a saúde do colaborador).

Quando uma investigação adota uma metodologia quantitativa, menos estruturada e pré determinada, o problema pode ser formulado de uma forma muito geral, como que “emergindo” no decurso da investigação. Como, nestes planos, nem sempre “... há uma teoria de base que guie o estudo, porque as existentes são inadequadas, incompletas ou mesmo existentes” (Cresswell, 1994, p.10).

3. População

A população abrange 100 trabalhadores.

Para este estudo, utilizamos uma amostra não probabilista (por conveniência) constituída por todos os trabalhadores presentes para realização do estudo e que concordaram em participar no mesmo.



4. Amostra

Podemos definir uma amostra como “um grupo de sujeitos ou objetos selecionados para representar a população inteira de onde provieram” (Charles, 1998, p. 145)

A amostra deste estudo é constituída por 80 trabalhadores.

5. Caraterização da Amostra

As lojas onde foram realizados os inquéritos são oficiais e estão representadas por empresas de outsourcing cujos clientes são as operadoras Meo, Nos e Vodafone, nos distritos de Aveiro, Coimbra, Leiria e Lisboa.

Em Portugal destacam-se 4 operadoras de telecomunicações (conforme referido anteriormente, no capítulo 1) mas pela pequena dimensão optamos por excluir a Cabovisão, ficando apenas com 3 empresas (Meo, Nos, Vodafone).

6. Recolha de dados

No processo de recolha de dados, foram distribuídos os questionários COPSOQ II (Versão média portuguesa) presencialmente em algumas lojas oficiais de telecomunicações e digitalmente para os endereços eletrónicos fornecidos pelos trabalhadores, com o seguinte enlace:

https://docs.google.com/forms/d/1nwWusF2lyFld_2rekW49k0hom0whb-9VSVXrKn-Vnm8/viewform

A escolha para utilização deste meio eletrónico foi escolhida para chegar ao maior número de utilizadores reduzindo custos e inconvenientes aos trabalhadores e ao serviço.

Os questionários foram distribuídos pelos trabalhadores obedecendo os critérios estipulados pelos procedimentos das lojas e foi pedido aos trabalhadores que respondessem com a maior sinceridade.



A recolha de dados ocorreu entre o dia 17 de junho e o dia 08 de setembro e obtiveram-se 80 respostas.

As respostas obtidas são anónimas e asseguramos a confidencialidade dos resultados obtidos cumprindo rigorosamente os princípios éticos de proteção dos dados e informações pessoais.

7. Análise dos dados

Os dados disponibilizados foram obtidos com as respostas dos questionários efetuados, com o propósito de avaliar o impacto e a importância que os trabalhadores atribuem aos fatores de risco presentes no seu local trabalho.

Numa primeira fase, foram impressos 100 questionários que foram distribuídos em algumas lojas oficiais de telecomunicações nos Distritos de Aveiro, Coimbra, Leiria e Lisboa.

No início deste processo e antes de efetuar a entrega, foi necessário solicitar autorização às respetivas empresas de outsourcing e aos responsáveis de loja.

A recolha destes dados foi efetuada maioritariamente em dois momentos, o primeiro quando foi efetuado o pedido e o segundo após a autorização solicitada, sendo que em algumas lojas foi necessário um terceiro momento, para a recolha dos questionários entregues.

Em algumas circunstâncias os questionários foram entregues pelos responsáveis de loja e não pelos trabalhadores.

Solicitei aos trabalhadores o preenchimento digital antes de entregar o documento impresso, mas apenas 13 trabalhadores é que me facultaram o email de forma a encaminhar o link para preenchimento do mesmo.

Assim que obtive esta amostra introduzi as respostas para o programa SURVEY de forma a exportar um ficheiro compatível com o SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) e efetuar o tratamento estatístico da informação obtida.

Começamos o tratamento estatístico, seguindo o modelo de referência COPSOQ II.



Conforme estudo original, as seguintes tabelas apresentam os resultados obtidos, pela divisão das pontuações em *tercis*, isto é, pela divisão da amplitude de cotação dos itens (1 a 5), de cada subescala, em três partes iguais, com os respectivos pontos de **corte** 2,33 e 3,66, sendo a sua interpretação representada num modelo tricolor: verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia) e vermelho (risco para a saúde) de forma a definir o impacto que tem para a saúde que a exposição a determinada dimensão.

Segue na tabela 1, conforme modelo de referência COPSOQ II, o número de itens que cada subescala apresenta, nas diferentes versões deste modelo.

Tabela 2 - Número de itens e subescalas das três versões portuguesas do COPSOQ II

	Nº Itens		
	Versão Curta	Versão Média	Versão Longa
Exigências Laborais			
Exigências Quantitativas	2	3	3
Ritmo de Trabalho	1	1	1
Exigências Cognitivas	2	3	3
Exigências Emocionais	1	1	3
Exigências de esconder emoções	--	--	4
Organização do Trabalho e Conteúdo			
Influência no Trabalho	1	4	4
Possibilidades de Desenvolvimento	2	3	3
Variação no Trabalho	--	--	1
Significado do Trabalho	2	3	3



Compromisso face ao lado de trabalho	1	2	3
Relações Sociais e Liderança			
Previsibilidade	2	2	2
Recompensas (Reconhecimento)	2	3	3
Transparência do papel laboral desempenhado	1	3	4
Conflitos de papéis laborais	--	3	4
Qualidade da Liderança	1	4	4
Apoio Social de Superiores	1	3	3
Apoio Social de Colegas	--	3	3
Interface Trabalho-Indivíduo			
Insegurança Laboral	1	1	4
Satisfação Laboral	1	4	4
Conflito Trabalho/Família	2	3	3
Conflito Família/Trabalho	--	--	2
Valores no Local de Trabalho			
Confiança Vertical	2	3	3
Confiança Horizontal	--	3	3
Justiça e Respeito	2	3	4
Comunidade Social no Trabalho	1	3	3
Responsabilidade Social	--	--	4
Personalidade			



Auto-eficácia	1	2	6
Saúde e Bem-estar			
Saúde Geral	1	1	1
Stress	2	2	4
Burnout	2	2	4
Problemas em dormir	1	2	4
Stress Somático	--	--	5
Stress Cognitivo	--	--	4
Sintomas Depressivos	1	2	4
Comportamentos Ofensivos	4	4	6
Número de Subescalas	26	29	35
Número de Questões	41	76	119

Neste estudo, os questionários apresentam a versão média do COPSOQ II e foram analisados e agrupados em 29 subescalas:

1. Exigências Quantitativas; (3 itens)
2. Ritmo de Trabalho; (1 item)
3. Exigências Cognitivas; (3 itens)
4. Exigências Emocionais; (1 item)
5. Influência no trabalho; (4 itens)
6. Possibilidades de Desenvolvimento; (3 itens)
7. Previsibilidade; (2 itens)



8. Transparência do papel laboral desempenhado; (3 itens)
9. Recompensas; (3 itens)
10. Conflitos Laborais; (3 itens)
11. Apoio Social de Colegas; (3 itens)
12. Apoio Social de Superiores; (3 itens)
13. Comunidade Social no Trabalho; (3 itens)
14. Qualidade da Liderança; (4 itens)
15. Confiança Horizontal; (3 itens)
16. Confiança Vertical; (3 itens)
17. Justiça e respeito; (3 itens)
18. Auto-eficácia; (2 itens)
19. Significado do Trabalho; (3 itens)
20. Compromisso face ao local de trabalho; (2 itens)
21. Satisfação no Trabalho; (4 itens)
22. Insegurança Laboral; (2 itens)
23. Saúde Geral; (1 item)
24. Conflito Trabalho/Familiar; (3 itens)
25. Problemas em dormir; (2 itens)
26. Burnout; (2 itens)
27. Stress; (2 itens)
28. Sintomas depressivos; (2 itens)
29. Comportamentos ofensivos. (4 itens)



Capítulo IV

“Resultados”





Segue na tabela 2, conforme modelo de referência COPSOQ II, as características sociodemográficas e ocupacionais da amostra com os resultados obtidos, neste caso, apenas em função da IDADE. Os espaços brancos ficam como referência para estudos mais completos.

Tabela 3 - Características gerais da amostra: idade, anos de trabalho, estado civil, habilitações literárias e setores profissionais

			MASCULINO		FEMININO		TOTAL	
			N = 24 (30%)		N = 56 (70%)		N = 80	
			M	DP	M	DP	M	DP
Idade			27,29	5,14	30,25	6,09	29,36	5,97
Anos de trabalho			-----	-----	-----	-----	-----	-----
			Masculino	%	Feminino	%	Total	%
Estado Civil	Solteiro (a)		-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Casado (a)		-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Divorciado (a)		-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Viúvo (a)		-----	-----	-----	-----	-----	-----
	União de Fato		-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Separado (a)		-----	-----	-----	-----	-----	-----
			Masculino	%	Feminino	%	Total	%
Habilitações Literárias	Básico	1º Ciclo	-----	-----	-----	-----	-----	-----
		2º Ciclo	-----	-----	-----	-----	-----	-----
		3º Ciclo	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Secundário		-----	-----	-----	-----	-----	-----



	Médio	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Bacharelato	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Licenciatura	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Mestrado	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Doutoramento	-----	-----	-----	-----	-----	-----
		Masculino	%	Feminino	%	Total	%
Setores Profissionais	Indústria	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Ensino	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Serviços e Comércio	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Saúde	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Administração Pública	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Forças Policias	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	Outros	-----	-----	-----	-----	-----	-----

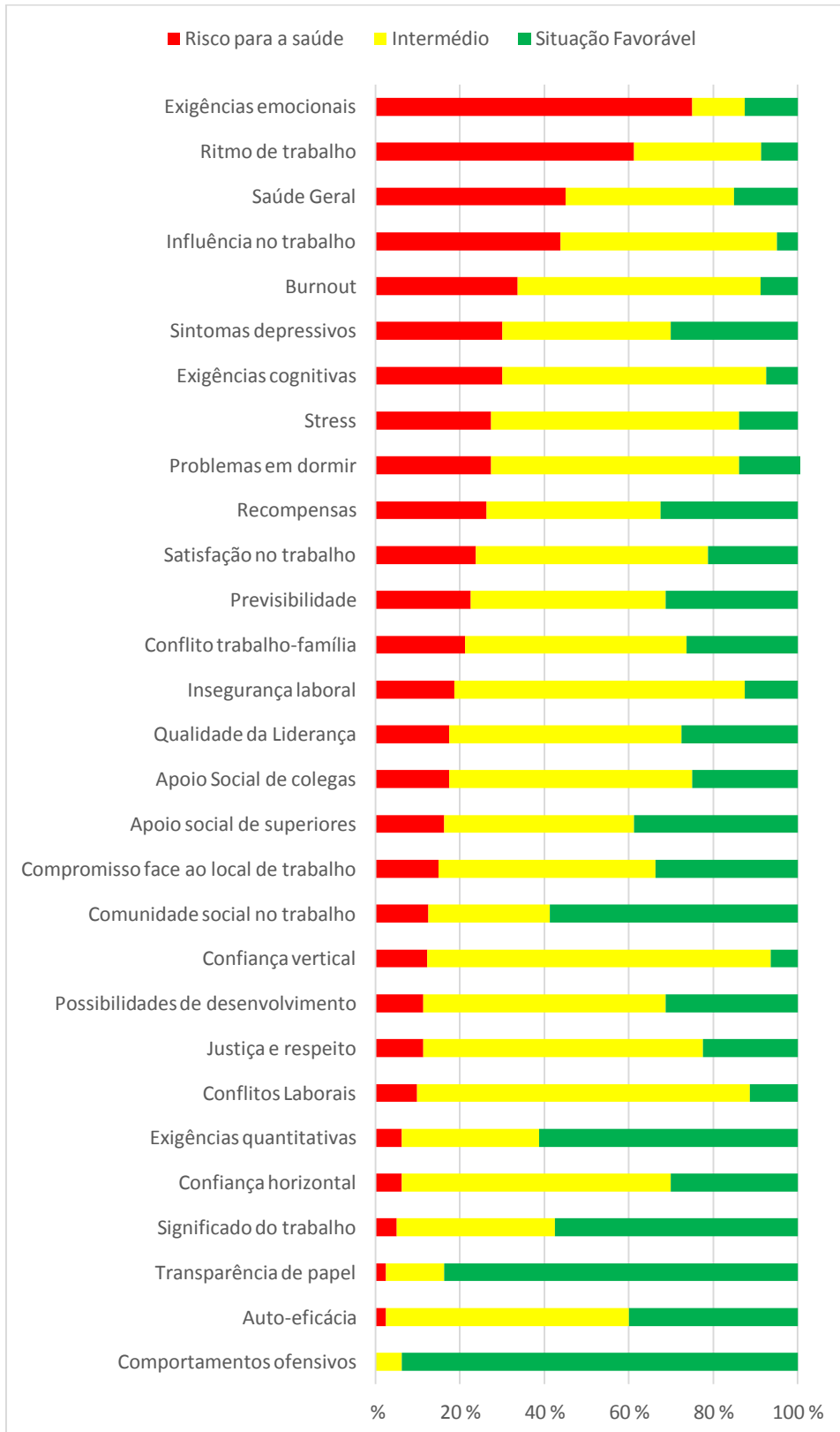


Gráfico 1- Tercis das subescalas da versão média portuguesa do COPSOQ II



O gráfico 1 apresenta os resultados gerais nas subescalas do COPSOQ II, através da divisão das pontuações em tercís, tal como é utilizada por outros autores estrangeiros (p. ex. Moncada, 2008), pela facilidade de interpretação e comunicação com os profissionais e empresas.

