

Instituto Politécnico de Setúbal



***Escola Superior de Tecnologia de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais***

Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho

Assédio Moral e Stresse no Trabalho

Dina Isabel Fernandes Roque

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de

MESTRE EM HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Orientadora: Prof. Dr.^a Maria Odete Pereira

Setúbal, 2014

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço aos meus pais, pelo apoio e confiança que sempre depositaram em mim. Agradeço à Professora Dr.^a Maria Odete Pereira, por me ter ajudado neste desafio. Agradeço também a todas as empresas que aceitaram participar na minha tese, a disponibilidade e boa vontade em ajudar.

EPÍGRAFE

"Quando o indivíduo tem compromisso com sua essência,
a vida não se torna um fardo pesado de carregar."
(Elton Mayo)

RESUMO

A realização desta dissertação teve como objetivo analisar os riscos psicossociais, designadamente, o Stress e o Assédio Moral, em várias empresas do distrito de Setúbal.

Tem-se verificado ao longo do tempo uma crescente preocupação com os riscos psicossociais, e são cada vez mais as campanhas que se desenvolvem com o objetivo de criar ferramentas de análise e estratégias de intervenção que permitam o controlo destes riscos emergentes. A situação atual do país, traduzida em trabalho cada vez mais precário e escasso, o cumprimento de horários de trabalho intensivos e extensos, com redução da vida social, a falta de dinheiro nas famílias, a incerteza inconstante relativa ao futuro profissional e a insegurança social, entre outras situações, acabam por ser fatores determinantes, para que surjam mais situações de Stress e Assédio Moral no local de trabalho.

Para o desenvolvimento da dissertação participaram indivíduos de 24 empresas do distrito de Setúbal, de vários ramos de atividade, resultando numa amostra de 145 questionários válidos.

Para o efeito foi aplicado um questionário sobre o Assédio Moral, o NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - revised de Einärsen & Raknes, 1997), adaptado por Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004. E o questionário sobre o Stress que é uma versão reduzida do questionário de Cohen et al (1983) Escala de Stress Percebido (PSS-10), adaptado por Moreira, 2002.

O questionário sobre o Assédio é multifatorial e composto por 3 subescalas: Assédio Profissional, Assédio Pessoal e Sobrecarga de Trabalho. A determinação das subescalas dos questionários baseou-se nos resultados da Análise Factorial e da determinação dos coeficientes de consistência interna, através do *alpha* de Cronbach. O questionário sobre Stress é unidimensional.

Nas dimensões do Assédio Moral, a subescala mais pontuada foi a Sobrecarga de Trabalho, seguido do Assédio Profissional e por último o Assédio Pessoal. Na análise destas subescalas, concluiu-se que os itens mais pontuados para o Assédio Profissional, informam que por vezes alguém escondeu informação que afetasse o desempenho dos participantes no seu local de trabalho, assim como por vezes foram obrigados a desempenhar tarefas abaixo das suas competências e ainda, por vezes aconteceu verem as suas opiniões serem ignoradas. Para o Assédio Pessoal, os itens pontuados revelam que por vezes os participantes foram alvos de agressividade ou berraram com eles, por vezes foram feitas alegações contra os inquiridos, assim como por vezes foram alvos de “brincadeiras de mau gosto” no seu local de trabalho. E em relação à Sobrecarga de Trabalho também por vezes acontece serem sujeitos a uma elevada carga de trabalho.

Dos resultados obtidos, destaca-se a percentagem de inquiridos que assumem já terem sido vítimas de Assédio Moral no trabalho, 16,6% da amostra de 145 participantes.

Em relação aos assediadores, os valores apontam que são as chefias e os colegas de trabalho, que mais se destacam neste papel. Os assediadores são predominantemente do sexo masculino, e na maior parte dos casos em grupos de 2 a 5 pessoas.

Na análise das influências recíprocas entre Assédio e Stresse, constatou-se o aumento dos indicadores de Assédio, em qualquer das dimensões, faz-se acompanhar de um aumento de indicadores de Stresse.

Os trabalhadores em regime temporário são os que sentem mais o Assédio Pessoal no trabalho, e todos os outros que sentem mais o Assédio Pessoal, Sobrecarga de Trabalho e Stresse acham provável virem a perder os seus postos de trabalho num futuro próximo. Foi constatado também que as pessoas que fazem parte de um agregado familiar maior estão mais sujeitos a situações de Stresse. É a gestão de topo que mais sente o Assédio Pessoal e Profissional, enquanto os administrativos sentem mais as influências do Stresse. Importante referir, que são os trabalhadores que estão nas empresas há mais de 20 anos, que mais sentem Assédio Moral.

Palavras-chave: Riscos Psicossociais, Assédio Moral e Stresse no Trabalho.

ABSTRACT

The realization of this dissertation pretended to analyze the psychosocial risks in various companies of Setúbal area. In particular, to verify and study the stress and bullying at work.

Has been checked over time a growing concern with psychosocial risks, and there's increasingly more campaigns that are developed with the aim to create tools that enable the monitoring of emerging risks. The current situation of the country, translated into an increasingly scarce and precarious work, the compliance work schedules, more work and less social life, lack of money in families, fickle uncertainty that has developed, among other situations, end up being determinants, that emerge more situations of stress and bullying in the workplace.

For the development of the dissertation 24 companies from Setúbal area, have participated, from several sectors of business, resulting in a sample of 145 valid questionnaires.

For this purpose, a questionnaire on Psychological Harassment was applied, the NAQ -R (Negative Acts Questionnaire - revised from Raknes & Einarsen, 1997), adapted by Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004. And the questionnaire on Stress is a reduced version of Cohen et al (1983) Perceived Stress Scale questionnaire (PSS - 10), adapted by Moreira , 2002.

The questionnaire of harassment consists of 3 subscales: professional harassment, personal harassment and work overload. The determination of the subscales of the questionnaires was based on the results of Factor Analysis and determination of the coefficients of internal consistency by Cronbach's alpha. For the stress, one subscale was defined.

In the dimensions of Moral Harassment, the more punctuated subscale was the Overload of Work, followed by the Professional Harassment and the Personal Harassment. In the analysis of these subscales, it was concluded that the scored items for the Professional harassment, report that sometimes someone has hidden information that affects the performance of the participants in their workplace, and sometimes they were forced to perform tasks below their skills, and even sometimes happened to see their opinions are ignored.

For the Personal Harassment, the scored items reveal that sometimes the participants were targets of aggression or screamed to them, sometimes allegations were made against the participants, as were sometimes targets of "practical jokes" in your workplace. And about the Overload Work sometimes also happens to be subjected to a high workload.

From the obtained results, we highlight the percentage of respondents who assume having been victims of Moral Harassment at work, 16.6% of the sample of 145 participants. Regarding the harassers, the values point say that are the managers and co-workers, who stand out in this paper. The harassers are predominantly male and in the most cases groups of 2 to 5 persons. In the analysis of the reciprocal influences between Harassment and Stress, were found that the increase in the indicators of Harassment, in any dimension, is accompanied by an increase in indicators of Stress. The temporary workers are those who feel more Personal Harassment at work, and all others who feel more Personal Harassment, Overload and Work Stress, think probably might lose

their jobs in the near future. It was also found that people who are part of a larger household are more likely to Stress situations. It is the top management that feels more Personal Harassment and Professional, while the administrative workers feels more influences of Stress. Important to note that it is the workers who are in the companies for over 20 years, that are feeling more Moral Harassment.

Keywords: Psychosocial risks, Moral Harassment and Stress at Work.

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA.....	3
1.1 Enquadramento teórico	3
1.2 Riscos psicossociais.....	4
1.3 Stresse	9
1.3.1 Evolução do conceito e definição.....	9
1.3.2 Modelos teóricos	12
1.3.3 Fontes de Stresse	16
1.3.4 Consequências do Stresse na saúde.....	20
1.3.5 Efeitos do Stresse na organização.....	21
1.3.6 Stresse – Implicações no mundo laboral	22
1.4 Síndrome de Burnout	24
1.4.1 Causas do Burnout.....	25
1.4.2 Consequências do Burnout	25
1.4.3 Características da Personalidade e Burnout.....	26
1.5 Avaliação do Stresse e do desgaste profissional.....	27
1.6 Estratégias para lidar com o Stresse	28
1.7 Controlo do Stresse.....	29
1.8 Assédio Moral.....	30
1.8.1 Tipos de assédio	32
1.8.2 Comportamentos do assediador	32
1.8.3 Características da vítima	33
1.8.4 Consequências do Assédio Moral.....	33
1.8.5 Combater o Assédio Moral.....	35
CAPÍTULO II - METODOLOGIA	37
2.1 Metodologia utilizada e procedimento.....	37
2.2 Participantes.....	37
2.3 Caracterização das condições de trabalho dos participantes.....	42
2.4 Instrumentos.....	47
CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	49
3.1 Análise dos dados obtidos	49
3.2 Discussão dos dados obtidos.....	59
CONCLUSÕES	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
APÊNDICES.....	69
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Principais causas do Stresse relacionadas com o trabalho.....	17
Tabela 2 - Estatísticas descritivas dos questionários.	48
Tabela 3 - Dados obtidos nas subescalas do Assédio Moral.	49
Tabela 4 – Influência do Assédio Moral nas subescalas.	55
Tabela 5 - Correlações entre Assédio Moral e Stresse.	56
Tabela 6 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Assédio profissional.	70
Tabela 7 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Assédio pessoal.	71
Tabela 8 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Sobrecarga de trabalho.....	72
Tabela 9 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Stresse.	73
Tabela 10 - Item 41 – Vínculos contratuais.....	74
Tabela 11 - Item 42 – Desemprego.	75
Tabela 12 - Item 43 – Segurança laboral.....	76
Tabela 13 - Item 44 – Dimensão do departamento.....	77
Tabela 14 - Item 45 – Influência sobre as decisões coletivas.	78
Tabela 15 - Item 46 – Participação na tomada de decisões.....	80
Tabela 16 - Item 47 – Tarefas de supervisão.	81
Tabela 17 - Item 48 – Sindicalização.	82
Tabela 18 - Item 49 – Turnos.....	83
Tabela 19 – Sexo.	84
Tabela 20 – Idade.	85
Tabela 21 - Estado civil.	86
Tabela 22 - Agregado familiar.....	87
Tabela 23 - Habilitações escolares.....	88
Tabela 24 - Organização pública ou privada.	89
Tabela 25 - Funções/postos desempenhados.....	90
Tabela 26 – Antiguidade.	91
Tabela 27 - Tempo na função.	92
Tabela 28 - Área de atuação.....	93
Tabela 29 – Eventos da vida com potencial stressante.....	95
Tabela 30 - Lista de procedimentos hostis.	96
Tabela 31 - Boas práticas para prevenir e evitar o Assédio Moral.	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Consequências organizacionais dos riscos psicossociais.....	4
Figura 2 - Fatores indutores dos riscos psicossociais.	6
Figura 3 - Diferença entre Desafio e Stresse.....	11
Figura 4 - Síndrome geral de adaptação.	13
Figura 5 – Modelo exigências no trabalho – controlo (“latitude de decisão”).	14
Figura 6 - Condições indutoras de Stresse no trabalho.....	20
Figura 7 – Esquema representativo do processo de Coping.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição da amostra pelos sectores a que pertencem as respetivas empresas.	38
Gráfico 2 – Constituição da amostra para o parâmetro género.	38
Gráfico 3 - Idade dos participantes.	39
Gráfico 4 - Estado civil dos participantes.	39
Gráfico 5 – Composição do agregado familiar dos participantes.	40
Gráfico 6 - Habilitações escolares dos participantes.	40
Gráfico 7 - Sector das organizações.	40
Gráfico 8 – Funções dos participantes.	41
Gráfico 9 - Antiguidade dos participantes nas organizações.	41
Gráfico 10 - Tempo de trabalho nas atuais funções.	42
Gráfico 11 - Área de atuação das organizações.	42
Gráfico 12 – Estabilidade do posto de trabalho.	43
Gráfico 13 – Condições de trabalho durante o ano anterior.	43
Gráfico 14 – Perspetiva de trabalho do ponto de vista pessoal.	44
Gráfico 15 – Identificação do número de pessoas por departamento.	44
Gráfico 16 – Influência dos participantes nas decisões do seu grupo de trabalho.	45
Gráfico 17 – Decisões tomadas democraticamente no grupo de trabalho.	45
Gráfico 18 – Participantes com tarefas de supervisão.	46
Gráfico 19 – Participação em sindicatos.	46
Gráfico 20 – Trabalho por turnos.	46
Gráfico 21 – Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Assédio profissional.	50
Gráfico 22 - Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Assédio pessoal.	51
Gráfico 23 - Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Sobrecarga de trabalho.	52
Gráfico 24 – Representação gráfica da resposta à questão relativa ao Assédio Moral no trabalho.	53
Gráfico 25 – Vítimas de colegas.	53
Gráfico 26 – Vítimas de chefias.	53
Gráfico 27 – Vítimas de subordinados.	54
Gráfico 28 – Vítimas de pessoas externas à empresa.	54
Gráfico 29 – Vítimas de Assédio Moral por homens.	54
Gráfico 30 – Vítimas de Assédio Moral por mulheres.	54
Gráfico 31 – Quantidade de assediadores.	54

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

σ – Desvio Padrão

\bar{x} - Média

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

ADC – Associação para o Desenvolvimento das Competências

AESST – Agência Europeia para Segurança e Saúde no Trabalho

ANOVA – Análise de variância

ESCE – Escola Superior de Ciências Empresariais

ESENER - Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes

EST – Escola Superior de Tecnologia

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (The European Agency for Safety and Health at Work)

F – Nível de significância

NIOSH – National Institute for Occupational Safety and Health

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OSHA – Occupational Safety and Health Administration

SHT – Segurança e Higiene no Trabalho

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

SST – Segurança e Saúde do Trabalho

INTRODUÇÃO

Atualmente, é cada vez mais frequente ouvir falar de riscos psicossociais, em particular de Stresse e Assédio Moral. Mas afinal o que representam estes riscos? Como se identificam? Como se reconhecem? A acelerada evolução técnica, mudanças laborais e sócio-organizacionais no mundo do trabalho, têm vindo a afetar todo o sistema que o compõe, nomeadamente os trabalhadores.

