

STRESS NOS FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA SOCIAL - ESTUDO DE CASO NO CENTRO DISTRITAL DE LEIRIA
STRESS IN SOCIAL SECURITY EMPLOYEES - CASE STUDY IN THE DISTRICT CENTER OF LEIRIA

Helena Camacho¹ e Filipa Martinho²

¹ISLA Santarém; ²ISLA Santarém

m.lena.camacho@hotmail.com ; filipa.martinho@islasantarem.pt

Resumo

Este projeto incide sobre as principais causas de Stress, nos funcionários da Segurança Social. O Instituto da Segurança Social, ISS, IP., tem como missão “Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.”. O nº de beneficiários de prestações tem um grande peso na atividade da Segurança Social, sendo que todos estes beneficiários/clientes dependem do desempenho dos funcionários da Segurança Social.

A Segurança Social abrange todos os cidadãos, de todas as idades, género, estrato social e outros.

Num mundo em constante mudança, as pessoas tentam adaptar-se às novas realidades, quer a nível pessoal como profissional.

As pressões existentes, a falta tempo, as exigências entre outros, faz com que as pessoas se sintam desmotivadas, angustiadas, infelizes, a todos os níveis, levando as mesmas as situações de Stress.

Cada vez mais é necessário prevenir as principais causas de stress das pessoas a nível profissional, sendo que para se atingir esse objetivo é fundamental a satisfação do colaborador no seu trabalho.

Com a globalização assistiu-se a uma crescente competição entre empresas e um elevado grau de exigência dos mercados em que estas operam.

Fase às conjunturas existentes torna-se imprescindível que as organizações/empresas optem por diversos instrumentos de gestão, de modo a criarem uma estrutura consistente e consigam manter o ritmo de produtividade da organização.

Um dos grandes desafios da Gestão de Recursos Humanos é conseguir maximizar o desempenho e qualidade de vida dos seus trabalhadores. Para ultrapassar com sucesso este desafio as organizações devem conseguir manter os seus trabalhadores satisfeitos e consequentemente eliminar as principais causas de stress.

A crise económica existente na Europa e em Portugal faz com que o Sistema de Segurança Social se adapte continuamente à nova realidade com o objetivo de “assegurar direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, bem como, promover o bem-estar e a coesão social para todos os cidadãos portugueses ou estrangeiros que exerçam atividade profissional ou residam no território.”

Assim, e sendo o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS), um instituto público, cada vez mais é necessário inovar, quer a nível tecnológico quer a nível de recursos humanos de modo a se equiparar com as diversas empresas e “competir” ao mesmo nível nesta era da globalização, tendo como objetivo responder com maior rapidez às necessidades dos seus beneficiários/clientes.

Ao longo dos anos têm sido efetuados diversos estudos sobre stress ocupacional aos Profissionais de Saúde, dado os mesmos estarem sobre constante pressão, devido ao contato direto com as pessoas, o serviço prestado aos doentes, o salvar uma vida entre outros. Este estudo pretende avaliar o nível de stress, noutra profissão e área – Funcionários da Segurança Social.

A presente investigação encontra-se dividida em duas grandes partes, a primeira corresponde à revisão da literatura e a segunda à investigação empírica. Na primeira parte realizou-se uma pesquisa bibliográfica para definir o Stress, Riscos psicossociais, consequências e respetiva evolução histórica. Por conseguinte, na segunda parte são apresentados os objetivos e a

metodologia adotada, caracterizando a amostra e suas principais funções para a investigação e onde os resultados obtidos serão alvo de discussão.

No caso em estudo, o inquérito por questionário será utilizado como técnica de recolha de dados. Esta técnica foi a escolhida por ser vantajosa, uma vez que a recolha de dados é mais rápida, fácil, menos dispendiosa ou mais certa, e permite inquirir uma amostra alargada.

Posteriormente procedemos ao envio por correio eletrónico a todos os funcionários, solicitando o preenchimento do questionário on-line, fornecendo o respetivo link. Será dado um prazo de resposta previamente definido e a recolha será feita através da internet.

O questionário utilizado foi adaptado do questionário aplicado aos profissionais de saúde, Questionário de Stress nos Profissionais de Saúde (QSPS). Fonte: (Stress Ocupacional, Burnout e Suporte, 2011)

O mesmo será dividido em 4 partes, uma referente aos dados pessoais, profissionais e familiares, que irá permitir recolher dados relativamente à idade, género, habilitações literárias, estado civil e nº de filhos, outra referente ao stress a nível global, outra referente ao stress ao nível função e por uma fim referente ao apoio social.

Com base nos dados recolhidos e tratados é possível elencar alguns dos resultados aos quais o estudo se propõe, nomeadamente, as principais causas de Stress nos funcionários da Segurança Social.

Palavras-chave: Stress, funcionários, Segurança Social.

Abstract

This project focuses on the main causes of Stress in Social Security officials. The Institute of Social Security, ISS, IP, has a "Guarantee" commitment to promote protection and inclusion of social security rights, insofar as social security is concerned, recognizing the right to ensure compliance with obligations. "The beneficiary of benefits is a large social security activity, with all beneficiaries / clients dependent on Social Security officials.

Social security covers all citizens, all ages, gender, stratosocial and others.

In a changing world, people will often adapt to new realities, whether personal or professional.

The existing pressures, the lack of time, the demands among others, make people feel unmotivated, distressed, unhappy, at all levels, leading to stress situations.

Increasingly it is necessary to prevent the main causes of stress of people at professional level, and to achieve this goal is fundamental to the satisfaction of the employee in their work.

With globalization there has been increasing competition between companies and a high degree of demand in the markets in which they operate.

The economic crisis that exists in Europe and Portugal means that the Social Security System is continually adapting to the new reality in order to ensure the basic rights of citizenship and equal opportunities and promote social welfare and cohesion for all Portuguese citizens or foreigners who work Professional or resident in the territory. "

So, the Social Security Institute (ISS), a public institute, is more and more necessary and innovative, as well as a technological potential that makes it possible for people with disabilities to be able to work with different communities and to "compete" in this scenario Beneficiaries / customers.

The present investigation is divided into two major parts, first responding to the bibliographic review and the second in the field of research. The first part of the research was the analysis of the endpoint, social psychic risks, consequences and historical evolution. Consequently, in so far a subjected to the objective and advocated methodology, the main features of the research and the results obtained will be discussed.

In the case under study, the questionnaire survey will be used as a data collection technique. This technique has been chosen because it is advantageous, since the data collection is faster, easier, less expensive or more accurate, and allows to ask for an enlarged sample.

Subsequently we sent all the employees by email, requesting the completion of the online questionnaire, providing the respective link. A predefined deadline will be given and the collection will be done through the internet.