Estes tercís são interpretados através do impacto que tem para a saúde e o que representa a exposição a determinada dimensão, num modelo tricolor (cor vermelha: risco para a saúde, cor amarela: risco intermedio, cor verde: situação favorável). Abaixo seguem as percentagens, associadas a cada risco, de forma a se ter uma leitura mais objetiva, da dimensão da problemática existente neste estudo.

Risco para a saúde (**cor vermelha**)

75% exigências emocionais, 61,3% ritmo de trabalho, 45% saúde geral, 43,8% influência no trabalho, 33,7% burnout, 30% sintomas depressivos, 30% exigências cognitivas, 27,4% stress, 27,4% problemas em dormir, 26,3% recompensas, 23,8% satisfação no trabalho, 22,5% previsibilidade, 21,2% conflito trabalho-família, 18,7% insegurança laboral, 17,5% qualidade da liderança, 17,5% apoio social de colegas, 16,3% apoio social de superiores, 15% compromisso face ao local de trabalho, 12,5% comunidade social no trabalho, 12,3% confiança vertical, 11,3% possibilidades de desenvolvimento, 11,3% justiça e respeito, 9,9% conflitos laborais, 6,2% exigências quantitativas, 6,2% confiança horizontal, 5% significado no trabalho, 2,5% transparência de papel, 2,5% autoeficácia, 0% comportamentos ofensivos

Risco Intermédio (**cor amarela**)

81,3% confiança vertical, 78,8% conflitos laborais, 68,8% insegurança laboral, 66,3% justiça e respeito, 63,8% confiança horizontal, 62,5% exigências cognitivas, 58,8% stress, 58,8% problemas em dormir, 57,5% burnout, 57,5% apoio social de colegas, 57,5% possibilidades de desenvolvimento, 57,5% autoeficácia, 55% satisfação no trabalho, 55% qualidade da liderança, 52,5% conflito trabalho-família, 51,3% influencia no trabalho, 51,3% compromisso face ao local de trabalho, 46,3% previsibilidade, 45% apoio social de superiores, 41,3% recompensas, 40% saúde geral, 40% sintomas depressivos, 37,5% significado do trabalho, 32,5% exigências quantitativas, 30% ritmo de trabalho, 28,8% comunidade social no trabalho, 13,8% transparência de papel, 12,5% exigências emocionais, 6,2% comportamentos ofensivos



Situação favorável (**cor verde**)

93,8% comportamentos ofensivos, 83,7% transparência de papel, 61,3% exigências quantitativas, 58,7% comunidade social no trabalho, 57,5% significado do trabalho, 43,8% problemas em dormir, 40% auto eficácia, 38,7% apoio social de superiores, 33,7% compromisso face ao local de trabalho, 32,4% recompensas, 31,2% previsibilidade, 32,2% possibilidades de desenvolvimento, 30% sintomas depressivos, 30% confiança vertical, 27,5% qualidade da liderança, 26,3% conflito trabalho-família, 25% apoio social de colegas, 22,4% justiça e respeito, 21,2% satisfação no trabalho, 15% saúde geral, 13,8% stress, 12,5% exigências emocionais, 12,5% insegurança laboral, 11,3% conflitos laborais, 8,8% burnout, 8,7% ritmo de trabalho, 7,5% exigências cognitivas, 6,4% confiança vertical, 4,9% influencia no trabalho,



Segue na tabela 3, conforme modelo de referência COPSOQ II, os valores da consistência interna (alfa de Cronbach), médias e desvios-padrão dos 80 trabalhadores.

Tabela 4 - Consistência interna, médias e desvios-padrão das subescalas da versão média do COPSOQ II

Subescalas	Itens	α	Média	DP
Exigências Quantitativas	3	0,639	2,463	0,760
Ritmo de Trabalho	1	*	3,750	1,025
Exigências Cognitivas	3	0,354	3,492	0,741
Exigências Emocionais	1	*	4,013	1,049
Influência no Trabalho	4	0,426	2,463	0,613
Possibilidades de Desenvolvimento	3	0,353	3,388	0,680
Previsibilidade	2	0,366	2,831	0,815
Transparência do Papel Laboral	3	0,632	4,196	0,595
Recompensas	3	0,703	3,154	0,905
Conflitos Laborais	3	0,359	3,075	0,566
Apoio Social de Colegas	3	0,639	3,313	0,736
Apoio Social de Superiores	3	0,643	3,321	0,836
Comunidade Social no Trabalho	3	0,791	3,592	0,928
Qualidade da Liderança	4	0,633	3,203	0,845
Confiança Horizontal	3	0,170	2,817	0,634
Confiança Vertical	3	-0,346	3,183	0,541
Justiça e Respeito	3	0,611	3,275	0,721



Auto-eficácia	2	0,179	3,556	0,579
Significado do Trabalho	3	0,362	3,654	0,640
Compromisso com o Local de Trabalho	2	0,512	3,306	1,008
Satisfação no Trabalho	4	0,776	2,916	0,811
Insegurança Laboral	1	*	4,025	1,147
Saúde Geral	1	*	3,363	1,058
Conflito Trabalho-Família	3	0,745	3,117	0,964
Problemas em Dormir	2	0,693	2,513	1,016
Burnout	2	0,574	3,363	0,860
Stress	2	0,630	3,256	0,875
Sintomas Depressivos	2	0,647	2,863	1,000
Comportamentos Ofensivos	4	0,511	1,547	0,541

Segundo Nunnally (1978), quando α Cronbach é superior a 0.70 tem uma fiabilidade apropriada, neste estudo verifica-se esse resultado apenas na transparência do papel laboral, comunidade social no trabalho, satisfação do trabalho, conflito trabalho-família.

*Não é possível calcular o α de Cronbach uma vez que a subescala é constituída por um único item

** Os itens constituintes destas escalas avaliam informação distinta, embora obedecendo aos mesmos valores no local de trabalho (ex: Subescala Confiança Horizontal – os funcionários ocultam informação uns aos outros?; os funcionários ocultam informação à gerência?) daí a possível baixa consistência interna



Segue na tabela 4, conforme modelo de referência COPSOQ II, a comparação entre as médias e desvios-padrão, segundo o sexo (homens e mulheres).

Tabela 5 - Médias e Desvios-Padrão das Subescalas do COPSOQ II por Sexo

Subescalas	Sexo Feminino		Sexo Masculino		t	P
	Média	DP	Média	DP		
Exigências Quantitativas	2,488	0,853	2,403	0,491	-0,562	0,576
Ritmo de Trabalho	3,732	1,136	3,792	0,721	0,282	0,779
Exigências Cognitivas	3,512	0,069	3,444	0,844	-0,344	0,733
Exigências Emocionais	4,143	0,962	3,708	1,197	-1,574	0,124
Influência no Trabalho	2,393	0,549	2,625	0,726	1,404	0,169
Possibilidades de Desenvolvimento	3,452	0,584	3,236	0,860	-1,126	0,268
Previsibilidade	2,813	0,748	2,875	0,970	0,282	0,780
Transparência do Papel Laboral	4,190	0,663	4,208	0,403	0,148	0,883
Recompensas	3,149	0,876	3,167	0,988	0,077	0,939
Conflitos de Papéis Laborais	3,083	0,544	3,056	0,627	-0,189	0,851
Apoio Social de Colegas	3,351	0,745	3,222	0,720	-0,726	0,471
Apoio Social de Superiores	3,321	0,881	3,319	0,739	-0,010	0,992
Comunidade Social no Trabalho	3,548	0,992	3,694	0,767	0,716	0,477
Qualidade da Liderança	3,094	0,900	3,458	0,645	2,043	0,045
Confiança Horizontal	2,774	0,655	2,917	0,584	0,967	0,339
Confiança Vertical	3,202	0,531	3,139	0,572	-0,465	0,645



Justiça e Respeito	3,292	0,688	3,236	0,807	-0,294	0,770
Auto-eficácia	3,571	0,583	3,521	0,580	-0,357	0,723
Significado do Trabalho	3,679	0,575	3,597	0,780	-0,460	0,648
Compromisso com o Local de Trabalho	3,196	1,069	3,563	0,812	1,673	0,100
Satisfação no Trabalho	2,862	0,785	3,042	0,874	0,870	0,390
Insegurança Laboral	3,982	1,168	4,125	1,116	0,518	0,607
Saúde Geral	3,411	1,023	3,250	1,152	-0,591	0,558
Conflito Trabalho-Família	3,256	0,989	2,792	0,833	-2,156	0,036
Problemas em Dormir	2,616	1,036	2,271	0,944	-1,455	0,152
Burmout	3,375	0,891	3,333	0,803	-0,206	0,838
Stress	3,321	0,892	3,104	0,834	-1,046	0,301
Sintomas Depressivos	2,973	1,015	2,604	0,932	-1,579	0,121
Comportamentos Ofensivos	1,549	0,527	1,542	0,584	-0,054	0,957



Segue na tabela 5, conforme modelo de referência COPSOQ II, a comparação entre as médias e desvios-padrão, segundo dois grupos etários divididos pela mediana (= 38 anos de idade)

Tabela 6 - Médias e desvios-padrão das subescalas do COPSOQ por grupo etário

Subescalas	<27 anos de idade		≥27 anos de idade			P
	Média	DP	Média	DP	T	
Exigências Quantitativas	2,250	0,633	2,577	0,803	2,001	0,049
Ritmo de Trabalho	3,964	0,881	3,635	1,085	-1,469	0,147
Exigências Cognitivas	3,286	0,774	3,603	0,705	1,802	0,078
Exigências Emocionais	4,071	0,979	3,981	1,093	-0,379	0,706
Influência no Trabalho	2,482	0,504	2,452	0,668	-0,227	0,821
Possibilidades de Desenvolvimento	3,274	0,673	3,449	0,682	1,103	0,275
Previsibilidade	2,643	0,870	2,933	0,774	1,477	0,146
Transparência do Papel Laboral	4,202	0,554	4,192	0,620	-0,074	0,941
Recompensas	2,917	0,712	3,282	0,975	1,915	0,060
Conflitos de Papéis Laborais	2,976	0,580	3,128	0,557	1,133	0,262
Apoio Social de Colegas	3,202	0,576	3,372	0,808	1,085	0,282
Apoio Social de Superiores	3,464	0,733	3,244	0,883	-1,193	0,237
Comunidade Social no Trabalho	3,536	0,772	3,622	1,008	0,426	0,671
Qualidade da Liderança	3,268	0,509	3,168	0,982	-0,597	0,552
Confiança Horizontal	2,810	0,681	2,821	0,614	0,071	0,944



Confiança Vertical	2,988	0,517	3,288	0,528	2,460	0,017
Justiça e Respeito	3,024	0,654	3,410	0,725	2,426	0,018
Auto-eficácia	3,446	0,598	3,615	0,565	1,228	0,225
Significado do Trabalho	3,512	0,467	3,731	0,708	1,658	0,101
Compromisso com o Local de Trabalho	3,125	0,741	3,404	1,120	1,333	0,186
Satisfação no Trabalho	2,741	0,731	3,010	0,843	1,484	0,143
Insegurança Laboral	4,179	0,905	3,942	1,259	-0,967	0,337
Saúde Geral	3,429	0,997	3,327	1,098	-0,420	0,676
Conflito Trabalho-Família	2,881	0,882	3,282	0,973	2,204	0,031
Problemas em Dormir	2,464	0,838	2,538	1,106	0,336	0,738
Burmout	2,482	0,844	3,298	0,870	-0,920	0,361
Stress	3,250	0,887	3,260	0,877	0,046	0,963
Sintomas Depressivos	2,946	1,157	2,817	0,913	-0,511	0,612
Comportamentos Ofensivos	1,625	0,484	1,505	0,570	-0,995	0,324



Segue na tabela 6, conforme modelo de referência COPSOQ II, estão representadas as pontuações médias obtidas pelos trabalhadores desta amostra, segundo os seis setores profissionais avaliados

Tabela 7 - Médias e desvios-padrão das subescalas do COPSOQ por setor profissional

Subescalas	Serviços e Comércio		Dados obtidos	
	Média	DP	Média	DP
Exigências Quantitativas	2,31	0,81	2,463	0,760
Ritmo de Trabalho	2,95	1,06	3,750	1,025
Exigências Cognitivas	3,73	0,73	3,492	0,741
Exigências Emocionais	3,20	1,19	4,013	1,049
Influência no Trabalho	2,71	0,88	2,463	0,613
Possibilidades de Desenvolvimento	3,69	0,87	3,388	0,680
Previsibilidade	3,09	0,96	2,831	0,815
Transparência do Papel Laboral	4,15	0,78	4,196	0,595
Recompensas	3,65	0,94	3,154	0,905
Conflitos de Papéis Laborais	2,94	0,71	3,075	0,566
Apoio Social de Colegas	3,38	0,85	3,313	0,736
Apoio Social de Superiores	2,98	1,04	3,321	0,836
Comunidade Social no Trabalho	3,95	0,86	3,592	0,928
Qualidade da Liderança	0,94	3,38	3,203	0,845
Confiança Horizontal	0,47	2,74	2,817	0,634
Confiança Vertical	0,41	3,65	3,183	0,541



Justiça e Respeito	0,71	3,29	3,275	0,721
Auto-eficácia	0,62	3,99	3,556	0,579
Significado do Trabalho	0,79	4,00	3,654	0,640
Compromisso com o Local de Trabalho	0,89	3,38	3,306	1,008
Satisfação no Trabalho	0,77	3,33	2,916	0,811
Insegurança Laboral	1,38	3,62	4,025	1,147
Saúde Geral	0,81	3,40	3,363	1,058
Conflito Trabalho-Família	1,1	2,60	3,117	0,964
Problemas em Dormir	1,06	2,44	2,513	1,016
Burmout	0,9	2,62	3,363	0,860
Stress	0,9	2,62	3,256	0,875
Sintomas Depressivos	2,36	0,91	2,863	1,000
Comportamentos Ofensivos	1,25	0,49	1,547	0,541

Para a obtenção de dados normativos dos trabalhadores portugueses (valores de referência nacionais), foram distribuídos cerca de 20.000 protocolos de avaliação, constituídos pela versão média portuguesa do COPSOQ II, antecedido do consentimento informado. Das empresas/instituições abordadas para colaboração neste estudo, aceitaram participar cerca de 35 empresas e instituições públicas e privadas de Portugal continental, de diversos setores profissionais e dimensões empresariais. Adicionalmente, estes protocolos foram distribuídos online e presencialmente a diversos indivíduos, cujo único critério de inclusão era: ser trabalhador português. A taxa de retorno de questionários devidamente preenchidos não ultrapassou os 20%, assumindo a nossa amostra final o número de 4162 trabalhadores, 46,3% mulheres, com idades compreendidas entre os 19 e os 69 anos.