A vida no trabalho e fora dele, evoluiu e sofreu grandes alterações cujas consequências evidenciam resultados positivos, mas outros de cariz marcadamente negativo. As mudanças no estilo de vida das pessoas, as questões da instabilidade económica e social, e a exposição a um ambiente de trabalho cada vez mais complexo vieram trazer à tona a realidade dos riscos psicossociais.

É cada vez mais comum ouvir a palavra Stresse, e tal como o Assédio Moral, são abordados em todos os meios sociais. As notícias de casos nas empresas, e outras organizações, surgem diariamente. Pode-se afirmar que são problemas que têm vindo a alastrar como se fossem uma epidemia. Daí que em Portugal, a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), já em 2012, tenha promovido uma campanha de avaliação sobre os riscos psicossociais, e a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST) venha promovendo igualmente a sua prevenção e formas de atuação para a sua atenuação. Torna-se portanto pertinente analisar esta temática e conhecer formas de intervenção, sendo que os riscos psicossociais não são menos importantes e preocupantes que os outros que estão presentes no mundo laboral.

Decorre do que foi expresso que a pergunta de partida que serviu de mote a este trabalho tenha sido: “Qual a influência dos riscos psicossociais, Assédio Moral e Stresse no trabalho?”. A partir da pergunta de partida foi definido o como objetivo geral: Verificar e analisar a extensão do impacto do Stresse e do Assédio Moral na amostra estudada.

Relativamente aos objetivos específicos, foram definidos os seguintes:

- Comparar as respostas do total dos inquiridos nas diferentes dimensões do Assédio Moral.
- Analisar como é que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a práticas, eventualmente, associadas a cada uma das sub-dimensões do Assédio Moral.
- Caracterizar a percentagem de inquiridos que considera já ter sido objeto de Assédio Moral.
- Identificar os assediadores.
- Verificar se ter sido vítima de assédio influencia significativamente as pontuações das diversas dimensões do Assédio Moral, bem como do Stresse Ocupacional.
- Analisar como que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a sintomas de Stresse.
- Verificar a influência das Condições de Trabalho sobre o Assédio e o Stresse.

- Verificar a influência das variáveis sócio-demográficas sobre o Assédio e o Stresse.

Este trabalho visa, ainda, contribuir para a divulgação deste tema e motivar estudos posteriores. Pretende-se averiguar quais as melhores soluções para prevenir e atuar sobre estes riscos.

Relativamente à Metodologia, trata-se de um estudo quantitativo com recurso a questionários. Nomeadamente, o NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - revised de Einärsen & Raknes, 1997), adaptado por Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004; e sobre o Stresse a versão reduzida do questionário de Cohen et al (1983) Escala de Stresse Percebido (PSS-10), adaptado por Moreira, 2002.

Para a realização deste estudo foram distribuídos por 66 empresas 660 questionários, dos quais foram recebidos 145 de 24 empresas. Trata-se de uma amostra de conveniência.

Relativamente à estrutura desta dissertação, esta é composta por 3 capítulos:

- No capítulo 1 apresenta-se uma revisão da literatura,
- O capítulo 2 é relativo à metodologia utilizada para a concretização deste estudo
- O capítulo 3 é composto pela análise e discussão dos dados obtidos.
- Finalmente, apresentam-se as Conclusões.

CAPÍTULO I - REVISÃO DA LITERATURA

1.1 Enquadramento teórico

Devido às mudanças que aconteceram no contexto social, político, económico, cultural e técnico-científico, a relação do indivíduo com o trabalho tem vindo a sofrer grandes alterações, a mudança mais expressiva iniciou-se com a Revolução Industrial, ocorrida nos princípios do século XIX. Foi nesse contexto que surgiu aquilo que Ferreira (2006) designa por relação de trabalho clássica, na qual o trabalho era sinónimo de sobrevivência e a sua gestão sinónimo de paternalismo.

Nos anos 30 e 40, desenvolveu-se a escola da Relações Humanas, nos Estados Unidos, reagindo às Teorias Clássicas e à ineficácia da sua visão excessivamente mecanicista, cujos modelos não conseguiam responder à crise económica de 1929. Além de, pôr em causa os modelos das Teorias Clássicas, a escola das Relações Humanas veio acrescentar a necessidade de compreender os fenómenos que ocorrem entre os indivíduos e nos pequenos grupos, no seio das organizações (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2001).

Esta escola acontece no âmbito de três vertentes fundamentais: dos problemas humanos resultantes de uma civilização industrial em crescimento acelerado, da necessidade histórica de eliminar os conflitos e os condicionalismos de integração social que inviabilizavam o aumento da eficácia organizacional e da produtividade do trabalho. E, por último, das contingências próprias do desenvolvimento das ciências sociais e humanas, salientando-se, neste caso, a emergência da psicologia e da sociologia como bases de análise e de estudos empíricos nas organizações (Ferreira, Neves e Caetano, 2001).

Segundo Câmara, Guerra, e Rodrigues (2001) citado por Machado (2012), desta escola fizeram parte alguns nomes, como Elton Mayo, Maslow, McGregor, Herzberg. Todos contribuíram com os seus estudos para uma melhor perceção da relação entre o Homem e o Trabalho, ficando evidente a importância dos fatores sociais e afetivo-emocionais no desempenho dos trabalhadores e demonstrando que a motivação para a realização das suas tarefas não depende só e apenas da organização destas.

De acordo com Rolo (1999), a vida moderna dos últimos 50 anos entrou num regime de aceleração a todos os níveis, e a grande maioria dos homens não consegue acompanhar o ritmo que foi introduzido nos mais diversos domínios da vida humana. Desta forma, é inevitável que a turbulência e agitação, que atualmente se vive nas sociedades em geral, também se reflita no mundo do trabalho, com todas as consequências que daí podem advir, onde nem os quadros de topo, a começar pelos que ocupam lugares de responsabilidade, são poupados a estas alterações na vida quotidiana.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014) refere que os riscos psicossociais em que se inclui o Stresse e o Assédio relacionados com o trabalho são dos problemas que maiores desafios apresentam em matéria de segurança e saúde no trabalho. Estes problemas têm um impacto significativo na saúde de pessoas, organizações e economias

nacionais. Refere, nomeadamente que, para cerca de metade dos trabalhadores europeus, a existência de Stress no local de trabalho é uma situação comum, e que contribui para cerca de 50% dos dias de trabalho perdidos. De acordo a AESST, o Stress é ainda, frequentemente, objeto de incompreensão e estigmatização, porém, se os riscos psicossociais forem abordados enquanto problema organizacional e não falha individual, podem ser controlados da mesma forma que qualquer outro risco no local de trabalho.

1.2 Riscos psicossociais

É no âmbito complexo da organização do trabalho que os riscos psicossociais são despoletados, e apesar de as suas consequências não serem tão evidentes e notadas como nos acidentes de trabalho ou nas doenças profissionais, estes riscos são muito relevantes, e podem manifestar-se através de vários problemas, designadamente: desmotivação, absentismo, rotatividade, diminuição da produtividade, defeitos de qualidade dos serviços prestados ou bens produzidos, deterioração do clima psicológico, aumento do Stress que, em conjunto, representam custos elevados tanto em termos de saúde para as pessoas como económicos para a empresa (Isastur, 2010; Rodrigues, 2012). Conforme se pode verificar na figura 1.

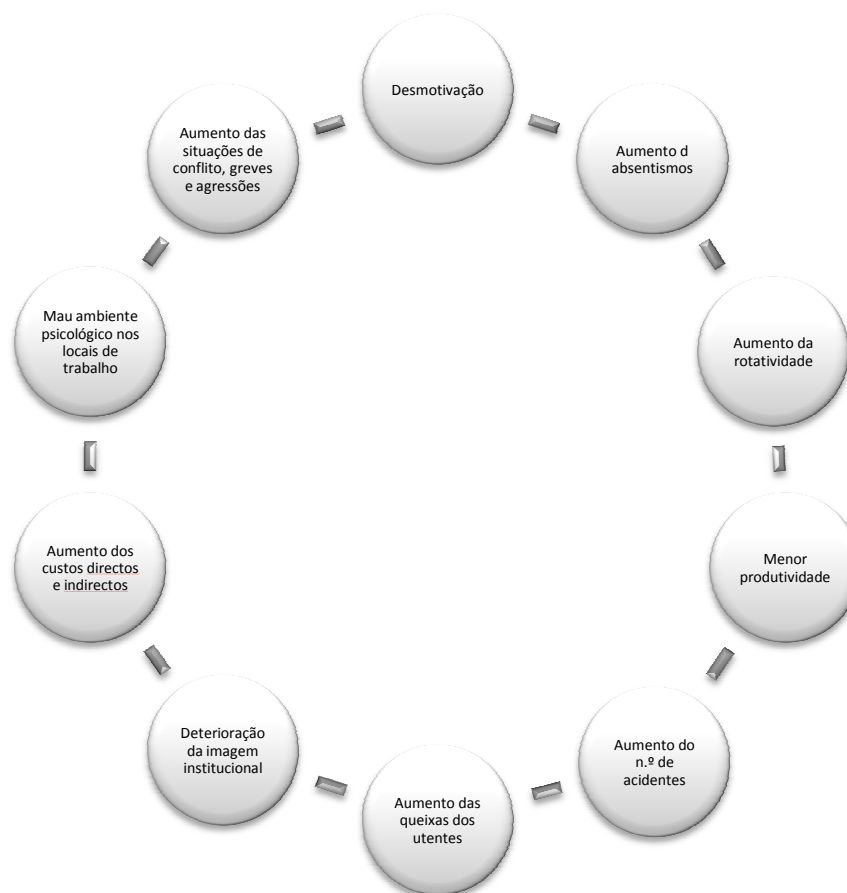


Figura 1 – Consequências organizacionais dos riscos psicossociais.

Fonte: Rodrigues, 2012.

De acordo com Costa e Santos (2013), reconhecer os riscos psicossociais como um desafio para a segurança e saúde no trabalho, implica entender qual o peso desses riscos na saúde dos trabalhadores, qual a abordagem mais eficaz e de que maneira se pode agir nas situações de trabalho para criar condições que permitam a sua gestão, com o objetivo de uma melhor saúde, segurança e bem-estar.

A evolução dos conhecimentos científicos, não tem reduzido a probabilidade de riscos no trabalho, nem o aumento dos constrangimentos organizacionais, e no caso dos riscos psicossociais, desde o início dos anos 80, que especialistas de psicopatologia do trabalho, têm vindo a mostrar as repercussões que as diferentes dimensões do uso da saúde na atividade de trabalho têm sobre a saúde mental dos trabalhadores, destacando em particular os efeitos nocivos da falta de reconhecimento no trabalho, mas também os fortes constrangimentos de tempo (Araújo & Rolo, 2011; Dejours, 2011; Ganem, 2011, referidos por Costa e Santos, 2013).

As tendências de alteração no mundo do trabalho como sejam, a alteração do valor e significado que o mesmo tem para os indivíduos e grupos sociais, as suas novas formas de organização, as alterações socioeconómicas, a alteração dos espaços, do conteúdo e da natureza do trabalho, podem justificar o aumento dos riscos psicossociais (Rantanen, 1995, citado por Costa e Santos, 2013). O meio laboral evoluiu deixando para trás a organização tradicional, o mercado atual requer organizações dinâmicas, facilmente adaptáveis a um ambiente mutável e exigente (idem).

Refere ainda o mesmo autor que a importância da informação nos processos de produção, a inovação e evolução das tecnologias, o menor número de trabalhadores e as condições de trabalho no geral, implicam, entre outros, maior esforço mental, maior ritmo e sobrecarga de trabalho, altos níveis de atenção e concentração, maior responsabilidade e horários diferenciados.

As alterações ocorridas nas últimas décadas em termos laborais estão, também, refletidas no desenvolvimento de locais de trabalho que põem menos ênfase na capacidade física e mais nas exigências psicossociais, assim como no aumento da intensificação do trabalho (Houtman, 2007, referenciado por Costa e Santos, 2013).

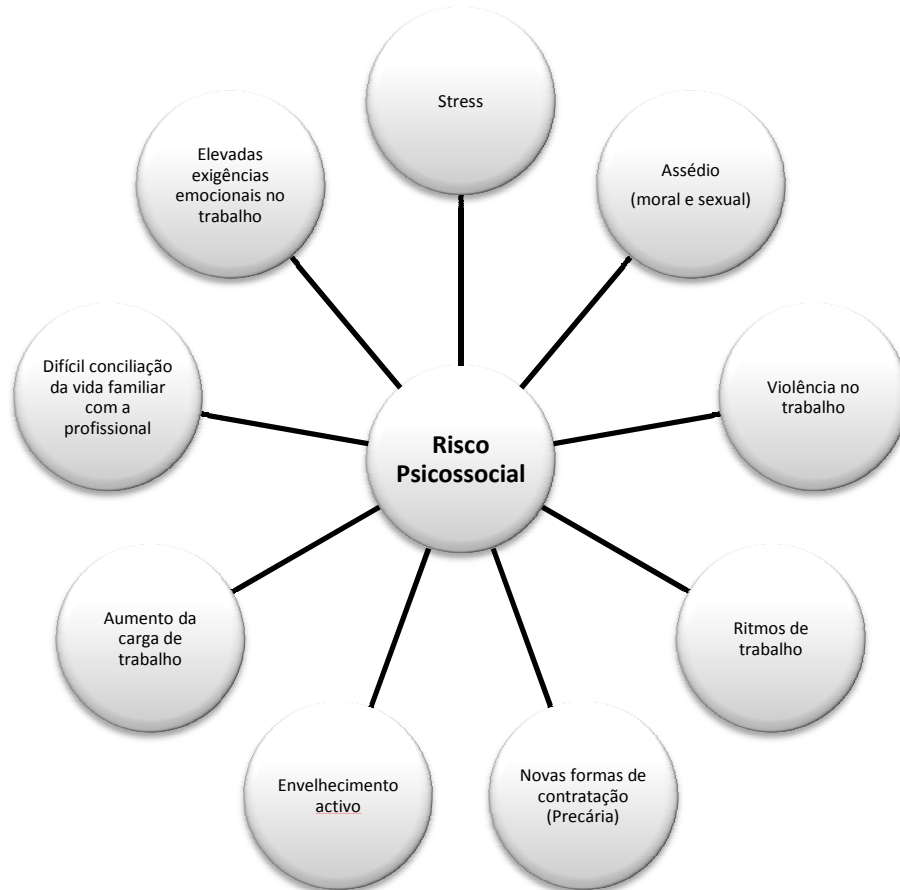


Figura 2 - Fatores indutores dos riscos psicossociais.
Adaptado de Rodrigues, 2013.

O desenvolvimento progressivo dos riscos psicossociais também pode ser explicado pelas alterações no conceito de saúde que permitem, afirmá-la como sendo algo global, conquistável e dependente de todos os aspetos da vivência do ser humano. Ou seja, a saúde é a capacidade de adaptação a diversas condições da vida de ordem biológica, psicológica ou social, de criar novas condições para fazer frente às agressões, não sendo a simples ausência da doença, mas uma conquista individual e social permanente, que supõe uma atividade da pessoa (Canguilhem, 2001, referido por Costa e Santos, 2013).

Desta forma, a atividade humana de trabalho e o fenómeno saúde-doença no trabalho são dois estados em paralelo, que pressupõem que a diversidade das situações e das histórias individuais, no trabalho e face a uma atividade, configura campos diferentes de existência e de possibilidade de gestão pessoal dos riscos (Echternacht, 2008; referido por Costa e Santos, 2013). É portanto fundamental que, quando se considera a saúde dos trabalhadores, se tenha em atenção a globalidade dos riscos, e sejam valorizados os diferentes constrangimentos que as situações e condições de trabalho implicam (idem).

As questões ligadas ao ambiente de trabalho, à organização, condições de trabalho, às oportunidades de desenvolvimento que este permite, ao balanço entre trabalho e vida fora dele, ao

envelhecimento da população ativa, à precarização e insegurança no emprego, são, atualmente, consideradas fontes de riscos psicossociais. Conforme figura 2.

São estas as condições que são responsáveis pelo aumento da incidência de problemas físicos, abuso de substâncias, conflitos e violência, depressão e ansiedade (Bultmann et al, 2002; Cantera, Cervantes & Blanch, 2008; Cox, Griffiths & Cox, 1996; European Commission, 2010; EU-OSHA, 2010; Notelaers, De Witte & Einarsen, 2010, referidos por Costa e Santos, 2013).

De seguida, destacam-se alguns exemplos de definições de riscos psicossociais:

A Organização Internacional do Trabalho, em 1986, descreve os fatores psicossociais no trabalho como sendo fatores suscetíveis de influenciar a saúde, o rendimento e a satisfação no trabalho. Consistem em interações do ambiente de trabalho, do conteúdo, da natureza e das condições de trabalho, por um lado, e as capacidades, necessidades, cultura e condições de vida do trabalhador fora do trabalho, por outro (idem).

Para Cox & Cox (1993) referenciados por Costa e Santos (2013), estes riscos resultam das interações do conteúdo, da organização do trabalho, dos sistemas de gestão e das condições ambientais e organizacionais, por um lado, e das competências e necessidades dos trabalhadores por outro; tais interações podem provocar riscos para a saúde dos trabalhadores através das suas perceções e experiências.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2007) referida por Costa e Santos (2013), define-os como sendo aqueles aspetos do projeto de trabalho e da organização e gestão do trabalho, e seus contextos sociais e ambientais, que têm o potencial para provocar dano psicológico, social ou físico.

Ocaña & Rodríguez (2010) mencionados por Costa e Santos (2013), agrupam os riscos psicossociais em função da ausência, escassez ou excesso de determinadas condições em termos do trabalho e das quais originam consequências para a saúde do trabalhador.

Gollac & Bodier (2011) citados por Costa e Santos (2013) referem que são os riscos para a saúde criados pelo trabalho através de mecanismos sociais e psíquicos. Destacam que deve ser tido em conta que o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial, não é a sua manifestação, mas sim a sua origem, logo, os riscos psicossociais são definidos como os riscos para a saúde mental, física e social, provocados pelas condições de trabalho e por fatores organizacionais e relacionais. Estes autores defendem que estes riscos podem ser agrupados em seis dimensões: a intensidade do trabalho e o tempo de trabalho; as exigências emocionais; a falta/insuficiência de autonomia; a má qualidade das relações sociais no trabalho; os conflitos de valores e a insegurança na situação de trabalho/emprego (idem).

A EU-OSHA criou um inquérito europeu às empresas, sobre riscos emergentes que questiona os representantes em matéria de segurança e saúde, tanto de empregadores como de trabalhadores, sobre a forma como os riscos para a segurança saúde são organizados nos seus locais de trabalho, com destaque para os riscos psicossociais. Em 2009, foram entrevistados 28649 dirigentes e 7226 representantes de segurança e saúde nos 31 países abrangidos: a UE-27

acrescida da Croácia, da Noruega, da Suíça e da Turquia. Após execução e tratamento de resultados deste inquérito, destacam-se as seguintes conclusões:

- As empresas europeias recorrem a ações formais para abordar tanto questões gerais de SST como riscos psicossociais;
- As políticas de SST formais são mais frequentes nas empresas de maior dimensão;
- As empresas que não possuem uma política de SST ou que não realizam avaliações de riscos, referem como principais razões o facto de essas medidas não serem necessárias ou as empresas não possuírem competências para as executar. Esta situação verifica-se com maior frequência nas empresas de menor dimensão;
- É mais provável que a avaliação de riscos ou medidas similares sejam realizadas nas empresas com um representante em matéria de segurança e de saúde, nas empresas de maior dimensão e nos sectores de risco elevado;
- Mais de um terço das empresas contratam fornecedores de serviços externos para realizar a avaliação de riscos;
- Em cerca de 40% das empresas as questões de SST são abordadas frequentemente nas reuniões de direção, sendo que o envolvimento dos superiores hierárquicos na gestão da SST é muito elevado na maioria das empresas;
- Acidentes, lesões músculo-esqueléticas e stresse relacionado com o trabalho são as principais preocupações em matéria de SST nas empresas europeias. A violência e em especial a intimidação e o assédio são referidos como uma das maiores preocupações num número relativamente elevado de empresas.
- A gestão de riscos psicossociais é mais frequente nos sectores da saúde e da ação social e em empresas de maior dimensão. Os países do sul da Europa, à exceção de Espanha, demonstram estar menos sensibilizados para a gestão dos riscos psicossociais;
- Os procedimentos mais formais da gestão de riscos psicossociais parecem estar generalizados apenas em alguns países, em grandes empresas e nos sectores público, financeiro, da educação, da saúde e da ação social;
- Em geral, as empresas gerem os riscos psicossociais através de ações de formação e implementação de alterações na organização do trabalho. No entanto, apenas metade dos inquiridos informa os trabalhadores acerca dos riscos psicossociais e dos seus efeitos;
- O cumprimento de obrigações legais e os pedidos de trabalhadores parecem ser os principais impulsionadores para abordar as questões de SST, em geral, e os riscos psicossociais;
- Os obstáculos para a abordagem dos riscos psicossociais nas empresas envolvem a consciência da delicadeza do assunto, em conjunto com a falta de sensibilização e a falta de recursos;

- Os dirigentes reconhecem que a participação dos trabalhadores é um fator essencial para o sucesso da gestão da SST e dos riscos psicossociais (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010).

A relevância da investigação, reflexão e análise sobre os riscos psicossociais, mostra ser inegável e essencial para a construção de um corpo de saberes fundamentado que permita a prevenção destes riscos, a promoção dos efeitos positivos do trabalho e a garantia da saúde dos trabalhadores (Costa e Santos, 2013).

1.3 Stresse

1.3.1 Evolução do conceito e definição

O conceito de Stresse é proveniente da física das estruturas e dos materiais. Designa a força externa exercida sobre um material, o qual, por sua vez, é sujeito a uma certa deformação. De acordo com Serra (2002), Hans Selye, médico e investigador de grande mérito, foi o primeiro a introduzir o conceito de Stresse, de uma forma sistematizada, dedicando-lhe quase 50 anos de estudo. Definiu a síndrome geral de adaptação, que consiste num esforço físico ou psicológico de adaptação do organismo para lidar com situações que considere ameaçadoras para a sua vida e equilíbrio interno. O Stresse não é considerado uma doença, mas um estado da reação do organismo a uma força que sobre ele exerce tensão (Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2007) citados por Cunha et al (2010).

A palavra Stresse provém do verbo latino *stringo*, *stringere*, *strinxi*, *strictum* que tem como significado apertar, comprimir, restringir. Apenas no século XIX o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (Serra, 2002). Foram vários os autores que foram decisivos a estabelecer o conceito de Stresse conforme hoje o percebemos. Segundo Serra (2002), o primeiro de todos foi o fisiologista francês Claude Bernard. A ideia-chave que deixou às gerações futuras, importante para o conceito de Stresse, foi a de que as ameaças físicas à integridade de um organismo evocam respostas da parte deste que contrariam esta ameaça. Salientou que a vida está dependente, de forma crítica, da capacidade do ser vivo manter constante o meio interno perante qualquer modificação do meio externo.