1. Resultados

Os resultados alcançados após a aplicação do questionário constataam que neste setor estão presentes alguns dos fatores de risco mencionados no capítulo 2.

Sendo identificados como potenciais fatores, às exigências associadas à carga e horário de trabalho, às exigências dos clientes, os conflitos com os colegas de trabalho e os conflitos com a entidade patronal e sequencialmente poderão estar relacionados com os problemas de saúde reportados pelos trabalhadores.

2. Discussão de Resultados

O presente trabalho propõe uma sensibilização, em matéria de riscos psicossociais, para o setor das telecomunicações em Portugal.

A gestão eficaz dos riscos psicossociais, beneficia os trabalhadores, as empresas e a sociedade em geral.

De acordo com a Agencia europeia para a segurança e saúde no trabalho (AESST) as empresas que investem em políticas ativas de prevenção para proteger a saúde dos trabalhadores obtêm resultados concretos: redução dos custos decorrentes do absentismo, diminuição da rotação do pessoal, maior satisfação dos clientes, motivação acrescida, qualidade melhorada e imagem da empresa reforçada e estes efeitos positivos podem ser potenciados se os trabalhadores que estão em ambientes saudáveis forem incentivados a adotar estilos de vida que melhorem o seu estado geral de saúde.

Todas as empresas devem fazer a sua própria avaliação de risco e ponderar quais as medidas que podem ser tomadas para minimizar esse risco.

Um combate eficaz aos riscos psicossociais, permite que os trabalhadores se encontrem num ambiente de trabalho saudável, onde está presente uma cultura organizacional positiva e, conseqüentemente, o desempenho e os resultados da empresa aumentam.

A prevenção e a intervenção dos riscos psicossociais em contexto laboral devem ser encaradas como um investimento das empresas e não como um custo, face às vantagens



em termos profissionais, pessoais e familiares dos trabalhadores, com potencial reflexo a nível da produtividade e da qualidade de vida no trabalho.

Atualmente os problemas associados a uma má saúde mental constituem a quarta causa mais frequente de incapacidade para o trabalho. A OMS calcula que, até 2020, a depressão venha a tornar-se a principal causa de incapacidade. O local de trabalho pode ser um espaço privilegiado para prevenir problemas psicológicos e promover uma melhor saúde mental.

Existem métodos de análise das condições de trabalho que permitem avaliar a incidência dos fatores psicossociais e proporcionam informação sobre as medidas a adotar para eliminar ou, pelo menos, reduzir os seus efeitos nocivos na saúde dos trabalhadores, contribuindo para melhorar a qualidade de vida profissional nas empresas.

Após obter o diagnóstico da situação, deve-se programar as ações necessárias para eliminar ou reduzir os riscos detetados, ações que podem ser agrupadas em três grandes blocos: relacionadas com o estilo de direção, com a organização do trabalho e com o trabalhador.

A gestão da empresa deve estar envolvida em todas e cada uma das atividades relacionadas com a prevenção de riscos profissionais, integrando a política e os objetivos de prevenção juntamente com a política e objetivos gerais da empresa e desenvolvendo, a partir dos mesmos, os planos e programas de prevenção, os quais deverá aprovar e promover.

Promover a gestão dos riscos psicossociais nos locais de trabalho, prevenindo desse modo sérias consequências negativas para os trabalhadores, empregadores e para o país, é o principal objetivo da campanha “Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do stress” coordenada pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) e cujos destinatários são todas as empresas do setor público e privado e também as pessoas individuais à escala local nacional e europeia.

Ainda no contexto de risco psicossociais é importante referir que a composição racial e nacional do mercado de trabalho tem sofrido mutações consideráveis que estão na origem de fenómenos de discriminação racial e nacional.



Em simultâneo assiste-se à diversificação dos níveis de tomada de decisão, acompanhadas da dispersão do risco da gestão, que dificulta a qualidade das relações desenvolvidas e potencia sentimentos de stress no trabalhador associados a incertezas, dúvidas, inseguranças e sentimentos de intimidação.

O mercado de trabalho assiste a uma crescente alteração da sua configuração em termos de género, sendo cada vez maior o número de mulheres com emprego remunerado ainda que o seu estatuto no trabalho continue a transparecer uma evidente segregação entre homens e mulheres, o envelhecimento da população conduz atualmente a mudanças no mundo de trabalho, uma vez que se assiste a um envelhecimento da população ativa.

As medidas adotadas de promoção dos riscos psicossociais em contexto laboral, contribuem para a melhoria da qualidade de vida dentro da organização, aumentando a eficácia e eficiência no trabalho. Contribuem igualmente para o aumento da produtividade e da segurança e de uma maneira geral, melhoram as condições de trabalho.

Uma estratégia destinada a promover uma cultura de prevenção deve dirigir-se a todas as partes da sociedade e ir para além dos locais de trabalho e da população ativa, deve no entanto, contribuir para fomentar uma cultura geral que valorize a saúde e a prevenção dos riscos.

Atualmente, estamos perante uma economia sem fronteiras que nos demonstra a importância de desenvolver uma cultura de prevenção dos riscos nos programas de formação profissional.

A falta de prevenção produz efeitos negativos a longo prazo, originando em alguns casos consequentemente doenças profissionais e problemas de saúde que só são detetados ao fim de um longo período, por falta de vigilância da saúde dos trabalhadores constitui um instrumento de prevenção.

Cada vez mais, exige-se as empresas, níveis acentuados de produtividade, gerando uma forte competitividade que não contribui com o desenvolvimento e o bem-estar dos seus trabalhadores.

É importante destacar que os problemas relacionados com o trabalho estão classificados como doenças profissionais e segundo a Agência Europeia, de forma geral e para a



maioria dos países, os custos das doenças profissionais estão compreendidos entre os 3,8 % do PIB.

Após verificar-se a ausência efetiva de uma proteção eficaz em termos de prevenção pode resultar em absentismo decorrente de acidentes de trabalho e de doenças profissionais e levar a incapacidades permanentes de origem profissional, o que reveste uma dimensão humana impossível de negligenciar e um considerável impacto económico.

Dessa forma, é importante sublinhar o peso que a liderança tem na boa gestão de qualquer empresa, minimizando também os possíveis riscos psicossociais presentes nos locais de trabalho que podem ser avaliados e geridos da mesma forma sistemática que os outros riscos em matéria de segurança e saúde no trabalho.

A cultura organizacional e a liderança são dois conceitos fundamentais e interligados para obter os resultados desejados após a criação e implementação de procedimentos ou ferramentas para sensibilização e prevenção dos riscos psicossociais em contexto de trabalho.

Após algumas pesquisas como Chiavenato, McGregor, Kotter, entre outros autores, conclui-se que o nível de eficiência e eficácia de uma equipa no cumprimento dos objetivos estabelecidos esta relacionada diretamente com o seu líder. O líder tem uma influência direta nos resultados obtidos e o seu maior desafio é comandar e inspirar a sua equipa de forma a atingirem o objetivo proposto e fundamentalmente de forma a garantir que os trabalhadores estão focados e motivados naquilo que é proposto.

No âmbito do projeto GLOBE (*Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness*) define-se liderança como a “capacidade de um individuo para influenciar, motivar e habilitar outros a contribuírem para a eficácia e sucesso das organizações de que são membros”.

De acordo com Yukl (1998, p.5) a liderança “é um processo através do qual um membro de um grupo ou organização influencia a interpretação dos eventos pelos restantes membros, a escolha dos objetivos e estratégias, a organização das atividades de trabalho, a motivação das pessoas para alcançar os objetivos, a manutenção das relações de cooperação, o desenvolvimento das competências.



De acordo com Rafael Cerveira Pinto “o valor da marca tem crescido de forma significativa nos últimos anos e hoje sabe-se que este é um dos principais ativos das empresas” (Marketeer, 2011).

Segundo alguns estudos efetuados (João Areosa, Hernâni Neto, Carlos Silva, entre outros) os fatores de risco psicossociais ganham um grande relevo nas sociedades modernas.

Segundo (Areosa & Neto, 2016) na atualidade os riscos produzidos abalam extensivamente o quotidiano humano.

O observatório dos riscos psicossociais da Agencia Europeia para a Segurança e Saúde no trabalho “identificou, no relatório que elaborou sobre o tema (2008), os riscos psicossociais como capazes de originar uma grave deterioração da saúde mental e física, tais riscos estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido”.

Foi discutido e conhecido o caso público de uma grande empresa francesa de telecomunicações que “nos anos de 2008 e 2009 registou entre os seus trabalhadores, 25 suicídios e 13 tentativas de suicídios, por parte deles ocorridos no próprio local de trabalho e outros diretamente relacionados com o trabalho nas cartas de despedida das vítimas”. (Paulos, 2009, p. 07).

Existem cada vez mais estudos e trabalhos relacionados com esta problemática, não apenas para este setor de mercado, em que o COPSOQ II é uma ferramenta importante para determinar os fatores de risco psicossocial mais preocupantes.

E é importante finalizarmos este estudo sublinhando que atualmente os custos de problemas associados a saúde e a segurança no trabalho ou riscos psicossociais são bastante elevados e impedem não só o crescimento económico como afeta a competitividade das organizações, contudo, uma parte considerável desses custos é suportada pelo sistema de segurança social e pelas finanças públicas. O stresse é o segundo problema de saúde relacionado com o trabalho, mais frequentemente reportado na Europa e crê-se, que juntamente com outros riscos psicossociais, representa mais de metade (50%-60%) de todos os dias de trabalho perdidos (Agencia Europeia, 2015).



3. Limitações do estudo

A nossa principal limitação no decorrer do estudo foi a burocracia apresentada pelas empresas deste setor e a falta de cumprimento dos prazos estabelecidos para autorização do preenchimento dos questionários, dificultando a gestão do nosso tempo e criando custos acrescidos com estas exigências, também podemos referir o desconforto dos trabalhadores aquando o preenchimento dos questionários, porque em algumas lojas foram observados por colegas ou superiores e noutras lojas as respostas tinham de passar primeiro pelos superiores criando medo e desconfiança e pouco a vontade por parte desses trabalhadores, tendo em alguns casos que agendar a recolha mais tarde ou tendo eles deixado os inquéritos com respostas a uma única pessoa, da hierarquia acima.

Outra limitação ao nosso estudo foi o tamanho da amostra, porque tendo apenas 80 respostas não podemos comparar estes resultados com mais elementos da população.

4. Recomendações

O estudo demonstrou a necessidade da implementação de um programa de prevenção centrado nos fatores de risco psicossociais identificados, bem como a importância da participação das instituições (gestão na liderança) e dos trabalhadores na elaboração de estratégias mais eficazes para identificação e o controlo dos riscos psicossociais.

As principais medidas de prevenção situam-se ao nível da conceção e organização do local de trabalho (admissão de trabalhadores suficientes, melhoria do serviço de receção e contacto com o público, gestão das filas de espera, etc.), meio ambiente de trabalho (medidas de segurança, tais como, vídeo vigilância, iluminação adequada, etc) e formação acerca do modo de gerir o stresse, etc).

Devemos olhar para os resultados da aplicação do COPSOQ II como oportunidades para identificar potenciais áreas de risco a melhorar na organização do trabalho, porque a identificação destes riscos não é só uma imposição legal como simultaneamente é uma estratégia eficaz de sinalização, que é necessária para uma prevenção adequada e efetiva, pois atualmente a lei obriga as empresas a seguir uma sequência lógica: primeiro avaliar para depois prevenir.



Neste contexto, continua a ser válido o repto lançado em 2001 por Kristensen e Kompier:

«O grande desafio é pois o de transformar o corpo impressionante de conhecimentos [...] já existente em prevenção efetiva» (Kristensen & Kompier, 2001)

Sendo que este desafio deve ter como objetivo central: a avaliação sistemática (e cíclica) de riscos psicossociais.

Conclusão

O presente estudo assentou numa pesquisa bibliográfica sobre alguns conceitos importantes de forma a reforçar à compreensão deste problema e uma reflexão de proximidade à realidade nacional, concretamente no setor das telecomunicações, sendo abordadas as principais fontes de riscos psicossociais que atualmente são uma das maiores preocupações para as empresas.