Walter Cannon, professor de Fisiologia da Universidade de Harvard, no seguimento das ideias daquele cientista, investigou os mecanismos específicos de resposta do organismo às modificações do ambiente externo que permitem o funcionamento corporal ótimo. Deu origem ao conceito de homeostase pretendendo referir-se à capacidade que o organismo tem em manter estável o ambiente interno apesar das modificações que enfrenta face ao ambiente externo (Serra, 2002). A ideia comum entre estes três autores é que todos eles procuraram perceber a resposta do organismo perante agressões exteriores. Claude Bernard, salientando a importância do desenvolvimento de respostas defensivas, por parte de um organismo vivo, perante uma ameaça.

Cannon, analisando as respostas de defesa que se organizam, mediadas pelo sistema simpático-medular. Selye, estudando de forma particular, neste contexto, a atividade do eixo hipotálamo-hipófiso-suprarenal (idem).

Uma perspectiva diferente sobre o conceito de Stresse foi introduzida através dos trabalhos de Holmes e Rahe (1967). Estes pesquisadores foram os pioneiros num tipo de estudos que revelou dois pontos importantes. Primeiro, de que há acontecimentos que têm, mais do que outros, maior probabilidade de provocarem Stresse nos seres humanos; segundo, de que os acontecimentos penosos influenciam o estado de saúde do indivíduo. Através deles, o Stresse começou a ser estudado, não em termos de resposta biológica, mas em função das circunstâncias antecedentes que o determinam (Serra, 2002).

Lipp e Malagris explicam o Stresse como sendo uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, provocada pelas alterações psicofisiológicas que acontecem, quando a pessoa tem de enfrentar uma situação que de certo modo a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça feliz (Miranda, 2011).

Muniz, Primi e Miguel (2007) consideram que o Stresse é um desgaste geral do organismo ocasionado por alterações psicofisiológicas perante situações que despertam, emoções, tanto boas como más, que exijam mudanças. Essas situações constituem fontes de Stresse, a que se chama stressores. E podem ter causas internas e externas. Afirmam ainda que o Stresse, apesar de todos os seus aspetos negativos, em certo grau é fundamental e pode ser benéfico ao organismo, porque proporciona um melhor desempenho das funções orgânicas e psíquicas, como o crescimento e a criatividade. Desta forma, existe uma distinção entre o termo DiStresse que origina efeitos negativos, é um Stresse desagradável, e o EuStresse que provoca efeitos positivos, Stresse agradável (Selye, 1975; referido por Miranda 2011).

Lipp (1996; cit in Teixeira, 2010) afirma que as reações ao Stresse podem desencadear quer sintomas físicos, quer sintomas psicológicos e contribuir para a etiologia de doenças graves e modificação significativa da qualidade de vida individual e do grupo. Porém, apesar dos aspetos negativos do Stresse devemos também entendê-lo como uma experiência crucial, na medida em que possui um papel fundamental para a adaptação do ser humano, crescimento e desenvolvimento pessoal e para motivar o indivíduo para a ação (Rita, Patrão & Sampaio, 2010), ou seja, como afirma Selye (1976; cit in Odgen, 2004), o Stresse é inevitável e necessário à vida (Miranda, 2011).

Laranjeira (2009, referido por Miranda, 2011) menciona que o Stresse pode ser encarado, dependendo da perspectiva defendida, como: estímulo (força externa ao sujeito), resposta (reações fisiológicas ou psicológicas do sujeito na presença de estímulos stressores), percepção (produto da compreensão e cognições do sujeito), inadaptação, entre as exigências da situação e as estratégias que o sujeito planeia usar para enfrentar essas exigências.

O Stresse tem suscitado uma quantidade imensa de trabalhos de investigação. É uma área particularmente interessante de estudar porque estabelece uma fronteira entre o normal e o patológico. Aborda pontos que vão desde a fisiologia e fisiopatologia, até à etologia, ciências

sociais, personalidade, imunologia e fatores de causalidade de doenças físicas e psíquicas. Os estudos realizados obedecem, no ser humano, a três tipos de orientações: as situações que o determinam, as respostas que induz no organismo e a forma pela qual, nessas ocasiões, o indivíduo se relaciona e estabelece transações com o meio ambiente (Serra, 2002).

O Stresse não deve ser sempre considerado como prejudicial, o que faz mal ao ser humano é localizar-se num de dois extremos: levar uma vida demasiado monótona, sem estímulos que a enriqueçam ou, o oposto, uma vida com elevado número de exigências desgastantes e repetitivas, com as quais o indivíduo não consegue lidar de forma adequada, por falta de recursos pessoais ou sociais. Em situações intermédias o Stresse é útil porque constitui uma fonte de impulso que faz com que o indivíduo tome decisões e resolva problemas, ajudando-o a melhorar o seu funcionamento e as suas aptidões. O Stresse, neste ponto de vista, traz até algum sabor à vida e pode constituir um incentivo de realização profissional e pessoal (idem).

Esse aspeto é também defendido por Câmara, Guerra e Rodrigues (2001), que explicam que é frequente os indivíduos referirem a necessidade de Stresse para melhorar os seus desempenhos. Referem, inclusivamente, que se não sentem Stresse não têm vontade de trabalhar ou o trabalho não rende, como se necessitassem do Stresse para aumentar o seu potencial de desempenho. Todavia, também falam na hipótese se estar a confundir conceitos. Aquilo a que vulgarmente se chama o Stresse positivo, não é mais do que um desafio. O Stresse surge quando o equilíbrio básico do bom funcionamento físico e mental é posto em causa, provocando um desempenho menor.

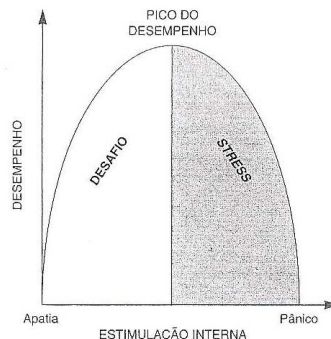


Figura 3 - Diferença entre Desafio e Stresse.

Fonte: Câmara, Guerra e Rodrigues, 2001.

Quando o nível de pressão que é aplicado sobre o indivíduo origina um estado de estimulação interna que maximiza o desempenho, estamos perante situações de desafio. Quando essa força exige do sujeito uma estimulação excessiva que o faz entrar em rutura com o seu equilíbrio, então estamos perante um estado de Stresse e o desempenho do trabalhador é posto em causa (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2001). Face ao exposto, os mesmos autores referem que o estilo de gestão em geral, e o processo de liderança das respetivas chefias, em particular, tem que ter em consideração as diferenças individuais no que respeita à perceção do que cada subordinado encara como desafiante ou stressante.

O Stresse no trabalho pode ser definido como um conjunto de reações emocionais, cognitivas, fisiológicas e do comportamento a certos aspetos adversos ou nocivos do conteúdo, da organização ou do ambiente de trabalho. É um estado caracterizado por altos níveis de excitação e de angústia, com a frequente sensação de não poder fazer frente à situação (Isastur, 2010).

De acordo com Sacadura-Leite e Uva (2010) o Stresse relacionado com o trabalho (*“Work-related stress”*) que também é designado como “Stresse profissional” ou “Stresse ocupacional” (*“Job stress”* ou *“Stress at Work”*) e definido pelo NIOSH como *“... harmful physical and emotional responses that occur when the requirements of the job do not match the capabilities, resources, or needs of the worker...”* (NIOSH, 2006), isto é, uma consequência da desarmonia entre as exigências do trabalho e as capacidades do trabalhador.

O Stresse profissional origina-se a partir da insatisfação por parte dos indivíduos quando percecionam que o trabalho não satisfaz as suas necessidades de realização profissional, e não vai de encontro dos seus valores ou quando entende que não é recompensado de forma adequada pelo seu esforço (Siegrist, 1996, referido por Miranda (2011)).

Segundo Ramos (2001) citado por Sebastião (2009) o Stresse pode ser influenciado por variáveis demográficas, nomeadamente a idade e o sexo. Este autor sugere que à medida que a idade aumenta, aumenta também a vulnerabilidade ao Stresse; e que as mulheres podem percecionar de forma mais intensa as consequências do Stresse em função dos papéis, dos estereótipos profissionais, das políticas organizacionais ou do Assédio sexual.

1.3.2 Modelos teóricos

Entre as teorias que mais contribuíram para uma melhor compreensão do Stresse destacam-se as seguintes abordagens:

Modelo de Luta ou Fuga - De acordo com Ogden (2004) citado por Sebastião (2009), este modelo é considerado um dos primeiros acerca do Stresse, e foi desenvolvido por Cannon em 1932. Este autor é o primeiro a demonstrar que as manifestações somáticas, associadas a comportamentos de luta ou fuga face a um perigo, se deviam à libertação da adrenalina, uma hormona com origem na glândula suprarrenal.

Modelo de Selye - Síndrome Geral de Adaptação (SGA) - Trata-se de uma interpretação proposta por Hans Selye (1956; referido por Machado, 2012), e que considerou o Stresse como uma síndrome, à qual deu o nome de Síndrome Geral de Adaptação, correspondente às alterações do sistema biológico de um indivíduo quando este se encontra na presença de um ou mais estímulos adversos. De acordo com o autor, este processo é constituído por três fases diferentes: a fase de alarme, a fase da resistência e a fase da exaustão.

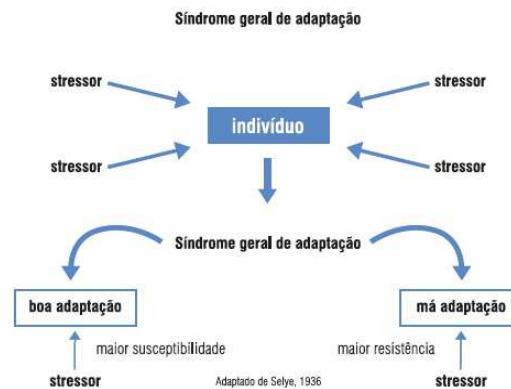


Figura 4 - Síndrome geral de adaptação.

Fonte: Sacadura-Leite e Uva, (2010).

Teoria dos Acontecimentos da Vida - Proposta por Holmes e Rahe (1967), os quais, após uma investigação psiquiátrica, concluíram que certos acontecimentos que exigem mudanças de ajustamento à vida estão significativamente associados com o aparecimento de doenças. Então, elaboraram uma lista de acontecimentos (Escala de Reajustamento Social¹), ordenados pelas unidades de mudança de vida, que refletem o esforço de adaptação exigido ao indivíduo. O desenvolvimento de sintomas físicos de Stresse será diretamente proporcional ao número e severidade das unidades de mudança de vida vividas num determinado período de tempo. O problema deste modelo é considerar apenas os acontecimentos extraordinários que poderão ser fontes de pressão, ignorando os pequenos eventos do quotidiano que são fontes de pressão crónicas, cujo potencial impacto de longo prazo não pode ser esquecido no estudo do Stresse ocupacional (Bicho e Pereira, 2007).

Modelo IRS (Institute for Social Research) - De acordo com Sebastião, (2009) este modelo traduz uma das primeiras conceptualizações do Stresse e, surge na década de 60. Segundo esta teoria o ambiente objetivo do trabalho é avaliado de forma subjetiva pelos indivíduos os quais, em função das suas perceções negativas, registam repostas fisiológicas, comportamentais e emocionais que podem influenciar a saúde, física e mental, dos mesmos. Para este modelo as avaliações dos indivíduos são influenciadas tanto pelas suas características pessoais (genética e personalidade) como pelas suas relações interpessoais (Ramos, 2001). No entanto, de acordo com Karasek e Theorell (1990) o modelo apresenta algumas limitações, nomeadamente, ao não ponderar o papel do *coping* nos processos de Stresse e ao não clarificar a relação entre o Stresse no trabalho e o desempenho dos indivíduos. Mas, em contrapartida, salienta a contribuição das respostas de Stresse dos indivíduos no funcionamento global da própria organização, salientando a importância do fator humano nas organizações.

¹ Anexo 1

Modelo dos Processos do Stresse no Trabalho - Este modelo surge para se compreender em que medida o Stresse ocupacional afeta a produtividade dos indivíduos na organização. O seu autor, McGrath (1976) postula que quando os indivíduos percecionam que determinada condição de trabalho lhes pode provocar Stresse, avaliam a situação e tentam modificar essa condição. Assim, o indivíduo está na presença de consequências negativas do Stresse, se as respostas comportamentais escolhidas forem negativas. Em contexto organizacional, quando esta situação acontece, pode evidenciar-se, por parte do sujeito, uma redução da produtividade (Sebastião, 2009).

Modelo Exigências do Trabalho-Controlo - Proposto por Karasek e colaboradores (Karasek et al, 1981) remete, principalmente, para o conteúdo do trabalho e fatores que poderiam ser alterados através da reestruturação da organização. De acordo com o modelo, o Stresse resulta do desequilíbrio entre as exigências psicológicas do trabalho e o grau de controlo que o indivíduo tem sobre o mesmo (Machado, 2012). Karasek (1979) desenvolveu um modelo de conteúdo que realça o papel da capacidade individual de controlo (ou latitude de decisão) como moderadora na relação entre as exigências do trabalho e o *strain*. Neste modelo existem dois fatores envolvidos na experiência de Stresse: o primeiro diz respeito às exigências psicológicas do trabalho, como por exemplo a sobrecarga de trabalho; o segundo fator relaciona-se com o grau de controlo que a pessoa tem sobre o seu trabalho (latitude de decisão), que inclui a autoridade para decidir e a autoridade para utilizar uma variedade de competências no trabalho. Segundo este modelo o *strain* resulta da combinação de elevadas exigências de trabalho e de baixa latitude de decisão, uma vez que restringe as probabilidades de o indivíduo cumprir as exigências funcionais, originando consequências psicológicas negativas. A combinação de elevadas exigências de trabalho e elevada latitude de decisão provoca resultados psicológicos positivos, como a motivação e o desenvolvimento pessoal, porque o indivíduo tem a possibilidade de enfrentar com sucesso as fontes de Stresse através de ação pessoal (Bicho e Pereira, 2007).



Figura 5 – Modelo exigências no trabalho – controlo (“latitude de decisão”).

Fonte: Sacadura-Leite, E., Uva, A., 2010.

Modelo do Stresse ocupacional - Trata-se de um modelo proposto por Cooper (1986) que foca a natureza dos fatores de Stresse no trabalho, faz uma análise destes e das consequências que podem ter na saúde pessoal e organizacional. Relativamente aos determinantes considera

seis fatores: o papel na organização (ambiguidade do papel, conflito de papéis e responsabilidades), as fontes intrínsecas ao trabalho (condições de trabalho, sobrecarga de trabalho, novas tecnologias e viajar), as relações interpessoais no local de trabalho (relação com superiores, subordinados e colegas), clima e estrutura organizacional (grau de participação na tomada de decisões e sentido de pertença), desenvolvimento na carreira (segurança no emprego e avaliação do desempenho) e relação casa-trabalho.

Modelo Transacional do Stress de Lazarus e Folkman - Esta abordagem proposta por Folkman e Lazarus (1986) relaciona os processos cognitivos e as reações emocionais do indivíduo com o seu meio de trabalho. Considera que Stresse é a resposta fisiológica e psicológica do indivíduo face às exigências do meio e às capacidades que este tem para as resolver (Lazarus, 1993, referido por Machado, 2012). Os seus autores defendem que para haver transações entre a pessoa e o ambiente, existem dois tipos de componentes: a componente primária – que se foca no problema que aparece juntamente com as emoções desagradáveis e de desconforto. Existe uma monitorização da transação da pessoa e do ambiente que a rodeia; e a componente secundária – que está relacionada com a avaliação do problema e as formas de como o resolver, passando pela utilização de estratégias de *coping*. As estratégias de *coping* estão relacionadas com o modo como o indivíduo lida com a situação, designadamente, o que indivíduo pensa e faz na resolução de problemas de Stresse.

Modelo de discrepância entre “Esforço” e a “Recompensa” - Este modelo foi desenvolvido em 1996 por Siegrist. O autor defende que um elevado esforço sem a angariação de uma recompensa social ajustada leva a um desfasamento, ou seja, elevados custos *versus* baixos ganhos. Este desfasamento pode tornar-se patogénico, provocando efeitos negativos ao nível da saúde (Theorell & Karasek, 1996). Neste modelo existem três componentes, das quais, duas delas são extrínsecas e intrínsecas. A primeira componente é de esforço extrínseco (exigências e obrigações colocadas no trabalho), a segunda é uma componente de recompensas extrínsecas (dinheiro, estima e estatuto social), a terceira refere-se ao *coping* individual e é uma componente intrínseca (Siegrist, 2005). Assim, de acordo com este autor, quando há uma diferença entre esforços e recompensas, o indivíduo tende a reduzir os seus esforços, para chegar a um equilíbrio entre os esforços e as recompensas, uma vez que as recompensas não se encontram de acordo com a simetria desejada (Miranda, 2011).

Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente - Este modelo faz referência à correspondência entre as características do indivíduo e as do ambiente. A falta de ajustamento entre estas duas categorias gerais dará origem a Stresse. Por ser centrado em interpretações subjetivas e por não explicar as relações dos desajustamentos, estes modelos foram criticados pelo seu baixo poder de previsão das características indutoras de Stresse (Bicho e Pereira, 2007).

1.3.3 Fontes de Stresse

As pessoas sofrem de Stresse quando sentem que há um desequilíbrio entre as solicitações que lhes são feitas e os recursos de que dispõem para responder a essas solicitações. Embora seja psicológico, o Stresse afeta igualmente a saúde física do indivíduo. Entre os fatores de risco mais comuns do Stresse relacionado com o trabalho contam-se a falta de controlo sobre o trabalho, solicitações inadequadas e falta de apoio por parte dos colegas e das chefias. Conforme, anteriormente referido, o Stresse é provocado por um desajuste entre a pessoa e o trabalho, por problemas de relacionamento, pela presença de violência psicológica ou física no local de trabalho ou ainda pela existência de conflitos entre o nosso papel no trabalho e fora dele. Cada indivíduo reage de forma diferente às mesmas circunstâncias. O que conta é a avaliação subjetiva que cada indivíduo faz da sua situação, não sendo possível determinar com base exclusivamente na situação o Stresse que esta pode provocar. O Stresse pontual - por exemplo, para cumprir um prazo - não constitui, em princípio, um problema, pelo contrário, pode ajudar as pessoas a darem o seu melhor. O Stresse constitui um risco para a segurança e a saúde quando se torna persistente (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2014).

As circunstâncias indutoras de Stresse podem ser externas ou internas em relação ao indivíduo, de natureza física, psicológica e social, criando-lhe a necessidade de uma nova adaptação.

O termo adaptação significa que o indivíduo se sente solicitado a desenvolver uma série de atividades que possam reparar a relação perturbada entre si e o meio ambiente e igualmente a diminuir as emoções desagradáveis que entretanto se geram (Serra, 2002).

Lazarus e Folkman (1984) referem que as situações indutoras de Stresse pertencem a três categorias distintas: ameaça, dano e desafio. A diferença entre elas é apenas de natureza temporal. A ameaça diz respeito a uma antecipação de contingência desagradável que pode vir a acontecer mas ainda não surgiu. O dano refere-se a alguma coisa que já ocorreu e, ao indivíduo resta apenas tolerar o acontecimento, ou reinterpretar o seu significado ou as suas consequências. O desafio representa uma circunstância em que o indivíduo sente que as exigências estabelecidas podem ser alcançadas ou ultrapassadas (Serra, 2002).

Os acontecimentos que induzem Stresse no ser humano podem ser classificados como: acontecimentos traumáticos, acontecimentos significativos da vida, situações crónicas indutoras de Stresse micro indutores de Stresse, macro indutores de Stresse, acontecimentos desejados que não ocorrem, traumas ocorridos no estágio de desenvolvimento (idem).

Tabela 1 – Principais causas do Stresse relacionadas com o trabalho.
Fonte: Tabela de Greenberg e Baron (1997), apresentada por Rego, 2002.

<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de cargo ou função: os cargos exigem tomadas de decisões, requerem repetidas trocas de informação com outros, que são executados em condições físicas desfavoráveis e que implicam a adoção de tarefas não-estruturadas... são mais susceptíveis de provocar Stresse.
<ul style="list-style-type: none"> • Conflitos entre as exigências pessoais/familiares (v.g., educação dos filhos) e as relacionadas com o trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiguidade de papel: as pessoas experienciam incertezas acerca das ações que devem executar no trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabalho, a qual pode ser quantitativa (elevada quantidade de trabalho a realizar em curto espaço de tempo) e/ou qualitativa (resultante da crença do empregado de que não detêm as necessárias aptidões ou competências).
<ul style="list-style-type: none"> • Subcarga de trabalho, a pessoa tem pouca atividade a realizar (subcarga quantitativa), ou executa tarefas rotineiras e sem estímulo intelectual (qualitativa). Nestes casos, as pessoas “têm tão pouco para fazer que gastam a maior parte do tempo não fazendo nada”.
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelo trabalho de outras pessoas (o que implica tomar decisões difíceis, lidar com questões humanas delicadas, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de apoio social dos superiores e colegas.
<ul style="list-style-type: none"> • Assédio sexual.
<ul style="list-style-type: none"> • Condições físicas de trabalho desagradáveis.

Para Serra (1999), o Stresse no trabalho resulta da interação do indivíduo com a tarefa e com a organização, citando entre algumas das características do trabalho que podem ter repercussões negativas sobre o indivíduo: a sobrecarga de trabalho, a pouca autonomia de decisão, a existência de conflitos, a ambiguidade de papéis, a má comunicação na empresa, as más condições físicas no trabalho e alguns aspetos relacionados com a carreira profissional.

As causas de Stresse são muito diversificadas e duas pessoas não respondem da mesma forma aos stressores, nomeadamente os de natureza profissional. Os agentes ou circunstâncias indutoras de reações de stresse podem ser de natureza psicossocial e também de outras naturezas, tais como física, química e biológica. Relativamente a alguns agentes de natureza não psicossocial, o medo associado as possíveis consequências de uma exposição a determinado agente existente no ambiente de trabalho poderá ser responsável pela experiência de Stresse (Kasl, 1992). Desse modo, fatores de risco de natureza não psicossocial podem constituir uma ameaça percebida pelo trabalhador, a qual por sua vez esta associada a experiências de Stresse (Sacadura-Leite e Uva, 2010). Os agentes não psicossociais podem interagir entre si e influenciar a ocorrência de efeitos adversos para a saúde dos trabalhadores, mas também podem interagir com fatores psicossociais numa relação entre fatores de risco, Stresse e efeitos na saúde ainda insuficientemente esclarecidos.

Cox e Griffiths (1995) definiram como fatores de risco de natureza psicossocial os aspetos da estrutura e organização do trabalho da organização, do contexto social, do ambiente de trabalho ou da própria atividade que tem potencial para causar efeitos adversos físicos ou psicológicos na saúde dos trabalhadores, através da experiência de Stresse. As situações de

trabalho são vivenciadas como indutoras de Stresse quando são percebidas como envolvendo exigências que não condizem com o conhecimento do trabalhador ou com as suas necessidades (sobrecarga ou subcarga quantitativa qualitativa), especialmente quando os trabalhadores têm a percepção de suporte social ou de controlo insuficientes (Sacadura-Leite e Uva, 2010).

Complementarmente, Machado (2012) refere que segundo Cooper (1986) podemos identificar seis fontes de Stresse: o ambiente físico, o desempenho de papéis, a estrutura organizacional e as características do trabalho, o relacionamento com os outros, o desenvolvimento da carreira e o conflito entre o trabalho e a família.

Ainda Mclean (1979; cit in Cooper et al., 2001) afirma que o suporte social sob a forma de confiança interpessoal, coesão de grupo e de apreço pelo superior hierárquico, está relacionado com melhor saúde e menores níveis de Stresse. Assim, quando existe uma maior possibilidade de participação no processo de tomadas de decisão tende, concomitantemente, a existir um aumento na satisfação com o trabalho e maiores níveis de comprometimento emocional com a organização (Cooper et al., 2001 referido por Miranda, 2011).

Outros autores identificam dois grandes tipos de causas de Stresse no trabalho, as organizacionais e as extra-organizacionais (Cunha et al., 2006). Nos fatores intrínsecos ao trabalho, destacam-se as más condições físicas de trabalho dos meios e recursos, (por exemplo: iluminação inadequada, ruído, temperatura, ventilação, etc.), o excesso de horas trabalhadas, o excesso de trabalho não só em termos quantitativos, mas também em termos qualitativos.