Nos últimos anos os riscos psicossociais são reconhecidos como um dos maiores desafios para a saúde dos trabalhadores, encontramos maioritariamente efeitos da pressão de tempo, da sobrecarga de tarefas, de deficiência de autonomia, de relacionamentos interpessoais conflituosos, da falta de estímulos positivos, entre outros elementos da rotina organizacional que constituem fatores de risco e perdas de produtividade.

Contudo, em Portugal, até há bem pouco tempo, esta informação sobre as condições psicossociais dos trabalhadores deixou de ser desconhecida, mas atualmente a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho promove e sensibiliza as empresas e aos trabalhadores com a campanha “Locais de trabalho saudáveis”.

O esforço físico e mental gerado pelas pressões e tensões quotidianas dos trabalhadores, centram estes fatores como as causas psicossociais que afetam, a nível da prestação funcional, profissionais de qualquer setor de negócio e as empresas enfrentam uma necessidade crescente de identificar nos seus recursos humanos respostas mais eficazes, face aos indicadores de desempenho organizacional.

Desta forma, a prevenção dos riscos psicossociais desempenha um papel importante, permitindo a promoção da saúde física e mental e o bem-estar do trabalhador.

O grande desafio é que exista um processo de prevenção em todas as organizações para esta problemática, no sentido de traçar um conjunto de estratégias e programas que possam ser implementados, caso seja necessário.

Bibliografia

Amaro, A. D., s.d.

http://www.uc.pt/fluc/depgeo/Publicacoes/livro_homenagem_FRebello/569_583. [Online]
[Acedido em 01 04 2016].

Anon., 2007. *Teses e Dissertações*. 2 ed. s.l.:RH.

Anon., 2014. <https://www.healthy-workplaces.eu/pt>. [Online]
[Acedido em 17 02 2016].

Anon., 2015.

https://clientes.cabovisao.pt/public/Login.php?_ga=1.182079271.182395785.1443028442.
[Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Cabovis%C3%A3o>. [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015. [https://pt.wikipedia.org/wiki/MEO_\(operadora\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/MEO_(operadora)). [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Vodafone>. [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015.

https://www.google.pt/search?q=meo&biw=1366&bih=667&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI4pT-ytaNyAIVgVkaCh1DogL-&dpr=1#imgdii=m3pZheDBeY5asM%3A%3Bm3pZheDBeY5asM%3A%3BCe1GawGaEJhfhM%3A&imgsrc=m3pZheDBeY5asM%3A. [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015.

https://www.google.pt/search?q=nos&biw=1366&bih=623&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI84n57d2NyAIVQVwaCh1gkQFX#imgsrc=b9Gnw8mT12rX6M%3A.
[Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2015.

https://www.google.pt/search?q=vodafone+wikipedia&biw=1366&bih=667&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMIjLem6N-NyAIVgYlaCh1RBg6X&dpr=1. [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., 2016. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Codigodotrabalhoatualizado/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Codigodotrabalhoatualizado/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 13 03 2016].

Anon., 2016. http://www.fcsh.unl.pt/ocv/?wpfb_dl=29. [Online]
[Acedido em 03 03 2016].



Anon., s.d. <http://bancariosbraganca.org/publicacoes/100DF.pdf>. [Online]
[Acedido em 23 09 2015].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Acidentes%20de%20trabalho%20e%20Doen%C3%A7as%20Profissionais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Acidentes%20de%20trabalho%20e%20Doen%C3%A7as%20Profissionais/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 24 01 2016].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Acidentes%20de%20trabalho%20e%20Doen%C3%A7as%20Profissionais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Acidentes%20de%20trabalho%20e%20Doen%C3%A7as%20Profissionais/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Com%C3%A9rcio%20e%20servi%C3%A7os/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Com%C3%A9rcio%20e%20servi%C3%A7os/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Enquadramento%20legal%20de%20SST/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Enquadramento%20legal%20de%20SST/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(PT-PT\)/LEGISLACAO/ESTAT%C3%8DSTICAS%20DA%20SINISTRALIDADE%20LABORAL/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(PT-PT)/LEGISLACAO/ESTAT%C3%8DSTICAS%20DA%20SINISTRALIDADE%20LABORAL/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Locais%20de%20trabalho/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Locais%20de%20trabalho/Paginas/default.aspx). [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>. [Online]
[Acedido em 16 10 2015].

Anon., s.d. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Meo>. [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. www.cabovisao.pt/cabovisao.php. [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Anon., s.d. www.nos.pt/institucional/PT/Paginas/default.aspx. [Online]
[Acedido em 03 29 2015].

Anon., s.d. www.vodafone.pt/main/A+Vodafone/PT/Fundacao/. [Online]
[Acedido em 29 03 2016].

Antunes, C., 01-07-2014. Prevenir para proteger as pessoas. *Pessoal*.

Antunes, C., 2014. Prevenir para proteger as pessoas. *Pessoal*.



- Areosa, J. & Neto, H. V., 2016. http://www.fcsh.unl.pt/ocv/?wpfb_dl=29. [Online] [Acedido em 03 03 2016].
- Azevedo, C. A. M. & Azevedo, A. G. d., 2008. *Metodologia científica*. 9 ed. s.l.:Universidade Católica Editora.
- Bettencourt, R., 2014. *Políticas para a empregabilidade*. Lisboa: Atual Editora.
- Bhatia, A. K., 2016. *Como sobreviver na selva empresarial - Guia prático*. Lisboa: Vida Economica.
- Blanchard, K., 2015. *Um nível superior de liderança*. 7ª ed. Lisboa: Actual Editora.
- Bone, D. & Griggs, R., 2000. *Qualidade no Trabalho*. s.l.:Monitor.
- Borja-Santos, R., 01-07-2014. Resposta na área da saúde mental não chega e preocupa. *Diário Público*.
- Borja-Santos, R., 2014. Resposta na área da saúde mental não chega e preocupa. *Público*.
- Cabrita, E., 09-07-2014. Brisa dos Dias, A hora do trabalho?. *Diário Correio da Manhã*.
- Cabrita, E., 2014. Brisa dos dias, a hora do trabalho?. *Correio da manhã*.
- Caldeira, J., 2014. *Monitorização da Performance Organizacional*. s.l.:Actual Editora.
- Caldeira, J., 2016. *100 Indicadores da Gestão - Key Performance Indicators*. Lisboa: Atual.
- Capucho, J., 18-11-2014. Responder a e-mails fora do horário de trabalho dá insónias e ansiedade. *Diário de Negócios*.
- Capucho, J., 2014. Responder a e-mails fora do horário de trabalho dá insónias e ansiedade. *Diário de Notícias*.
- Capucho, J., 2014. Trabalhar por turnos prejudica a memória e provoca insónias. *Diário de Notícias*.
- Carvalho, A. S., 2015. Patrão agride e esfaqueia. *Correio da manhã*.
- Carvalho, A. S. & Sousa, C. G., 25-03-2015. Patrão agride e esfaqueia. *Diário Correio da Manhã*.
- Catalão, J. A. & Penin, A. T., 2015. *Negociar & Vender*. 4ª ed. Lisboa: Lidel.
- Chambel, M. J., 2016. *Psicologia da Saúde Ocupacional*. 1ª ed. Lisboa: Pastor.
- Cluny, A., 02-09-2014. A vida e a lei, trabalho decente. *Pessoal*.
- Coelho, J. A., 2008. *Uma Introdução à Psicologia da Saúde Ocupacional*. s.l.:Edições Univ. Fernando Pessoa.



- Coelho, J. A., 2010. *Prevenção de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais*. s.l.:Edições Univ. Fernando Pessoa.
- Coelho, J. A., 2010. *Riscos psicossociais no trabalho: como transformar a literatura em prevenção efetiva; Congresso Internacional de Saúde Ambiental (slides 2,3,4)*, Coimbra: s.n.
- Coelho, J. A., 2014. *Psicólogo da Saúde Ocupacional*. s.l.:Edições Univ. Fernando Pessoa.
- Coelho, J. M. A., 2009. *Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia*. [Online]
Available at: http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1388/1/TeseDout_AguiarCoelho2009.pdf
[Acedido em 20 Junho 2014].
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P., 2001. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. London: Sage Publications INC.
- Correia, A. D., 2015. *Manual de Negociação*. 2ª Atualizada e aumentada ed. Lisboa: Lidel.
- Costa, L. S. & Santos, M., 2013.
http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf. [Online]
[Acedido em 01 04 2016].
- Costa, R. L. d., 2011. *Estratégia Organizacional e "Outsourcing": Os recursos estratégicos de competitividade empresarial*. Lisboa: Almedina.
- Cunha, M. P. e. et al., 2016. *Manual de Comportamento Organizacional*. 8ª ed. Lisboa: RH Editora.
- D'Oliveira, T., 2007. *Teses e dissertações: Recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos*. 2ª ed. Lisboa: RH Editora.
- D'Oliveira, T., 2007. *Teses e dissertações*. 2 ed. s.l.:RH.
- Delbrouck, M., 2006. *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Dias, Á. L., Varela, M. & Costa, J. L., 2013. *Excelência Organizacional*. 1ª ed. Lisboa: Bnomics.
- Ego, U., 2015. *Como se faz uma tese em ciências humanas*. 19ª ed. Lisboa: Editorial Presença.
- Esteves, J. R., 2013. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/69117/2/91636.pdf>.
[Online]
[Acedido em 01 04 2016].
- Ferreira, P., 2012. *No poupar é que esta o ganho! Finanças pessoais para todos Nós*. Lisboa: Lidel.
- Fonseca, A., Rodrigues, M. F., Pina, J. S. & Baptista, M. A., 2014. *Concepção dos Locais de Trabalho: Guia de Apoio*. 4 ed. s.l.:Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.



- Frada, J., 2015. *Guia prático multinormas para pesquisa, elaboração e apresentação de trabalhos científicos*. 1ª ed. Lisboa: Edições Clifontur Lisboa.
- Frasquilho, M. A., Jul-Set 2015. Afunda-se no Burnout? Há 12 degraus antes da queda fatal. *Revista Factores de Risco n.º 37*, pp. 12-16.
- Frasquilho, M. A., s.d. Burnout - Um risco cardiovascular. *Revista Factores de Risco n.º 37*, pp. 05-10.
- Freire, A., 2015. *Mapa Egos - Transforma a sua vida pessoal e profissional*. 1ª ed. Lisboa: Bertrand Editora.
- Freitas, L. C., 2011. *Manual de Segurança e Saúde do Trabalho*. 2ª revista e corrigida ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- Freixo, M. J. F., 2013. *Metodologia Científica*. 4 ed. s.l.:Instituto Piaget.
- Gerson, R. F., 1998. *Medir a Qualidade e a Satisfação do Cliente*. s.l.:Monitor.
- Gomes, D., 2011. *Psicologia das Organizações do Trabalho e dos Recursos Humanos*. s.l.:Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Gonçalves, S. P., 2014. *Psicologia do Trabalho e das Organizações*. s.l.:Pactor.
- Hill, A. & Hill, M. M., 2008. *Investigação por Questionário*. 2 ed. s.l.:Sílabo.
- Hill, M. M. & Hill, A., 2000. *Investigação por Questionário*. 1ª ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- Houtman, I., 2003. http://www.surrey.ac.uk/psychology/projects/stress-impact/files/WP1-Ch5_Stress%20Impact%20literature.pdf. [Online]
[Acedido em 01 04 2016].
- Kompier, M. A. & Kristensen, T. S., 2003. http://www.gestaoebt.com.br/blog/wp-content/files_mf/psicologia_stress_organizac_usp.pdf. [Online]
[Acedido em 23 01 2016].
- Kotler, P., 2015. *O capitalismo posto à prova*. 1ª ed. Lisboa: Editorial Presença.
- Krumm, D., 2005. *Psicologia no Trabalho*. s.l.:Livros Téc. e Cient. Editora.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. D. A., 2011. *Metodologia Científica*. 6 ed. s.l.:Atlas.
- Lendrevie, J., Lévy, J., Dionísio, P. & Rodrigues, J. V., 2015. *Mercator*. 16ª ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Maddux, R. B., 1991. *Avaliação de Desempenho*. s.l.:Monitor.
- Magalhães, J., Jul-Set 2015. A problemática do Burnout na ótica laboral: breve revisão bibliográfica. *Revista Factores de Risco n.º 37*, pp. 18-23.