Em contrapartida, Ross e Altmaier (1994), afirmam que o pouco trabalho, também pode funcionar como stressor, assim como o trabalho repetitivo, que não coloca grandes exigências ou desafios. Em relação aos ritmos de trabalho, este pode constituir um indutor de Stresse ou não, já que, de acordo com Karasek e Theorell, (1990) e Ross e Altmaier, (1994), esse facto reside no encontro entre o que o determina, ou quem o determina e o grau de controlo que a pessoa exerce sobre as tarefas a desempenhar. O trabalho por turnos é uma exigência da competitividade entre muitas organizações nos dias de hoje, no entanto existem alguns serviços que devido ao seu carácter social tem de estar constantemente disponíveis (por exemplo: Hospitais, Polícia, Bombeiros, etc). Este tipo de trabalho, segundo Barreto (2008), está associado a diversos problemas, classificando-os em três domínios inter-relacionados, 1) perturbações circadianas e do sono; 2) perturbações da saúde psicológica e física e 3) perturbações na vida social e familiar.

Atualmente, o avanço tecnológico é vertiginoso, o que obriga as organizações a procurarem constantemente inovações, que lhes permitam uma vantagem competitiva. Neste contexto, Neto (1999) afirma que a utilização de novas tecnologias é vital para a sobrevivência de uma organização, o que se traduz em mudanças profundas nas empresas, alterando a sua estrutura organizacional, as relações de trabalho, o perfil do trabalhador e a própria cultura da organização. As novas tecnologias são também uma fonte de pressão para muitos trabalhadores, e segundo DeFrank e Ivancevich (1998), a principal fonte de Stresse inerente a estas, é a pressão sentida para a atualização continua e acompanhamento do desenvolvimento tecnológico (Passeira, 2011).

Para Miranda (2011), nos fatores extra-organizacionais incluem-se aspetos relacionados com a família, crises familiares, crises existenciais, conflitos sociais, dificuldades económicas, conflitos entre as solicitações da família e as da organização, rede de suporte social e contexto social, satisfação com a vida entre outras (Sutherland & Cooper, 1993; cit in Loureiro, 2006). Os vários problemas familiares podem afetar a vida profissional, tais como o divórcio, a morte do cônjuge, a presença de uma família monoparental e os conflitos de papéis, conjugais, parentais ou os dois, num casamento com duas carreiras profissionais (Fraser, 1884; cit in Hespanhol, 2005). De acordo com Sutherland e Cooper (1993; cit in Loureiro, 2006) estes fatores também contribuem para os níveis baixos de bem-estar físico e psicológico do trabalhador na organização. Sendo assim, o Stresse ocupacional não deve ser isolado da tensão provocada pelo quotidiano da pessoa, principalmente dos conflitos familiares, conflitos sociais e conflitos de papéis (Hespanhol, 2005).

A atual situação económica mundial tem levado as empresas a recorrerem com alguma frequência à prática de *downsizing*, que corresponde a uma reestruturação organizacional que tem como objetivo cortes nos custos e que se traduz, maioritariamente, por uma redução dos seus trabalhadores. Muitas destas empresas sofrem, posteriormente, processos de insolvência, encerramentos temporários ou mesmo definitivos. Esta prática origina ambientes de grande Stresse, quer pela perda de emprego, quer pela incerteza quanto a manutenção do posto de trabalho, quer pela sobrecarga de trabalho uma vez que há uma diminuição da mão-de-obra. Estes sentimentos aumentam os níveis de desconfiança, desânimo, ansiedade, melancolia, o que consequentemente se traduz num decréscimo da produtividade (DeFrank & Ivancevich, 1998; referidos por Passeira, 2011).

Outras dificuldades acentuam-se nos nossos dias, como os processos de fusão e aquisição de empresas, o que também pode originar a perda de emprego, insegurança, redução de autonomia, processos de comunicação organizacional e interpessoal ineficazes, ansiedade relativa à mudança, conflitos interpessoais, ambiguidade de papéis e ameaças à auto-estima e bem-estar individual e coletivo (idem).

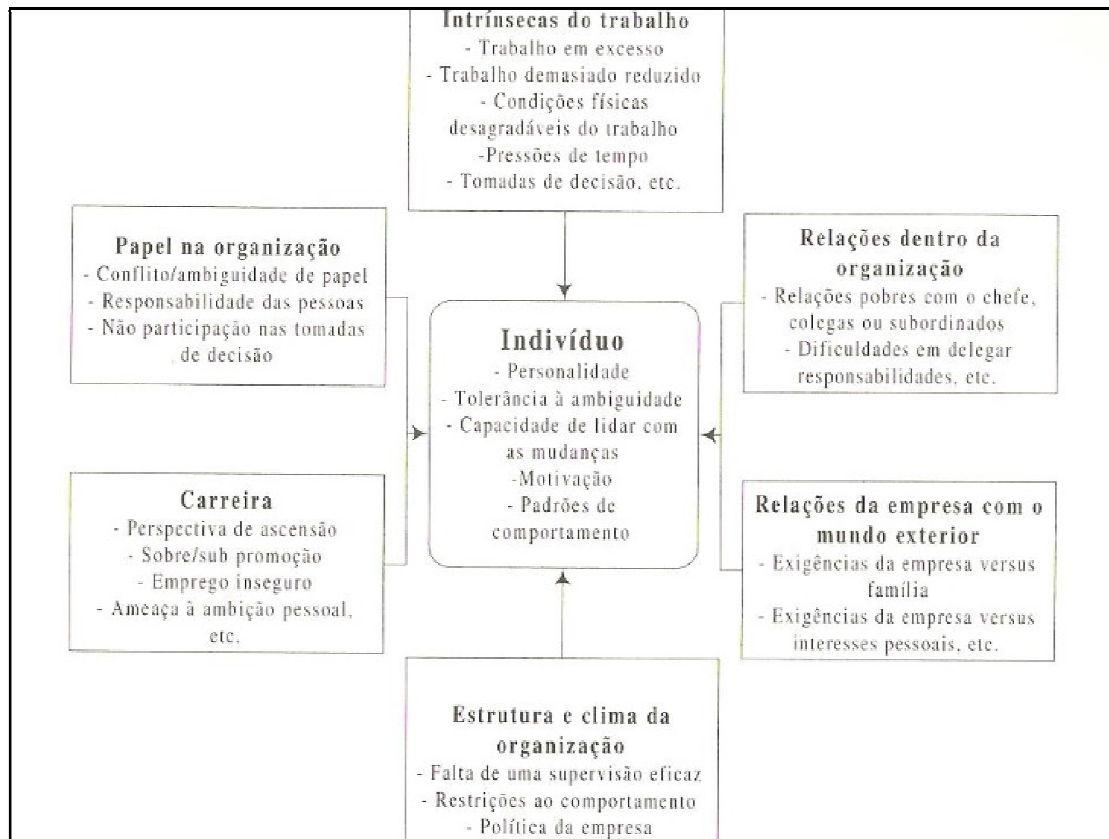


Figura 6 - Condições indutoras de Stress no trabalho

Fonte: Serra, 2002, adaptado de Sutherland e Cooper, 1990.

1.3.4 Consequências do Stress na saúde

Quando uma resposta de Stress se desencadeia, determina, a nível biológico, alterações no funcionamento dos sistemas nervoso vegetativo, endócrino e imunitário. Isto é, dá origem a várias modificações metabólicas, altera funções biológicas fundamentais e torna o organismo propício ao assalto das infeções. A situação é tanto mais grave quanto mais prolongada e intensa é a vivência de Stress. Para além do componente biológico, há ainda que atender às alterações importantes que ocorrem a nível psicológico e ao nível do comportamento observável (Serra, 2002). O Stress não é apenas um termo que se relaciona vagamente com alguma situação incomodativa. A sua ocorrência é susceptível de determinar consequências preocupantes que podem lesar o bem-estar e a saúde física e psíquica do indivíduo (idem).

Matarazzo (1984; referido por Serra, 2002) refere que, em relação ao estado de saúde/doença, um indivíduo pode manifestar comportamentos patogénicos ou imunogénicos. Aqueles constituem fatores de risco que o tornam mais sensível às enfermidades; estes, ajudam a promover a saúde. Como exemplo de comportamentos patogénicos podem ser citados o abuso do tabaco, do álcool ou de drogas ilícitas, a obesidade e o Stress. Estes fatores podem eventualmente estar associados entre si. Podem constituir causa direta ou indireta de morte, pelos

efeitos sobre os pulmões, o fígado, o coração, o cérebro, a tensão arterial ou a facilidade com que propiciam acidentes de viação e de trabalho. Como comportamentos imunogénicos Matarazzo terá sugerido uma dieta equilibrada, um número suficiente de horas de sono, a prática regular de exercício físico a que podemos acrescentar também estratégias adequadas para lidar com o Stresse.

Ao nível fisiológico e físico, o Stresse pode estar relacionado com a disfunção do sistema neuro-endócrino alterando as funções cardiovasculares, respiratória, secretória e viscerais. Os sistemas considerados particularmente vulneráveis à reação que acompanha a experiência de Stresse incluem os sistemas: cardiovascular, respiratório, endócrino, gastrointestinal, e imunitário (Sacadura-Leite e Uva, 2010). A nível individual, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014) refere: reações emocionais (irritabilidade, ansiedade, perturbações do sono, depressão, hipocondria, alienação, esgotamento, problemas ao nível das relações familiares); reações cognitivas (dificuldades de concentração, de memória, de aprendizagem e de decisão); reações comportamentais (abuso de drogas, álcool e tabaco; comportamento destrutivo) e reações fisiológicas (perturbações lombares, défice imunitário, úlceras pépticas, problemas cardíacos, hipertensão).

A nível físico é possível verificar a ocorrência de uma diversidade de sinais e sintomas, como dores de cabeça, dores nos ombros, pescoço e dorso, ganho ou perda de peso, ranger de dentes e dores nos maxilares, indigestão, náuseas, úlcera péptica, impotência, diarreia ou obstipação, falta de ar, palpitações cardíacas e aumento da tensão arterial (Miranda, 2011).

Por último, a nível comportamental podem ocorrer tiques nervosos, chorar, fadiga crónica, indecisão, perda da eficiência no trabalho, negligência, gastar em demasia, abuso do álcool e tabaco, falar rapidamente, andar sempre apressado para todo o lado, dificuldade em relaxar (idem).

1.3.5 Efeitos do Stresse na organização

De acordo com Chiavenato (2004) o Stresse apresenta os seguintes custos organizacionais provocados pela insatisfação e pelo Stresse: custos de assistência médica; absentismo e rotatividade, baixo compromisso organizacional, violência no local de trabalho, e baixo desempenho. Concluindo assim, que as consequências do Stresse são tão más para as organizações como as pessoas.

Bicho e Pereira (2007) referem que as consequências organizacionais do Stresse provêm das individuais, uma vez que as organizações são compostas por pessoas, causando um significativo aumento de custos, quer diretos quer indiretos. Nos custos diretos, é obrigatório referir os decorrentes do aumento do absentismo, do incremento da taxa de rotatividade, da quebra de performance dos trabalhadores, do aumento do número de acidentes de trabalho e de erros de produção. Os custos de saúde e o pagamento de indemnizações e as compensações por lesões relacionadas com o Stresse também contam como custos diretos. Os custos indiretos estão

associados às reduções na motivação, no moral e na satisfação no trabalho, à degradação das relações de trabalho, a falhas na comunicação e a erros na tomada de decisão. Apesar do reconhecimento generalizado do impacto negativo do Stresse nos indivíduos e nas organizações, não tem havido um correspondente esforço por parte dos empregadores no sentido de procurar perceber e de reduzir as causas do Stresse que induzem tais efeitos. No entanto, existem diversos tipos de programas de gestão de Stresse, desenvolvidos com vista à promoção das condições de vida no trabalho.

Os efeitos ao nível organizacional envolvem um fraco desempenho profissional, atrasos e absentismo ao trabalho, sentimentos de apatia, reformas antecipadas e greves, dificuldades nas relações interpessoais, pouco controlo da qualidade do trabalho realizado e comportamento agressivo no trabalho, já os efeitos ao nível individual consistem no aumento da pressão sanguínea, alterações do estado de humor, comportamentos de risco para a saúde (abuso de álcool, tabaco e de outras substâncias), queixas psicossomáticas, arritmias cardíacas, a insatisfação profissional, aspirações reduzidas e ainda um aumento do risco de prevalência de doenças cardiovasculares e de perturbações psicológicas e/ou psiquiátricas (Cooper et al., 2001, citado por Miranda, 2011).