- Marconi, M. d. A. & Lakatos, E. M., 2015. *Metodologia do trabalho científico: Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 7ª revista e ampliada, 10 reimpressão ed. São Paulo: Editora Atlas.
- Martins, D. C., 2014. O absentismo laboral. *OJE*.
- Martins, D. C., 24-06-2014. O absentismo laboral. *Diário OJE*.
- Martin, W. B., 1994. *Qualidade no Serviço ao Cliente*. s.l.:Monitor.
- Meleiro, J. G., 2006. *Riscos do Trabalho*. Lisboa: Dinalivro.
- Narciso, E., 2014. *Modelo para a Avaliação e Controlo da Qualidade de Gestão de um Serviço ou Produto*. s.l.:Caleidoscópio.
- Nunes, A. A., 2015. *Os trabalhadores e a crise do capitalismo*. Lisboa: Página a página.
- Ogden, J., 2004. *Psicologia da Saúde*. 2ª ed. s.l.:Climepsi.
- Oliveira, A. M. d., 2010. *Segurança e Saúde no Trabalho - Em Ambiente de Escritório*. s.l.:Lidel.
- Oliveira, C. G. d., 2014. *Avaliação de Riscos Profissionais*. s.l.:Chiado Editora.
- Oliveira, J. F. d., 2015. Para onde vai o trabalho humano?. *Público*.
- Oliveira, L. A., 2011. *Dissertação e tese em ciência e tecnologia segundo bolonha*. s.l.:Lidel.
- Ouakinin, S., Jul-Set 2015. Burnout da exaustão ao adoecer. *Revista Factores de Risco nº 37*, pp. 52-57.
- Paulos, C., 2009. *Riscos Psicossociais no Trabalho*. s.l.:Verlag Dashofer.
- Pereira, A. & Poupá, C., 2015. *Como apresentar em público teses, relatórios, comunicações usando o powerpoint*. 2ª ed. Lisboa: Sílabo.
- Poupá, C. & Pereira, A., 2012. *Como escrever uma tese, monografia ou livro científico*. 5 ed. s.l.:Edições Sílabo.
- Quintas, S. C., 17-06-2014. Depressão. *Diário OJE*.
- Quintas, S. C., 2014. Depressão. *OJE*.
- Ratcliffe, C., 2014. Relatório Europeu aponta para degradação das condições de trabalho em Portugal. *Económico*.
- Ratcliffe, C., 24-06-2014. Relatório Europeu aponta para degradação das condições de trabalho em Portugal. *Diário Económico*.
- Real, A., 10-11-2014. A improdutividade do aumento das horas de trabalho. *Diário do Jornal de Negócios*.



- Real, A., 2014. A improdutividade do aumento das horas de. *Diário Jornal de Notícias*.
- Ribeiro Ângelo, P. C., 2011. *Controlo de Gestão, Inovação e Satisfação do Cliente (O caso do setor das Telecomunicações)*, Coimbra: s.n.
- Ribeiro, M. D. G., 2016. *Eu sou o meu maior projeto*. 1ª ed. Lisboa: Manuscrito Editora.
- Santos, J. V., 2014. As prioridades europeias em SST. *Human*.
- Santos, J. V., s.d. As prioridades europeias em SST. *Diário Human*.
- Santos, M. B., 2015. *De freguês a consumidor*. 1ª ed. Lisboa: Nexo Editora.
- Sekaran, U. & Bougie, R., 2014. *Research Methods for Business*. 6ª ed. United Kingdom: Wiley.
- Seminário, 07-03-2014. Trabalhadores europeios estão mais velhos e stressados. *Diário Jornal de Notícias*.
- Serra, C., 18-07-2014. Stress custa 300 milhões de euros. *Diário Correio da Manhã*.
- Serra, C., 2014. Stress custa 300 milhões de euros. *Correio da Manhã*.
- Silva, A. G. D., 2015. *Técnicas Estatísticas em Auditoria*. Lisboa: Escolar Editora.
- Silverman, D., 1993. *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage.
- Soares, C., 2015. Burnout, o fim da linha. *Visão*.
- Soares, C., 26-03-2015. Burnout, o fim da linha. *Revista Visão*.
- Sousa, M. J. & Baptista, C. S., 2011. *Como fazer Investigação, Dissertações, Tese e Relatórios*. s.l.:Pactor.
- Teixeira, J. A. C., 2007. *Psicologia da Saúde. Contextos e áreas de intervenção*. Lisboa: Climepsi.
- Teixeira, S., 2013. *Gestão das Organizações*. 3ª Edição ed. Lisboa: Escolar Editora.
- Yin, R. K., 2014. *Case Study Research*. 5 ed. London: Sage.



Apêndices



COPSOQ II

(Versão média)



	COPSOQ II VERSÃO MÉDIA	1 Nada/ Quase nada	2 Um pouco	3 Moderadamente	4 Muito	5 Extremamente
1	A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?					
2	Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?					
3	Precisa fazer horas extra?					
4	Precisa trabalhar muito rapidamente					
5	O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
6	O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?					
7	O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
8	O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
9	Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
10	Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?					
11	Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?					
12	Tem alguma influência sobre o tipo de tarefa que faz?					
13	O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
14	O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
15	O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?					
16	No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
17	Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					
18	O seu trabalho apresenta objetivos claros?					
19	Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?					



20	Sabe exatamente o que é esperado de si?					
21	O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?					
22	A gerência do seu local de trabalho respeita-o?					
23	É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
24	Faz coisas no seu local de trabalho que uns concordam mas outros não?					
25	Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?					
26	Por vezes tem de fazer coisas que considera desnecessárias?					
27	Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?					
28	Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?					
29	Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?					
30	Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?					
31	Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
32	Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?					
33	Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					
34	Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?					
35	No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?					
Em relação à sua chefia direta até que ponto considera que...						
36	Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?					
37	Dá prioridade à satisfação no trabalho?					
38	É bom no planeamento do trabalho?					
39	É bom a resolver conflitos?					
As questões seguintes referem-se ao seu local de trabalho no seu todo						



40	Os funcionários ocultam informações uns dos outros?					
41	Os funcionários ocultam informações à gerência?					
42	Os funcionários confiam uns nos outros nos outros de um modo geral?					
43	A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?					
44	Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?					
45	A gerência oculta informação aos seus funcionários?					
46	Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?					
47	As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?					
48	O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?					
49	Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente					
50	É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objetivos					
51	O seu trabalho tem algum significado para si?					
52	Sente que o seu trabalho é importante?					
53	Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?					
54	Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?					
55	Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					
Em relação ao seu trabalho em geral, quão satisfeito está com...						
56	As suas perspetivas de trabalho?					
57	As condições físicas do seu local de trabalho?					
58	A forma como as suas capacidades são utilizadas?					
59	O seu trabalho de uma forma global?					
60	Sente-se preocupado em ficar desempregado?					
61	Em geral sente que a sua saúde é:					
	Excelente					
	Muito boa					



	Boa					
	Razoável					
	Deficitária					
As próximas três questões referem-se ao modo como o seu trabalho afeta a sua vida privada:						
62	Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
63	Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
64	A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?					
Com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu ...						
65	Difícilmente a adormecer?					
66	Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?					
67	Fisicamente exausto?					
68	Emocionalmente exausto?					
69	Irritado?					
70	Ansioso?					
71	Triste?					
72	Falta de interesse por coisas quotidianas?					
Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:						
73	Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?					
74	Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?					
75	Tem sido exposto a ameaças de violência?					
76	Tem sido exposto a violência física?					



Tratamento Estatístico dos Questionários (SPSS)



Tabelas personalizadas		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:26:06
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
Sintaxe		<pre> CTABLES /VLABELS VARIABLES=A2 Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB A.1 DISPLAY=LABEL /TABLE A.2 [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_A [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_B [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_C [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_D [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_E [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_F [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_G [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_H [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_I [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_J [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_K [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_L [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_M [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_N [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_O [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_P [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_Q [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_R [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_S [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_T [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_U [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_V [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_W [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_X [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_Y [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_Z [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_AA [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] + Média_AB [S][MEAN, SUBTABLEPCT.COUNT PCT40.1] BY A.1 [C] /CATEGORIES VARIABLES=A.1 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=EXCLUDE. </pre>
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,02



	A.1			
	Feminino		Masculino	
	Média	N % da subtabela	Média	N % da subtabela
A.2	30	70,0%	27	30,0%
Média	2,488095238095	70,0%	2,402777777778	30,0%
Média	4	70,0%	4	30,0%
Média	3,511904761905	70,0%	3,444444444444	30,0%
Média	4	70,0%	4	30,0%
Média	2	70,0%	3	30,0%
Média	3,452380952381	70,0%	3,236111111111	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	4,190476190476	70,0%	4,208333333333	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	3,083333333333	70,0%	3,055555555556	30,0%
Média	3,351190476190	70,0%	3,222222222222	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	4	70,0%	4	30,0%
Média	3,09	70,0%	3,46	30,0%
Média	2,773809523810	70,0%	2,916666666667	30,0%
Média	3,202380952381	70,0%	3,138888888889	30,0%
Média	3,291666666667	70,0%	3,236111111111	30,0%
Média	3,6	70,0%	3,5	30,0%
Média	4	70,0%	4	30,0%
Média	3,2	70,0%	3,6	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	4	70,0%	4	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	3,255952380952	70,0%	2,791666666667	30,0%
Média	3	70,0%	2	30,0%
Média	3,4	70,0%	3,3	30,0%
Média	3,3	70,0%	3,1	30,0%
Média	3	70,0%	3	30,0%
Média	1,55	70,0%	1,54	30,0%

Frequências		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:28:53
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas estão baseadas em todos os casos com dados válidos.
Sintaxe		FREQUENCIES VARIABLES=Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB /ORDER=ANALYSIS.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,03



Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2,000000000000	3	3,8	3,8	3,8
	2,333333333333	6	7,5	7,5	11,3
	2,666666666667	7	8,8	8,8	20,0
	3,000000000000	15	18,8	18,8	38,8
	3,333333333333	14	17,5	17,5	56,3
	3,666666666667	10	12,5	12,5	68,8
	4,000000000000	19	23,8	23,8	92,5
	4,333333333333	2	2,5	2,5	95,0
	4,666666666667	2	2,5	2,5	97,5
	5,000000000000	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0		

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	11	13,8	13,8	13,8
	2	7	8,8	8,8	22,5
	3	18	22,5	22,5	45,0
	3	19	23,8	23,8	68,8
	4	16	20,0	20,0	88,8
	4	6	7,5	7,5	96,3
	5	2	2,5	2,5	98,8
	5	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2,000000000000	1	1,3	1,3	1,3
	2,333333333333	1	1,3	1,3	2,5
	2,666666666667	1	1,3	1,3	3,8
	3,000000000000	2	2,5	2,5	6,3
	3,333333333333	2	2,5	2,5	8,8
	3,666666666667	6	7,5	7,5	16,3
	4,000000000000	25	31,3	31,3	47,5
	4,333333333333	16	20,0	20,0	67,5
	4,666666666667	16	20,0	20,0	87,5
	5,000000000000	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0		

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	1	1,3	1,3	1,3
	1	2	2,5	2,5	3,8
	2	2	2,5	2,5	6,3
	2	6	7,5	7,5	13,8
	2	10	12,5	12,5	26,3
	3	5	6,3	6,3	32,5
	3	17	21,3	21,3	53,8
	3	11	13,8	13,8	67,5
	4	6	7,5	7,5	75,0
	4	7	8,8	8,8	83,8
	4	7	8,8	8,8	92,5
	5	4	5,0	5,0	97,5
	5	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,333333333333	1	1,3	1,3	1,3
	1,666666666667	2	2,5	2,5	3,8
	2,000000000000	3	3,8	3,8	7,5
	2,333333333333	3	3,8	3,8	11,3
	2,666666666667	10	12,5	12,5	23,8
	3,000000000000	32	40,0	40,0	63,8
	3,333333333333	10	12,5	12,5	76,3
	3,666666666667	11	13,8	13,8	90,0
	4,000000000000	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2,000000000000	3	3,8		3,8
	2,333333333333	11	13,8	13,8	17,5
	2,666666666667	9	11,3	11,3	28,8
	3,000000000000	10	12,5	12,5	41,3
	3,333333333333	15	18,8	18,8	60,0
	3,666666666667	12	15,0	15,0	75,0
	4,000000000000	12	15,0	15,0	90,0
	4,333333333333	2	2,5	2,5	92,5
	4,666666666667	4	5,0	5,0	97,5
	5,000000000000	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	2	2,5	2,5	2,5
	2	6	7,5	7,5	10,0
	2	5	6,3	6,3	16,3
	3	8	10,0	10,0	26,3
	3	17	21,3	21,3	47,5
	3	11	13,8	13,8	61,3
	4	6	7,5	7,5	68,8
	4	15	18,8	18,8	87,5
	4	2	2,5	2,5	90,0
	5	3	3,8	3,8	93,8
	5	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	1	1,3	1,3	1,3
	1	2	2,5	2,5	3,8
	2	7	8,8	8,8	12,5
	3	6	7,5	7,5	20,0
	3	12	15,0	15,0	35,0
	3	5	6,3	6,3	41,3
	4	11	13,8	13,8	55,0
	4	18	22,5	22,5	77,5
	4	3	3,8	3,8	81,3
	5	5	6,3	6,3	87,5
	5	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,00	1	1,3	1,3	1,3
	1,25	1	1,3	1,3	2,5
	2,00	2	2,5	2,5	5,0
	2,25	10	12,5	12,5	17,5
	2,50	6	7,5	7,5	25,0
	2,75	8	10,0	10,0	35,0
	3,00	13	16,3	16,3	51,3
	3,25	8	10,0	10,0	61,3
	3,50	9	11,3	11,3	72,5
	3,75	6	7,5	7,5	80,0
	4,00	5	6,3	6,3	86,3
	4,25	1	1,3	1,3	87,5
	4,50	5	6,3	6,3	93,8
	4,75	1	1,3	1,3	95,0
	5,00	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,333333333333	3	3,8	3,8	3,8
	2,000000000000	8	10,0	10,0	13,8
	2,333333333333	13	16,3	16,3	30,0
	2,666666666667	19	23,8	23,8	53,8
	3,000000000000	14	17,5	17,5	71,3
	3,333333333333	13	16,3	16,3	87,5
	3,666666666667	5	6,3	6,3	93,8
	4,000000000000	3	3,8	3,8	97,5
	4,333333333333	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2,000000000000	4	5,0	5,0	5,0
	2,333333333333	5	6,3	6,3	11,3
	2,666666666667	14	17,5	17,5	28,8
	3,000000000000	8	10,0	10,0	38,8
	3,333333333333	26	32,5	32,5	71,3
	3,666666666667	17	21,3	21,3	92,5
	4,000000000000	4	5,0	5,0	97,5
	4,333333333333	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0		

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,333333333333	1	1,3	1,3	1,3
	1,666666666667	2	2,5	2,5	3,8
	2,000000000000	4	5,0	5,0	8,8
	2,333333333333	2	2,5	2,5	11,3
	2,666666666667	11	13,8	13,8	25,0
	3,000000000000	14	17,5	17,5	42,5
	3,333333333333	13	16,3	16,3	58,8
	3,666666666667	15	18,8	18,8	77,5
	4,000000000000	14	17,5	17,5	95,0
	4,333333333333	1	1,3	1,3	96,3
	4,666666666667	1	1,3	1,3	97,5
	5,000000000000	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0		

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2,0	2	2,5	2,5	2,5
	2,5	4	5,0	5,0	7,5
	3,0	16	20,0	20,0	27,5
	3,5	26	32,5	32,5	60,0
	4,0	27	33,8	33,8	93,8
	4,5	3	3,8	3,8	97,5
	5,0	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	1	1,3	1,3	1,3
	2	3	3,8	3,8	5,0
	3	3	3,8	3,8	8,8
	3	6	7,5	7,5	16,3
	3	21	26,3	26,3	42,5
	4	16	20,0	20,0	62,5
	4	17	21,3	21,3	83,8
	4	6	7,5	7,5	91,3
	5	1	1,3	1,3	92,5
	5	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,0	3	3,8	3,8	3,8
	1,5	3	3,8	3,8	7,5
	2,0	6	7,5	7,5	15,0
	2,5	10	12,5	12,5	27,5
	3,0	13	16,3	16,3	43,8
	3,5	18	22,5	22,5	66,3
	4,0	15	18,8	18,8	85,0
	4,5	4	5,0	5,0	90,0
	5,0	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	2	2,5	2,5	3,8
	3	8	10,0	10,0	13,8
	4	3	3,8	3,8	17,5
	5	5	6,3	6,3	23,8
	6	9	11,3	11,3	35,0
	7	9	11,3	11,3	46,3
	8	17	21,3	21,3	67,5
	9	9	11,3	11,3	78,8
	10	2	2,5	2,5	81,3
	11	9	11,3	11,3	92,5
	12	3	3,8	3,8	96,3
	13	2	2,5	2,5	98,8
	14	1	1,3	1,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	2	2,5	2,5	2,5
	2	8	10,0	10,0	12,5
	3	15	18,8	18,8	31,3
	4	16	20,0	20,0	51,3
	5	39	48,8	48,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	6	7,5	7,5	7,5
	2	6	7,5	7,5	15,0
	3	32	40,0	40,0	55,0
	4	25	31,3	31,3	86,3
	5	11	13,8	13,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	10	12,5	12,5	12,5
	2	9	11,3	11,3	23,8
	3	16	20,0	20,0	43,8
	4	15	18,8	18,8	62,5
	5	11	13,8	13,8	76,3
	6	6	7,5	7,5	83,8
	7	11	13,8	13,8	97,5
	8	2	2,5	2,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,0	1	1,3	1,3	1,3
	2,0	6	7,5	7,5	8,8
	2,5	13	16,3	16,3	25,0
	3,0	18	22,5	22,5	47,5
	3,5	15	18,8	18,8	66,3
	4,0	14	17,5	17,5	83,8
	4,5	8	10,0	10,0	93,8
	5,0	5	6,3	6,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,0	4	5,0	5,0	5,0
	1,5	1	1,3	1,3	6,3
	2,0	6	7,5	7,5	13,8
	2,5	3	3,8	3,8	17,5
	3,0	23	28,8	28,8	46,3
	3,5	21	26,3	26,3	72,5
	4,0	14	17,5	17,5	90,0
	4,5	6	7,5	7,5	97,5
	5,0	2	2,5	2,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0



Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	4	5,0	5,0	5,0
	2	5	6,3	6,3	11,3
	3	15	18,8	18,8	30,0
	4	12	15,0	15,0	45,0
	5	20	25,0	25,0	70,0
	6	11	13,8	13,8	83,8
	7	3	3,8	3,8	87,5
	8	6	7,5	7,5	95,0
	9	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Média					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1,00	27	33,8	33,8	33,8
	1,25	7	8,8	8,8	42,5
	1,50	14	17,5	17,5	60,0
	1,75	12	15,0	15,0	75,0
	2,00	8	10,0	10,0	85,0
	2,25	7	8,8	8,8	93,8
	2,50	1	1,3	1,3	95,0
	2,75	2	2,5	2,5	97,5
	3,00	1	1,3	1,3	98,8
	3,25	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

* Tabelas personalizadas.

CTABLES

/VARIABLES=A.2 Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB

DISPLAY=LABEL

/TABLE A.2 [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_A [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_B [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_C [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_D [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_E [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_F [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_G [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_H [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_I [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_J [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_K [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_L [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_M [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_N [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_O [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_P [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Q [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_R [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_S [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_T [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_U [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_V [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_W [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_X [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Y [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Z [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_AA [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_AB [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV].



Tabelas personalizadas														
Observações														
Saída criada		15-FEB-2016 17:32:14												
Comentários														
Entrada	<table border="1"> <tr> <td>Dados</td> <td>G:\Inqueritos\Sem título2.sav</td> </tr> <tr> <td>Conjunto de dados ativo</td> <td>Conjunto_de_dados1</td> </tr> <tr> <td>Filtro</td> <td><none></td> </tr> <tr> <td>Ponderação</td> <td><none></td> </tr> <tr> <td>Arquivo Dividido</td> <td><none></td> </tr> <tr> <td>N de linhas em arquivo de dados de trabalho</td> <td>80</td> </tr> </table>	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1	Filtro	<none>	Ponderação	<none>	Arquivo Dividido	<none>	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80	
Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav													
Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1													
Filtro	<none>													
Ponderação	<none>													
Arquivo Dividido	<none>													
N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80													
Sintaxe		<pre> CTABLES /VARIABLES=MEAN_A Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB DISPLAY=LABEL /TABLE=A2 [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_A [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_B [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_C [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_D [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_E [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_F [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_G [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_H [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_I [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_J [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_K [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_L [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_M [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_N [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_O [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_P [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Q [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_R [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_S [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_T [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_U [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_V [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_W [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_X [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Y [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_Z [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_AA [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV] + Média_AB [S][MEAN, MEDIAN, STDDEV]. </pre>												



	Média	Mediana	Desvio padrão
A.2	29	29	6
Média	2,462500000000	2,333333333333	,760290399030
Média	4	4	1
Média	3,491666666667	3,333333333333	,740576048264
Média	4	4	1
Média	2	3	1
Média	3,387500000000	3,333333333333	,680125226328
Média	3	3	1
Média	4,195833333333	4,333333333333	,594616613473
Média	3	3	1
Média	3,075000000000	3,000000000000	,566219729431
Média	3,312500000000	3,333333333333	,735561918635
Média	3	3	1
Média	4	4	1
Média	3,20	3,00	,84
Média	2,816666666667	2,666666666667	,634010297760
Média	3,183333333333	3,333333333333	,540614850254
Média	3,275000000000	3,333333333333	,720944450107
Média	3,6	3,5	,6
Média	4	4	1
Média	3,3	3,5	1,0
Média	3	3	1
Média	4	4	1
Média	3	3	1
Média	3,116666666667	3,166666666667	,963613686156
Média	3	3	1
Média	3,4	3,5	,9
Média	3,3	3,5	,9
Média	3	3	1
Média	1,55	1,50	,54

T-TEST GROUPS=A.1('f 'm')

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB

/CRITERIA=CI(.95).



Teste-T		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:34:49
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas para cada análise são baseadas nos casos sem dados ausentes ou fora do intervalo para qualquer variável da análise.
Sintaxe		T-TEST GROUPS=A.1('f 'm') /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB /CRITERIA=C(.95).
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Advertências

O subcomando GROUPS especifica uma variável desconhecida ou uma variável de sequência de caracteres longa. Este subcomando deve especificar uma variável numérica ou uma variável de sequência de caracteres curta. Texto localizado: A.1
A execução desse comando é interrompida.

USE ALL.
COMPUTE filter_\$=(A.1 ="Feminino").
VARIABLE LABELS filter_\$ 'A.1 ="Feminino" (FILTER)'.
VALUE LABELS filter_\$ 0 'Not Selected' 1 'Selected'.
FORMATS filter_\$ (f1.0).
FILTER BY filter_\$.
EXECUTE.
FILTER OFF.



USE ALL.
EXECUTE.
T-TEST GROUPS=filter_\$(0 1)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB
/CRITERIA=CI(.95).

Teste-T		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:36:39
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas para cada análise são baseadas nos casos sem dados ausentes ou fora do intervalo para qualquer variável da análise.
Sintaxe		T-TEST GROUPS=filter_\$(0 1) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Média Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB /CRITERIA=CI(.95).
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,08
	Tempo decorrido	00:00:00,19



Estadísticas de grupo

A.1 = "Feminino" (FILTER)		N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média
Média	Not Selected	24	2,40277777777778	,491268364007942	,100279734882611
	Selected	56	2,48809523809524	,852718257766554	,113949270286044
Média	Not Selected	24	3,79	,721	,147
	Selected	56	3,73	,1,136	,152
Média	Not Selected	24	3,44444444444444	,843655873857560	,172210534121073
	Selected	56	3,51190476190476	,699102702572797	,093421528256969
Média	Not Selected	24	3,71	,1,197	,244
	Selected	56	4,14	,962	,128
Média	Not Selected	24	2,63	,726	,148
	Selected	56	2,39	,549	,073
Média	Not Selected	24	3,23611111111111	,859609880432887	,175467132076286
	Selected	56	3,45238095238095	,584059535600217	,078048238417654
Média	Not Selected	24	2,88	,970	,198
	Selected	56	2,81	,748	,100
Média	Not Selected	24	4,20833333333333	403037980253189	,082269783215186
	Selected	56	4,19047619047619	,663194420835127	,088623082270894
Média	Not Selected	24	3,17	,988	,202
	Selected	56	3,15	,876	,117
Média	Not Selected	24	3,05555555555556	,626829046697917	,127950943363759
	Selected	56	3,08333333333333	,544021687030578	,072697955851542
Média	Not Selected	24	3,22222222222222	,72008299823096	,146986183948033
	Selected	56	3,35119047619048	,745138161840393	,099573275264902
Média	Not Selected	24	3,32	,739	,151
	Selected	56	3,32	,881	,118
Média	Not Selected	24	3,69	,767	,157
	Selected	56	3,55	,992	,133
Média	Not Selected	24	3,4583	,64550	,13176
	Selected	56	3,0938	,90021	,12029
Média	Not Selected	24	2,91666666666667	,583592075121765	,119125233498359
	Selected	56	2,77380952380952	,654763872488188	,087496502860291
Média	Not Selected	24	3,13888888888889	,572448480197014	,116850556709534
	Selected	56	3,20238095238095	,530593612409330	,070903553901659
Média	Not Selected	24	3,23611111111111	,807448218029312	,164819677324280
	Selected	56	3,29166666666667	,687735267366592	,091902490831684
Média	Not Selected	24	3,521	,5801	,1184
	Selected	56	3,571	,5833	,0779
Média	Not Selected	24	3,60	,780	,159
	Selected	56	3,68	,575	,077
Média	Not Selected	24	3,563	,8118	,1657
	Selected	56	3,196	,1,0689	,1428
Média	Not Selected	24	3,04	,874	,178
	Selected	56	2,86	,785	,105
Média	Not Selected	24	4,13	,1,116	,228
	Selected	56	3,98	,1,168	,156
Média	Not Selected	24	3,25	,1,152	,235
	Selected	56	3,41	,1,023	,137
Média	Not Selected	24	2,79166666666667	,83297093693524	,170029480251483
	Selected	56	3,25595238095238	,988808223439562	,132135056904838
Média	Not Selected	24	2,27	,944	,193
	Selected	56	2,62	,1,036	,138
Média	Not Selected	24	3,333	,8031	,1639
	Selected	56	3,375	,8906	,1190
Média	Not Selected	24	3,104	,8338	,1702
	Selected	56	3,321	,8915	,1191
Média	Not Selected	24	2,60	,932	,190
	Selected	56	2,97	,1,015	,136
Média	Not Selected	24	1,5417	,58359	,11913
	Selected	56	1,5491	,52747	,07049