1.3.6 Stresse – Implicações no mundo laboral

A atividade profissional pode ter aspetos positivos e negativos, os positivos derivam daquilo que se consegue obter através do trabalho. Sob o ponto de vista socioeconómico o trabalho constitui uma fonte de rendimento que permite a um indivíduo sobreviver e cortar elos de dependência em relação a terceiros. O estatuto social que é conferido a uma pessoa liga-se à atividade profissional que desenvolve. A própria identidade é atribuída, frequentemente, em função da profissão que se exerce. O trabalho, além de constituir uma fonte de rendimento económico, liga-se também a aspetos psicológicos importantes que ajudam a enriquecer a auto-estima do indivíduo. No entanto, os aspetos negativos surgem por vezes porque a pessoa não gosta do que faz ou não é capaz de acompanhar as novas tecnologias. Outras vezes, porque se sente ameaçada pela precariedade do emprego que arranjou. Noutras ocasiões porque tem colegas, superiores hierárquicos ou subordinados que são uma fonte constante de atrito. Noutros casos, porque tem de trabalhar em excesso, pela necessidade que sente de ganhar dinheiro ou pelas características do emprego que desempenha. Noutras situações é o oposto: o trabalho que realiza é pouco gratificante e deixa-lhe demasiado tempo livre. Em certas circunstâncias pode verificar que foi preterido numa ascensão que considerava justa e passa a andar frustrado e sem interesse por aquilo que faz.

O Stresse é também considerado uma das causas que mais frequentemente determina mau humor no indivíduo o que, por sua vez, pode ter implicações negativas no ambiente de trabalho e familiar e, ainda, sobre terceiras pessoas que nada têm a ver com o meio familiar e profissional. Pode trazer um prejuízo tanto para saúde física como psíquica do trabalhador. Pode, igualmente,

ter efeitos negativos sobre o funcionamento da empresa e sobre os custos de produção, (Serra, 2002).

Relativamente a profissões que vivenciam maiores índices de stresse, Sousa et al., (2004) referem que existem indicações que as profissões ligadas à saúde (médicos e enfermeiros) são as que estão sujeitas a maiores situações de Stresse, devido à responsabilidade que estes têm, bem como o isolamento em relação ao exterior, à frequência de situações imprevistas e de urgência/emergência que requerem uma atuação rápida e eficiente, a escassez de tempo e de recursos humanos, as relações tensas e os conflitos interpessoais, o contacto próximo com o sofrimento e a gravidade do estado de saúde do doente e o trabalho de turnos são razões que podem levar à exaustão física e psíquica, bem como implicar a sua vida pessoal, familiar e social, sendo propício o uso de bebidas alcoólicas, tabaco e ansiolíticos, entre outros.). Os estudos corroboram que nos enfermeiros, o Stresse ocupacional apresenta valores relativamente altos, embora a sua relação com problemas de saúde não seja significativa. Em Portugal as experiências de Stresse são verificadas em menos de 50% dos enfermeiros, sendo que os maiores valores de Stresse e as reações mais negativas ao trabalho, por via deste, acontecem no sexo feminino, nos enfermeiros mais novos e com menor experiência, com contratos a prazo, nos que trabalham por turnos ou que trabalham mais horas. Pesquisas que comparam enfermeiros e médicos concluem pela maior incidência de Stresse nos primeiros, Costa e Santos (2013).

Outro exemplo é a profissão de bombeiro, a qual também revela elevados níveis de Stresse, segundo apurado por Marcelino (2011, referido por Machado, 2011).

Por outro lado, Costa e Santos (2013) mencionam que em Portugal, 45% de professores do ensino básico consideram a profissão como muito stressante e a exaustão emocional foi a dimensão mais prevalente na experiência de *Burnout*. Professores mais novos, a lecionarem a alunos mais velhos, com vínculo laboral mais instável e com mais horas de trabalho apresentam maior Stresse, despersonalização e menor satisfação e realização pessoal e profissional e menor comprometimento organizacional. Em professores do secundário, verificaram-se valores significativos de Stresse ocupacional e de *Burnout*, vários problemas de saúde física e insatisfação profissional, maior Stresse nas mulheres, nos professores mais velhos, naqueles que possuem vínculos mais precários, e professores com mais horas de trabalho e com mais alunos em sala de aula (Correia, Gomes & Moreira, 2010; Gomes et al, 2010).

De acordo com (Castelhano, Santos & Lacomblez, 2010; Nogueira, Cunha & Lacomblez, 2010, Costa e Santos, 2013) em Portugal, as mulheres motoristas de transportes rodoviários que evidenciam níveis de Stresse mais elevado, referem como problemas a atipicidade e a imprevisibilidade dos horários. A incerteza quanto ao que a gestão do tempo vai exigir coloca grandes dificuldades a todos os motoristas, mas particularmente às mulheres que parecem sofrer uma maior pressão, do que os homens, face ao esforço de conciliação da vida profissional com a vida pessoal, nomeadamente, na elaboração de estratégias que lhes facilitem essa conciliação.

Na polícia de segurança pública, são, mais frequentemente, as mulheres que, ao justificar opções profissionais mais compatíveis com as responsabilidades domésticas e com a manutenção

do equilíbrio familiar, argumentam com o medo dos riscos e as estratégias de preservação do bem-estar pessoal e dos que estão aos seus cuidados. O trabalho por turnos e a imprevisibilidade constante do horário de trabalho são vistos como pouco compatíveis com a preservação do bem-estar e, juntamente com o Stresse e os riscos vivenciados no quotidiano profissional, influenciam a disponibilidade temporal e emocional para as relações da esfera pessoal e familiar (Castelhamo, Santos & Lacomblez, 2010; Nogueira, Cunha & Lacomblez, 2010, Costa e Santos, 2013). Passeira (2011) refere que os polícias estão mais sujeitos a vivenciar experiências de acidentes de vida, devido às características do seu próprio trabalho e também porque constitui um facto que é inerente ao desempenho da sua atividade profissional.

De entre os grupos mais expostos são também referidos os jovens trabalhadores, os trabalhadores com uma certa idade, as mulheres, os trabalhadores com deficiência e os trabalhadores temporários (Aparício, 1994, referido por Machado, 2012).

1.4 Síndrome de *Burnout*

Burnout é um termo inglês em que a sua tradução é uma composição de “*burn*”, que quer dizer “queimar”, e “*out*”, que significa “fora”, ou seja, “perder o fogo”, “perder a energia”, indicando que a pessoa com síndrome de *Burnout* se consome e se desgasta quer a nível físico, quer a nível psicológico (Miranda, 2011).

Queirós (2014) explica que o *Burnout* é equivalente a um copo de água que vai enchendo gota a gota e que a determinado momento, transborda. Esclarece que o *Burnout* tem três características clássicas que são, numa fase inicial, a exaustão emocional, depois a despersonalização, cinismo ou desumanização e, numa última fase, a falta de realização pessoal.

Numa primeira etapa, a pessoa passa por uma fase de irritabilidade, de falta de resposta aos pedidos que chegam, os recursos emocionais e capacidade de adaptação esgotam-se. Numa segunda fase, as pessoas tendem a pensar que o defeito é delas e, para se defenderem, tendem a tratar os outros de maneira cínica. Já na fase de falta de realização pessoal, a pessoa afetada deixa de ter prazer no trabalho e de se sentir eficaz. De acordo com o autor, anteriormente referido no final, há uma confluência dos três aspetos. O sujeito não tem recursos, trata os outros como objetos impessoais para se defender e não tem prazer no trabalho, nesse momento o sujeito entra num estado de *Burnout*.

Conforme refere Passeira (2011) o conceito surgiu nos anos 70 através de artigos publicados por Freudenberg (1974; 1975) e Maslach (1976), em que os autores pretenderam esclarecer que o *Burnout* não constituía um fenómeno aberrante, próprio de indivíduos com desordens mentais, mas como algo mais comum (sendo caracterizado como um esgotamento emocional, pela falta de motivação e de comprometimento). De acordo com Maslach e Shaufeli (1993) referidos por Passeira (2011), o *Burnout* é um prolongamento do Stresse profissional, em que, os recursos utilizados pelo indivíduo, face a uma situação de Stresse, são esgotados completamente, resultando por isso, um processo de longa duração. Desta forma, Passeira (2011)

explica que o *Burnout* pode ser encarado como o resultado do *Stresse* crónico, típico do quotidiano do trabalho, principalmente quando existem pressões excessivas, conflitos, recompensas emocionais baixas e pouco reconhecimento.

Ballone (2002) refere que o *Burnout* é produto último do *Stresse* ocupacional, pois forma-se através de elevada exaustão emocional, julgamento negativo de si próprio, depressão e indiferença face às relações interpessoais e à própria vida.

Resumindo, o *Burnout* pode ser definido como um estado mental negativo, persistente, relacionado com o trabalho, que ocorre em indivíduos normais. Esta síndrome do desgaste é essencialmente caracterizada pela exaustão, que é acompanhada por sofrimento, reduzida motivação e eficácia, e pelo desenvolvimento de atitudes ou comportamentos disfuncionais no trabalho (Schaufeli & Buunk, 2003; Oliveira, 2008, referidos por Miranda, 2011).

1.4.1 Causas do *Burnout*

Relativamente às fontes de *Burnout*, Maslach e Jackson (1986) indicam três fontes principais: as fontes pessoais, como por exemplo, a motivação e as expectativas; as fontes interpessoais, tais como, as relações com os colegas, com os superiores hierárquicos e com os clientes; e as fontes organizacionais, de onde se destacam, o excesso de trabalho, aspetos burocráticos, os resultados obtidos e as pressões resultantes do trabalho.

Assim sendo, não existe uma única fonte para o *Burnout*, sendo antes o resultado de diversos acontecimentos, em que alguns podem exercer uma maior ou menor influência. Pines (2000) referido por Miranda (2011) afirma que a principal causa do *Burnout* encontra-se na necessidade de o ser humano acreditar que a vida tem sentido e que o trabalho é importante e pode fazer a diferença, sendo que, segundo este autor se a pessoa sente que falha, poderá estar em risco de apresentar *Burnout*. Os profissionais mais dedicados e mais comprometidos com o trabalho são os que têm mais tendência a desenvolver *Burnout* (Freudenberger, 1974; cit in Oliveira, 2008).

Também, Maslach e Leiter (1997) referem que quanto maior o desfasamento entre o sujeito e o trabalho, mais elevado é o risco de desenvolver esta síndrome. Os autores ainda identificaram seis fontes de *Burnout* que contribuem para o desfasamento entre a pessoa e o trabalho: sobrecarga de trabalho, controlo, comunidade, recompensa, justiça e valores (Miranda, 2011).

1.4.2 Consequências do *Burnout*

Quanto às consequências do *Burnout*, este parece estar relacionado com a deterioração da qualidade do serviço prestado, pelo indivíduo, com fenómenos de *turnover*, com o absentismo e uma baixa moral. Também está associado com a fadiga física, insónia, aumento do abuso do álcool, drogas e problemas conjugais (Maslach, Jackson & Leiter 1997, referidos por Passeira,

2011). O *Burnout* manifesta-se através de uma panóplia de sinais e sintomas, sendo que estes são organizados e agrupados de várias formas, por vários autores.

Alvarez e colab. (1993, referidos por Miranda, 2011) agrupam os sintomas desta síndrome em quatro grupos: sintomas psicossomáticos, comportamentais, emocionais e defensivos.

Entre os sintomas psicossomáticos encontram-se queixas de fadiga crónica, úlceras e perturbações gastrointestinais, cefaleias e gastralgias, hipertensão arterial, asma, dores musculares, perda de peso e nas mulheres perda de ciclos menstruais.

Relativamente aos sintomas comportamentais, são referidos o absentismo laboral, aumento de comportamentos violentos e de comportamentos de alto risco, assim como, condução imprudente, incapacidade para relaxar, dependência de substâncias, comportamentos suicidas, e conflitos matrimoniais e familiares (Braz, 2007; Queirós, 2005, referidos por Miranda, 2011).

No que concerne aos sintomas emocionais encontram-se o distanciamento afetivo, a impaciência e a irritabilidade, dificuldades de concentração, alterações da memória, decrescente capacidade de raciocínios abstratos e de elaboração de juízos, e receio de ser uma pessoa pouco estimada que pode levar a sentimentos paranoicos (Miranda, 2011).