Teste de amostras independentes										
		Teste de Levene para igualdade de variâncias				Teste t para Igualdade de Médias				
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
									Inferior	Superior
Média	Varianças iguais assumidas	5,816	,018	-,458	78	,648	-,085317460317461	1,86427005969177	-,456405118698462	2,85330198063541
	Varianças iguais não assumidas			-,562	71,142	,576	-,085317460317461	1,51790847638613	-,387969371406558	2,17334450771637
Média	Varianças iguais assumidas	5,826	,018	,237	78	,814	,060	,252	-,441	,660
	Varianças iguais não assumidas			,282	66,495	,779	,060	,211	-,363	,482
Média	Varianças iguais assumidas	,745	,391	-,371	78	,711	-,067460317460317	1,81676081752117	-,429149612289638	2,84228977369005
	Varianças iguais não assumidas			-,344	37,183	,733	-,067460317460317	1,95918477954819	-,46436306850738	3,29442430930105
Média	Varianças iguais assumidas	4,106	,048	-,1718	78	,090	-,435	,253	-,938	-,065
	Varianças iguais não assumidas			-,1574	36,319	,124	-,435	,276	-,994	,125
Média	Varianças iguais assumidas	1,495	,225	1,568	78	,121	,232	,148	-,063	,527
	Varianças iguais não assumidas			1,404	34,801	,169	,232	,165	-,104	,568
Média	Varianças iguais assumidas	5,722	,019	-,1309	78	,194	-,216269841269842	1,65188673560312	-,545135227828214	1,1259554288630
	Varianças iguais não assumidas			-,1126	52,470	,268	-,216269841269842	1,62042232110815	-,607225299936565	1,74685617396881
Média	Varianças iguais assumidas	2,360	,129	-,313	78	,755	,063	,200	-,336	,461
	Varianças iguais não assumidas			,282	35,272	,780	,063	,222	-,388	,513
Média	Varianças iguais assumidas	2,990	,088	-,122	78	,903	-,017857142857143	1,45984582220254	-,272775834747690	3,08490120461976
	Varianças iguais não assumidas			,148	88,677	,883	-,017857142857143	1,20922963512095	-,223397833841556	2,59112119555842
Média	Varianças iguais assumidas	1,440	,234	,080	78	,596	,018	,222	-,424	,460
	Varianças iguais não assumidas			,077	39,250	,939	,018	,233	-,454	,485
Média	Varianças iguais assumidas	,800	,441	-,200	78	,842	-,027777777777777	1,38990601746819	-,30448680985749	2,48931254302195
	Varianças iguais não assumidas			-,189	38,566	,851	-,027777777777777	1,47161260842209	-,325546708659102	2,69991153103547
Média	Varianças iguais assumidas	,133	,716	-,716	78	,478	-,12898253968254	1,80014126469281	-,487348489984248	2,29412342057739
	Varianças iguais não assumidas			-,726	44,992	,471	-,12898253968254	1,7753095682546	-,48650197055240	2,28613679119732
Média	Varianças iguais assumidas	1,416	,238	-,010	78	,992	-,002	,205	-,411	,407
	Varianças iguais não assumidas			-,010	51,555	,992	-,002	,191	-,386	,382
Média	Varianças iguais assumidas	,774	,382	,646	78	,520	,147	,227	-,305	,599
	Varianças iguais não assumidas			,716	55,778	,477	,147	,205	-,264	,558
Média	Varianças iguais assumidas	2,850	,095	1,793	78	,077	,36458	,20329	-,04013	,76930
	Varianças iguais não assumidas			2,043	59,914	,045	,36458	,17842	,00769	,72148
Média	Varianças iguais assumidas	,066	,798	,923	78	,359	-,142857142857142	1,54828419381036	-,165382562036278	4,51096847750562
	Varianças iguais não assumidas			,967	48,595	,339	-,142857142857142	1,47805477803834	-,15423164049842	4,39945926663927
Média	Varianças iguais assumidas	,034	,855	-,479	78	,633	-,063492063492064	1,32544495790452	-,32797884403646	2,00383757419518
	Varianças iguais não assumidas			-,465	40,745	,645	-,063492063492064	1,36679795724216	-,339574909065477	2,12590862621348
Média	Varianças iguais assumidas	,968	,328	-,314	78	,754	-,055555555555557	1,78904556943693	-,407745474206289	2,96634363095154
	Varianças iguais não assumidas			-,294	37,990	,770	-,055555555555557	1,88710343792666	-,437583126391861	3,26472016280747
Média	Varianças iguais assumidas	,001	,974	-,356	78	,723	-,0506	,1421	-,3335	,2323
	Varianças iguais não assumidas			-,357	43,813	,723	-,0506	,1418	-,3363	,2351
Média	Varianças iguais assumidas	4,238	,043	-,519	78	,605	-,081	,157	-,393	,231
	Varianças iguais não assumidas			-,460	34,203	,648	-,081	,177	-,441	,278
Média	Varianças iguais assumidas	3,328	,072	1,500	78	,138	,2681	,2440	-,1196	,8516
	Varianças iguais não assumidas			1,673	56,772	,100	,2681	,2188	-,0720	,8042
Média	Varianças iguais assumidas	,025	,875	,909	78	,386	,180	,198	-,214	,575
	Varianças iguais não assumidas			,870	39,643	,390	,180	,207	-,238	,599
Média	Varianças iguais assumidas	,001	,975	,508	78	,613	,143	,281	-,417	,703
	Varianças iguais não assumidas			,518	45,473	,607	,143	,276	-,413	,699
Média	Varianças iguais assumidas	,075	,784	-,620	78	,537	-,161	,259	-,677	,355
	Varianças iguais não assumidas			-,591	39,307	,558	-,161	,272	-,711	,389
Média	Varianças iguais assumidas	,514	,436	-,2013	78	,048	-,464285714285713	2,30685736166480	-,823545735949324	-,005025693822103
	Varianças iguais não assumidas			-,2156	51,339	,036	-,464285714285713	2,15336242694615	-,896521919189687	-,032049509381739
Média	Varianças iguais assumidas	,461	,499	-,1402	78	,165	-,345	,246	-,836	,145
	Varianças iguais não assumidas			-,1455	47,565	,152	-,345	,237	-,822	,132
Média	Varianças iguais assumidas	,226	,630	-,197	78	,844	-,0417	,2112	-,4622	,3788
	Varianças iguais não assumidas			-,206	48,053	,838	-,0417	,2026	-,4490	,3656
Média	Varianças iguais assumidas	,680	,412	-,1018	78	,312	-,2173	,2135	-,6422	,2077
	Varianças iguais não assumidas			-,1046	46,402	,301	-,2173	,2077	-,6353	,2008
Média	Varianças iguais assumidas	,014	,906	-,1525	78	,131	-,369	,242	-,851	,113
	Varianças iguais não assumidas			-,1579	47,229	,121	-,369	,234	-,839	,101
Média	Varianças iguais assumidas	,038	,846	-,056	78	,955	-,00744	,13287	-,27197	25,709
	Varianças iguais não assumidas			-,054	39,880	,957	-,00744	,13842	-,28722	27,234

T-TEST GROUPS=A,2(27)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB
 /CRITERIA=C(,95).

Teste-T

Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:37:12
Comentários		
Entrada	Dados	C:\Inq\Intr\Sem\Inq2.sav
	Conjunto de dados ativo	
	Filtro	crnone
	Ponderação	crnone
	Arquivo Dividido	crnone
Tratamento de valor ausente	N de listas em arquivo de dados de trabalho	80
	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas para cada análise são baseadas nos casos sem dados ausentes ou fora do intervalo para qualquer variável da análise.
Sintaxe		T-TEST GROUPS=A,2(27) /MISSING=ANALYSIS VARIABLES=Média_A Média_B Média_C Média_D Média_E Média_F Média_G Média_H Média_I Média_J Média_K Média_L Média_M Média_N Média_O Média_P Média_Q Média_R Média_S Média_T Média_U Média_V Média_W Média_X Média_Y Média_Z Média_AA Média_AB /CRITERIA=C(,95).
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,04



Estadísticas de grupo

A.2		N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média
Média	>= 27	52	2,57692307692308	,803357292554556	,111405611954745
	< 27	28	2,25000000000000	,632618179723656	,119553598457654
Média	>= 27	52	3,63	1,085	,150
	< 27	28	3,96	,881	,167
Média	>= 27	52	3,60256410256410	,704911068537495	,097753577009771
	< 27	28	3,28571428571429	,773609389395176	,146198432588869
Média	>= 27	52	3,98	1,093	,152
	< 27	28	4,07	,979	,185
Média	>= 27	52	2,45	,668	,093
	< 27	28	2,48	,504	,095
Média	>= 27	52	3,44871794871795	,682442797317493	,094637788396127
	< 27	28	3,27380952380952	,673138777836283	,127211271713483
Média	>= 27	52	2,93	,774	,107
	< 27	28	2,64	,870	,164
Média	>= 27	52	4,19230769230769	,620443842278372	,086040080264637
	< 27	28	4,20238095238095	,554363801114296	,104764910971778
Média	>= 27	52	3,28	,975	,135
	< 27	28	2,92	,712	,135
Média	>= 27	52	3,12820512820513	,556811049937645	,077215799665197
	< 27	28	2,97619047619048	,580396993612134	,109684721913375
Média	>= 27	52	3,37179487179487	,807516715334752	,111982697462933
	< 27	28	3,20238095238095	,576203594236084	,108892243920732
Média	>= 27	52	3,24	,883	,123
	< 27	28	3,46	,733	,139
Média	>= 27	52	3,62	1,008	,140
	< 27	28	3,54	,772	,146
Média	>= 27	52	3,1683	,98235	,13623
	< 27	28	3,2679	,50885	,09616
Média	>= 27	52	2,82051282051282	,613790460727361	,085117422251660
	< 27	28	2,80952380952381	,681492983569830	,128790068197228
Média	>= 27	52	3,28846153846154	,528197684298858	,073247839781572
	< 27	28	2,98809523809524	,517051969887904	,097713637658532
Média	>= 27	52	3,41025641025641	,724953261555243	,100532929109703
	< 27	28	3,02380952380952	,653755037929248	,123548089194028
Média	>= 27	52	3,615	,5655	,0784
	< 27	28	3,446	,5984	,1131
Média	>= 27	52	3,73	,708	,098
	< 27	28	3,51	,467	,088
Média	>= 27	52	3,404	1,1204	,1554
	< 27	28	3,125	,7407	,1400
Média	>= 27	52	3,01	,843	,117
	< 27	28	2,74	,731	,138
Média	>= 27	52	3,94	1,259	,175
	< 27	28	4,18	,905	,171
Média	>= 27	52	3,33	1,098	,152
	< 27	28	3,43	,997	,188
Média	>= 27	52	3,28205128205128	,973246964080549	,134965070487772
	< 27	28	2,80952380952381	,881583738677727	,16660366601416
Média	>= 27	52	2,54	1,106	,153
	< 27	28	2,46	,838	,158
Média	>= 27	52	3,298	,8703	,1207
	< 27	28	3,482	,8442	,1595
Média	>= 27	52	3,260	,8772	,1216
	< 27	28	3,250	,8872	,1677
Média	>= 27	52	2,82	,913	,127
	< 27	28	2,95	1,157	,219
Média	>= 27	52	1,5048	,56985	,07902
	< 27	28	1,6250	,48352	,09138



Teste de amostras independentes											
		Teste de Levene para igualdade de variâncias			Teste t para Igualdade de Médias						
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença		
Media	Varianças iguais assumidas	1,942	,167	1,863	78	,086	,326923076923077	,175492073688943	-.02245403680170	,676300957428324	
	Varianças iguais não assumidas			2,001	67,360	,049	,326923076923077	,163414421882480	,000778543092945	,6533067810753210	
Media	Varianças iguais assumidas	,743	,391	-1,380	78	,172	-.330	,238	-.805	,146	
	Varianças iguais não assumidas			-1,469	65,854	,147	-.330	,224	-.778	,118	
Media	Varianças iguais assumidas	,132	,717	1,853	78	,068	,316849816849815	,170979580585060	-.023544379845336	,657244013684166	
	Varianças iguais não assumidas			1,802	51,128	,078	,316849816849815	,1758688540420529	-.036199478040656	,668899111740286	
Media	Varianças iguais assumidas	,450	,504	-.367	78	,715	-.091	,247	-.583	,402	
	Varianças iguais não assumidas			-.375	60,928	,706	-.091	,239	-.569	,388	
Media	Varianças iguais assumidas	2,153	,146	-.209	78	,835	-.030	,144	-.318	,267	
	Varianças iguais não assumidas			-.227	69,347	,821	-.030	,133	-.295	,235	
Media	Varianças iguais assumidas	,284	,596	1,099	78	,275	,174908424908425	,159215514249222	-.142065314943920	,491882164760771	
	Varianças iguais não assumidas			1,103	56,065	,275	,174908424908425	,158552889104777	-.142703061358312	,492519911175162	
Media	Varianças iguais assumidas	1,987	,162	1,530	78	,130	,290	,189	-.087	,667	
	Varianças iguais não assumidas			1,477	50,062	,146	,290	,196	-.104	,684	
Media	Varianças iguais assumidas	,293	,590	-.072	78	,943	-.010073260073259	,140266264729626	-.289321942063434	,269175421916225	
	Varianças iguais não assumidas			-.074	61,011	,941	-.010073260073259	,135567628816284	-.281158505734617	,261009885588968	
Media	Varianças iguais assumidas	4,073	,047	1,745	78	,085	,365	,209	-.051	,782	
	Varianças iguais não assumidas			1,915	70,835	,080	,365	,191	-.015	,746	
Media	Varianças iguais assumidas	,000	,993	1,148	78	,255	,152014652014651	,132458396332923	-.111689758064193	,415719062093496	
	Varianças iguais não assumidas			1,133	53,444	,262	,152014652014651	,13413805521728	-.116980055930544	,421009359958547	
Media	Varianças iguais assumidas	4,272	,042	,862	78	,329	,169413919413921	,172456551939246	-.17392070151628	,512748540339469	
	Varianças iguais não assumidas			1,085	71,795	,282	,169413919413921	,156197456180205	-.141975185968420	,480803024796261	
Media	Varianças iguais assumidas	1,016	,317	-1,128	78	,263	-.221	,196	-.610	,169	
	Varianças iguais não assumidas			-1,193	64,753	,237	-.221	,185	-.590	,149	
Media	Varianças iguais assumidas	1,880	,174	,394	78	,695	,086	,219	-.349	,521	
	Varianças iguais não assumidas			,426	68,690	,671	,086	,202	-.317	,489	
Media	Varianças iguais assumidas	14,478	,000	-.500	78	,618	-.09959	,18986	-.49573	,29655	
	Varianças iguais não assumidas			-.597	77,937	,552	-.09959	,16676	-.43156	,23239	
Media	Varianças iguais assumidas	,011	,918	,073	78	,942	,010989010989011	,149558752131327	-.286759592306716	,308737614284738	
	Varianças iguais não assumidas			,071	50,625	,944	,010989010989011	,154376701575780	-.289898958682134	,320966890660156	
Media	Varianças iguais assumidas	,395	,531	2,444	78	,017	,300366300366301	,122913371319122	,055664575357913	,545068025374689	
	Varianças iguais não assumidas			2,460	56,435	,017	,300366300366301	,122119617658793	,055772951404162	,544959649328440	
Media	Varianças iguais assumidas	,089	,767	2,351	78	,021	,386446886446888	,164346561986168	,059258015247513	,713630757646262	
	Varianças iguais não assumidas			2,426	60,541	,018	,386446886446888	,159282767909992	,067892429469656	,705001343424120	
Media	Varianças iguais assumidas	,089	,767	1,249	78	,215	,1690	,1353	-.1004	,4383	
	Varianças iguais não assumidas			1,228	62,747	,225	,1690	,1376	-.1071	,4450	
Media	Varianças iguais assumidas	5,857	,063	1,470	78	,145	,219	,146	-.077	,515	
	Varianças iguais não assumidas			1,658	74,661	,101	,219	,132	-.044	,482	
Media	Varianças iguais assumidas	3,439	,087	1,183	78	,240	,2788	,2357	-.1903	,7480	
	Varianças iguais não assumidas			1,333	74,581	,186	,2788	,2091	-.1378	,6955	
Media	Varianças iguais assumidas	,552	,460	1,421	78	,159	,269	,189	-.108	,645	
	Varianças iguais não assumidas			1,484	62,526	,143	,269	,181	-.093	,630	
Media	Varianças iguais assumidas	5,237	,026	-.877	78	,383	-.236	,269	-.772	,300	
	Varianças iguais não assumidas			-.967	71,495	,337	-.236	,244	-.723	,251	
Media	Varianças iguais assumidas	,621	,433	-.408	78	,685	-.102	,240	-.598	,395	
	Varianças iguais não assumidas			-.420	60,155	,676	-.102	,242	-.586	,383	
Media	Varianças iguais assumidas	,455	,502	2,139	78	,036	,472527472527473	,220931675777709	,032686293397856	,912368851657089	
	Varianças iguais não assumidas			2,204	60,314	,031	,472527472527473	,214411641420901	,043686280480197	,901368664574749	
Media	Varianças iguais assumidas	3,718	,057	,310	78	,758	,074	,239	-.403	,561	
	Varianças iguais não assumidas			,336	69,191	,738	,074	,221	-.366	,514	
Media	Varianças iguais assumidas	,011	,916	-.912	78	,365	-.1841	,2019	-.5860	,2179	
	Varianças iguais não assumidas			-.920	66,885	,361	-.1841	,2000	-.5847	,2165	
Media	Varianças iguais assumidas	,000	,988	,047	78	,963	,0096	,2064	-.4014	,4206	
	Varianças iguais não assumidas			,046	54,863	,963	,0096	,2071	-.4055	,4248	
Media	Varianças iguais assumidas	2,884	,093	-.548	78	,585	-.129	,235	-.598	,340	
	Varianças iguais não assumidas			-.511	45,425	,612	-.129	,253	-.638	,380	
Media	Varianças iguais assumidas	,238	,627	-.847	78	,347	-.12019	,12684	-.37290	,13252	
	Varianças iguais não assumidas			-.995	63,643	,324	-.12019	,12081	-.36156	,12116	

RELIABILITY

/VARIABLES=@150SQ001 @150SQ002 @150SQ003

/SCALE('Eq') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:38:27
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ001 @150SQ002 @150SQ003 /SCALE('Eq') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: Eq			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach		N de itens	
,639		3	

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ005 @150SQ006 @150SQ007
/SCALE('Ecog') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:38:52
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ005 @150SQ006 @150SQ007 /SCALE('Ecog') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: Ecog			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach		N de itens	
,354		3	

RELIABILITY

/VARIABLES=@150SQ009 @150SQ010 @150SQ011 @150SQ012

/SCALE('ITra') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:39:17
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ009 @150SQ010 @150SQ011 @150SQ012 /SCALE('ITra') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: ITra			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
,426	4

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ013 @150SQ014 @150SQ015
/SCALE('PD') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:39:33
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ013 @150SQ014 @150SQ015 /SCALE('PD') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: PD			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ016 @150SQ017
/SCALE('Prev') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:39:55
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ016 @150SQ017 /SCALE('Prev') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,03

Escala: Prev			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
,366	2		

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ018 @150SQ019 @150SQ020
/SCALE('TPLD') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:40:10
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ018 @150SQ019 @150SQ020 /SCALE('TPLD') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,03

RELIABILITY

/VARIABLES=@150SQ021 @150SQ022 @150SQ023

/SCALE('Rec') ALL

/MODEL=ALPHA.

Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:40:23
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ021 @150SQ022 @150SQ023 /SCALE('Rec') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,02



Escala: Rec			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
.703	3

RELIABILITY

```
/VARIABLES=@150SQ024 @150SQ025 @150SQ026
```

```
/SCALE('Clab') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:40:38
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ024 @150SQ025 @150SQ026 /SCALE('Clab') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: Clab			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
.359	3



RELIABILITY

```

/VARIABLES=@150SQ027 @150SQ028 @150SQ029
/SCALE('ASCol') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:40:54
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem titulo2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ027 @150SQ028 @150SQ029 /SCALE('ASCol') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: ASCol			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
.639	3

RELIABILITY

```

/VARIABLES=@150SQ030 @150SQ031 @150SQ032
/SCALE('ASSup') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:41:07
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ030 @150SQ031 @150SQ032 /SCALE('ASSup') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: ASSup			
Resumo de processamento do caso			
Casos	Válido	N	%
	Excluídos ^a	80	100,0
	Total	0	0,0
		80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
,643	3		

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ033 @150SQ034 @150SQ035
/SCALE('CSTra') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:41:21
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ033 @150SQ034 @150SQ035 /SCALE('CSTra') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,06

Escala: CSTra			
Resumo de processamento do caso			
Casos	Válido	N	%
	Excluídos ^a	80	100,0
	Total	0	0,0
		80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
,791	3		

RELIABILITY

/VARIABLES=@150SQ036 @150SQ037 @150SQ038 @150SQ039

/SCALE('Qlid') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:41:35
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ036 @150SQ037 @150SQ038 @150SQ039 /SCALE('Qlid') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: Qlid			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
.633	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ040 @150SQ041 @150SQ042
/SCALE('CHor') ALL
/MODEL=ALPHA.
```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:41:49
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ040 @150SQ041 @150SQ042 /SCALE('CHor') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: CHor			
Resumo de processamento do caso			
Casos	Válido	N	%
	Excluídos ^a	80	100,0
	Total	0	0,0
		80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
.170	3		

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ043 @150SQ044 @150SQ045
/SCALE('CVer') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:42:02
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ043 @150SQ044 @150SQ045 /SCALE('CVer') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,03

Escala: CVer			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
	Alfa de Cronbach ^a	N de itens	
	-,346	3	
a. O valor é negativo devido a uma covariância média negativa entre itens. Isto viola as suposições do modelo de confiabilidade. É possível verificar as codificações de item.			

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ046 @150SQ047 @150SQ048
/SCALE('JR') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:42:14
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ046 @150SQ047 @150SQ048 /SCALE('JR') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: JR			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
	Alfa de Cronbach	N de itens	
	,611	3	

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@150SQ049 @150SQ050
/SCALE('AEf') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:42:29
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@150SQ049 @150SQ050 /SCALE('Aef') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: Aef			
Resumo de processamento do caso			
Casos	Válido	N	%
	Excluídos ^a	80	100,0
	Total	0	0,0
		80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
.179	2		

RELIABILITY

/VARIABLES=@5160SQ001 @5160SQ002 @5160SQ003

/SCALE('SigTr') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:42:46
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@5160SQ001 @5160SQ002 @5160SQ003 /SCALE('SigTr') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: SigTr			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
,362	3		

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@5160SQ004 @5160SQ005
/SCALE('CfLT') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:43:01
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@5160SQ004 @5160SQ005 /SCALE('CfLT') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,01

Escala: CfLT			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
.512	2		

RELIABILITY

/VARIABLES=@5160SQ006 @5160SQ007 @5160SQ008 @5160SQ009

/SCALE('STrab') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:43:16
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@5160SQ006 @5160SQ007 @5160SQ008 @5160SQ009 /SCALE('STrab') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,03

Escala: STrab			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach		N de itens	
.776		4	

RELIABILITY
/VARIABLES=@6576SQ009 @6576SQ010 @6576SQ011 @6576SQ012
/SCALE('Insl') ALL
/MODEL=ALPHA.

RELIABILITY
/VARIABLES=@6576SQ009 @6576SQ010 @6576SQ011 @6576SQ012
/SCALE('Cof') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:48:22
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@6576SQ009 @6576SQ010 @6576SQ011 @6576SQ012 /SCALE('Cof') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,03

Escala: Cof			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach		N de itens	
,511		4	

RELIABILITY
/VARIABLES=@6576SQ007 @6576SQ008
/SCALE('SDepre') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:48:47
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@6576SQ007 @6576SQ008 /SCALE('SDepre') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: SDepre			
Resumo de processamento do caso			
Casos	Válido	N	%
	Excluídos ^a	80	100,0
	Total	0	0,0
		80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
.647	2		

RELIABILITY
/VARIABLES=@6576SQ005 @6576SQ006
/SCALE('Stress') ALL
/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:48:59
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe		RELIABILITY /VARIABLES=@6576SQ005 @6576SQ006 /SCALE('Stress') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00
	Tempo decorrido	00:00:00,03

Escala: Stress			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
	Alfa de Cronbach	N de itens	
	,630	2	

```

RELIABILITY
/VARIABLES=@6576SQ003 @6576SQ004
/SCALE('Burnout') ALL
/MODEL=ALPHA.

```



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:49:14
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@6576SQ003 @6576SQ004 /SCALE('Burnout') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,03
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: Burnout			
Resumo de processamento do caso			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
Alfa de Cronbach	N de itens		
,574	2		

RELIABILITY

/VARIABLES=@6576SQ001 @6576SQ002

/SCALE('PDorm') ALL

/MODEL=ALPHA.



Confiabilidade		
Observações		
Saída criada		15-FEB-2016 17:49:31
Comentários		
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1
	Filtro	<none>
	Ponderação	<none>
	Arquivo Dividido	<none>
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80
	Entrada de matriz	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.
	Casos utilizados	As estatísticas são baseadas em todos os casos com dados válidos para todas as variáveis no procedimento.
Sintaxe	RELIABILITY /VARIABLES=@6576SQ001 @6576SQ002 /SCALE('PDorm') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,02
	Tempo decorrido	00:00:00,02

Escala: PDorm			
Resumo de processamento do caso			
Casos		N	%
	Válido	80	100,0
	Excluídos ^a	0	0,0
	Total	80	100,0
a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.			
Estatísticas de confiabilidade			
	Alfa de Cronbach	N de itens	
	,693	2	

FREQUENCIES VARIABLES=A.1 A.2
 /FORMAT=NOTABLE
 /NTILES=4
 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN
 /ORDER=ANALYSIS.



Frequências			
Observações			
Saída criada		15-FEB-2016 17:52:45	
Comentários			
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav	
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1	
	Filtro	<none>	
	Ponderação	<none>	
	Arquivo Dividido	<none>	
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.	
	Casos utilizados	As estatísticas estão baseadas em todos os casos com dados válidos.	
Sintaxe			
		FREQUENCIES VARIABLES=A.1 A.2 /FORMAT=NOTABLE /NTILES=4 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00,00	
	Tempo decorrido	00:00:00,01	
Estatísticas			
		A.1	A.2
N	Válido	80	80
	Ausente	0	0
Média			29,36
Mediana			29,00
Desvio Padrão			6,011
Mínimo			18
Máximo			48
Percentis	25		25,00
	50		29,00
	75		33,00

```

FREQUENCIES VARIABLES=A.2 filter_$
  /FORMAT=NOTABLE
  /NTILES=4
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN
  /ORDER=ANALYSIS.

```



Frequências			
Observações			
Saída criada		15-FEB-2016 17:53:00	
Comentários			
Entrada	Dados	G:\Inqueritos\Sem título2.sav	
	Conjunto de dados ativo	Conjunto_de_dados1	
	Filtro	<none>	
	Ponderação	<none>	
	Arquivo Dividido	<none>	
	N de linhas em arquivo de dados de trabalho	80	
Tratamento de valor ausente	Definição de ausente	Os valores ausentes definidos pelo usuário são tratados como ausentes.	
	Casos utilizados	As estatísticas estão baseadas em todos os casos com dados válidos.	
Sintaxe		FREQUENCIES VARIABLES=A2 filter_\$ /FORMAT=NOTABLE /NTILES=4 /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.	
Recursos	Tempo do processador	00:00:00.02	
	Tempo decorrido	00:00:00.01	
Estatísticas			
		A.2	A.1 = "Feminino" (FILTER)
N	Válido	80	80
	Ausente	0	0
Média		29,36	,70
Mediana		29,00	1,00
Desvio Padrão		6,011	,461
Mínimo		18	0
Máximo		48	1
Percentis	25	25,00	0,00
	50	29,00	1,00
	75	33,00	1,00



Anexos



COPSOQ II