E por último, os sinais defensivos manifestam-se através da negação das suas emoções, supressão consciente de informação, o desinteresse de sentimentos por coisas e situações, a atenção seletiva e intelectualizada de forma a evitar a experiência negativa (Miranda, 2011).

1.4.3 Características da Personalidade e *Burnout*

A personalidade tipo A é mencionada como a mais predisposta ao Stresse conforme Miranda (2011). Este tipo de personalidade é característica de indivíduos altamente competitivos, bastante ativos, com pouca tolerância perante a lentidão e com estabelecimento de objetivos pouco realistas. Maslach e colab. (2001, referidos por Miranda, 2011) apontam para a associação deste tipo de personalidade com a dimensão exaustão emocional do *Burnout*. O neuroticismo é considerado uma variável que tem como principais características a ansiedade, hostilidade, depressão, autoconsciência e vulnerabilidade (Braz, 2007). Por sua vez, Schaufeli (1999; cit in Oliveira, 2008) indica uma forte relação entre a dimensão exaustão emocional com o neuroticismo. Este autor considera que os indivíduos neuróticos tendem a ser emocionalmente mais instáveis e a perceber o contexto laboral como ameaçador, o que os predispõe para o sofrimento psicológico e por esse motivo é considerado pelo autor como um fator de risco para a ocorrência de *Burnout*. Outras investigações têm apontado para a associação do *Burnout* com variáveis como a falta de assertividade, baixa auto-estima, dependência (Langelaan, Bakker, Van Doornen, & Schaufeli, 2006, referidos por Miranda, 2011).

De acordo com Maslach e colaboradores (2001, referidos por Miranda, 2011), uma outra variável da característica da personalidade é o *locus* de controlo. Estes mesmos autores enunciam que indivíduos com um *locus* de controlo externo, que atribuem a causas dos acontecimentos a

outros poderosos ou ao acaso, experienciam níveis mais elevados de *Burnout* do que aqueles indivíduos com *locus* de controlo interno, que atribuem a causa dos acontecimentos a si mesmos, ao seu esforço, ou competência.

Miranda (2011) explica que relativamente à variável *coping* (que consiste nos esforços para lidar com situações do dia-a-dia de dano, ameaça, ou de desafio) a literatura tem apontado para o facto de esta variável estar associada ao *Burnout* (Pinto, Silva & Lima, 2005; Zamora, Castejón & Fernández, 2004). Tamayo e Tróccoli (2002) referem que a utilização de estratégias de *coping* de controlo ou centradas no problema previne a ocorrência do *Burnout*, enquanto, as estratégias de fuga, evitamento ou centrada nas emoções provocam a ocorrência desta síndrome.

1.5 Avaliação do Stresse e do desgaste profissional

A medição do Stresse deve ser baseada em dados referidos pelo próprio, os quais refletem o processo de avaliação e a experiência psicológica de Stresse a nível emocional (Cox; Ferguson, 1994). No entanto, a validade dos dados referidos pelo próprio tem sido questionada relativamente à influência da afetividade negativa (Heinisch; Jex, 1998), a qual pode ser responsável por diferenças individuais na afetividade e no auto-conceito. A afetividade negativa, sendo um traço geral da personalidade, afeta a perceção do trabalhador relativamente ao seu ambiente de trabalho e a avaliação que faz da sua situação de saúde (ou de bem-estar). De acordo com o modelo transaccional de Stresse, este pode ser referido como um estado psicológico o qual é parte (e também reflete) um processo de interação entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho (European Agency for Safety and Health at Work, 2000). Sendo um processo, baseia-se numa sequência de relações entre o ambiente de trabalho e as perceções do trabalhador, entre estas perceções e a experiência de Stresse e entre o estado psicológico que caracteriza esta experiência e as alterações que ocorrem a níveis comportamental, emocional, fisiológico e físico. Deste modo e numa perspectiva científica, a sua medição é extremamente difícil e complexa. Nenhuma medida isolada parece, só por si, ser suficientemente válida para medir o Stresse (*idem*).

O recurso a estratégias de triangulação conjuga dados qualitativos de diferentes fontes (ou dados qualitativos com dados quantitativos) controlando, pelo menos parcialmente, os problemas potenciais da afetividade negativa (Cox, Ferguson, 1994). A aplicação dessas estratégias requer que os dados sejam recolhidos a partir de três domínios: os stressores, a referência do trabalhador a experiência de Stresse e a identificação de algumas alterações ao seu comportamento, fisiologia ou situação de saúde que se possam relacionar com aquela experiência (Cox, 1990). Para tal é necessário a caracterização do ambiente de trabalho, um inquérito para avaliação da perceção do trabalhador e a identificação de algumas das suas reações no trabalho, nomeadamente comportamentais, fisiológicas ou sintomas físicos (Sacadura-Leite e Uva, 2010).

1.6 Estratégias para lidar com o Stresse

As estratégias para lidar com o Stresse são usualmente designadas de *coping*. Podem ser orientadas para a resolução do problema, para o controlo da emoção ou para aspetos do relacionamento com as pessoas da rede social a que o indivíduo pertence (Serra, 2002).

Conforme Sacadura-Leite e Uva, 2010, as estratégias utilizadas pelo indivíduo (processo de *coping*) traduzem-se no que a pessoa pensa (e faz) em presença de um stressor. De acordo com Serra (1999 e 2005) referido por Sacadura-Leite e Uva (2010) tais estratégias estão centradas na resolução do problema (estratégias teoricamente ideais), na emoção (tentativa de controlo das emoções negativas) ou na interação social (procura de ajuda).

Lazarus e Folkman (1984) referem que *coping* representa os esforços cognitivos e comportamentais realizados pelo indivíduo para lidar com exigências específicas, internas ou externas, que são avaliadas como ultrapassando os seus recursos.

Em 1985 Monat e Lazarus mencionam que *coping* se relaciona com os esforços feitos para lidar com as situações de dano, de ameaça e de desafio quando o indivíduo não tem disponível no seu repertório de comportamentos uma rotina ou uma resposta automática para confrontar a situação (Serra, 2002). O mesmo autor refere que tendemos a falar de estratégias de *coping* quando uma modificação relativamente drástica ou um problema desafia as formas usuais da pessoa se comportar e requiere a produção de um comportamento novo. Dá origem, com frequência, a emoções desconfortáveis como a ansiedade, o desespero, a culpa, a vergonha ou o pesar, o alívio das quais faz parte da necessidade de adaptação. As estratégias de lidar com o Stresse referem-se a esta adaptação em condições relativamente difíceis.

Por seu lado, Snyder e Dinoff (1999, referidos por Serra, 2002) mencionam que as estratégias de *coping* correspondem às respostas, emitidas pelo indivíduo, que têm como finalidade diminuir a carga física, emocional e psicológica ligada aos acontecimentos indutores de Stresse. A eficácia das estratégias de *coping*, segundo estes autores, avalia-se pela capacidade que têm em reduzir de imediato a perturbação sentida bem como em evitar, em termos futuros, o prejuízo do bem-estar ou do estado de saúde do ser humano.



Figura 7 – Esquema representativo do processo de Coping.

Fonte: Serra, 2002.

Conforme Serra (2002), a figura 7 representa as modalidades das estratégias de lidar com situações indutoras de Stresse, o filtro de que estão dependentes, o grau de eficácia e as consequências imediatas e futuras.

1.7 Controlo do Stresse

De acordo com Silva (2013) é fundamental a prevenção do Stresse, pois uma sociedade stressada é uma sociedade doente e consequentemente também as organizações são doentes. Daí que estas tenham que intervir a este nível, tendo em conta o bem-estar físico e psicológico dos seus colaboradores, ajudando-os a prevenir e gerir o seu Stresse, para que se tornem organizações mais efetivas, motivadas, valorizadas. As empresas de maior sucesso mundial são empresas em que o bem-estar dos colaboradores enquanto pessoas é uma premissa fundamental. Ser eficiente, motivado e produtivo não é igual a ser stressado. Quanto mais tranquila estiver a sua mente e melhor for a sua condição física, melhor será o seu desempenho.

Rabin (1999, mencionado por Serra, 2002) refere que nem sempre é fácil atuar sobre as circunstâncias negativas que induzem Stresse. No entanto é sempre possível ao indivíduo desenvolver comportamentos que atenuem os efeitos negativos que pode ter sobre a saúde.

Há diversos estudos que comprovam os benefícios que a prática regular de exercício físico traz para o indivíduo. Rabin, após uma revisão de trabalhos, salienta que a prática de exercício físico regular atenua o impacto negativo do Stresse sobre a função imunitária. Um programa regular de exercício físico mantido ao longo da vida pode diminuir o risco de doenças malignas, cardiovasculares e cerebrovasculares. De acordo com Serra (2002) o exercício físico não traz apenas benefícios para a saúde física, igualmente melhora o bem-estar psicológico do indivíduo.

Cotton (1990, referido, igualmente, por Serra, 2002) numa análise de diversos trabalhos, pôde concluir que as pessoas que praticam um exercício físico regular, adequado à sua idade e capacidade física, quando atravessam situações muito desagradáveis de Stresse, desenvolvem um número menor de problemas de saúde física ou mental, do que aqueles que não fazem exercício algum.

Quick e Quick (1984, citados por Serra, 2002) referem que os indivíduos que praticam exercícios aeróbicos com regularidade têm um maior equilíbrio entre a resposta ativadora simpática ao Stresse e a resposta relaxante e reparadora parassimpática que se lhe segue. Ou seja: tornam-se menos reativos perante as condições indutoras de Stresse.

Por seu lado também Falkenberg (1987, referido por Serra, 2002) menciona que o exercício físico regular reduz as consequências fisiológicas nas situações de Stresse. A curto prazo melhora o estado de ânimo e, a longo prazo, contribui para diminuir a predisposição para os estados de angústia e de depressão.

O controlo do peso é um fator importante na vida de uma pessoa. Um indivíduo obeso, ao aumentar a sua massa corporal, vai exigir um esforço maior ao coração para fazer chegar o sangue a todas as partes do corpo. Além disso sobrecarrega as articulações. Se considerarmos as alterações metabólicas que ocorrem no Stresse, uma pessoa com peso excessivo só fica desfavorecida em situações de Stresse (Serra, 2002)

O convívio social é igualmente importante, Serra cita que estudos de Berkman e Syme (1979) e de Schoenbach *et al* (1986) os quais revelaram que as pessoas que através do casamento, amigos íntimos, crenças religiosas e associações de grupo se envolvem num número grande de interações sociais têm uma menor taxa de mortalidade do que os indivíduos que não apresentam estas características.

Complementarmente, Rabin (1999) menciona, que os aspetos do apoio social que promovem uma melhor saúde, são os que contribuem para formar sentimentos de respeito próprio, aceitação social ou competência. Tal como o corpo precisa de alimento para manter a sua vitalidade, assim a pessoa precisa de fomentar as interações sociais para manter um convívio satisfatório.

A interação social consiste numa permuta de trocas, em que se dá e se recebe. Se não se fomenta esbate-se e morre. E se se deixa extinguir o indivíduo perde um apoio importante que lhe faz falta nas ocasiões difíceis da vida (Serra, 2002).

1.8 Assédio Moral

Em termos científicos, uma primeira definição de Assédio no trabalho foi proposta por Brodsky (1976), para este autor o Assédio Moral consistia em tentativas repetidas e persistentes de um indivíduo com o objetivo de perseguir, intimidar e quebrar a resistência de um outro indivíduo. Ainda de acordo com essas pesquisas, o Assédio Moral é um ato de violência psicológica, frequente e dolosa, traduzindo-se por atos perversos de violência oculta, em que a

vítima revela sintomas comparáveis aos sintomas pós-traumáticos da guerra. A pesquisa sobre o Assédio psicológico foi retomada e desenvolvida por Heinz Leymann (em 1986), que define o conceito como o encadeamento, durante um largo período de tempo, de propostas e atitudes hostis, expressas ou manifestadas, por um ou mais indivíduos para com um terceiro. O fenómeno do Assédio Moral, contrariamente ao que se podia esperar, apresenta-se como uma figura clássica do trabalho, situando-se entre diversas formas de pressão, tais como pressão física, psicológica, social e económica. Todavia, e apesar da natureza clássica do problema, a verdade é que somente a partir da década de 1990 se constatou um aumento dos casos de Assédio em diferentes países (Associação para o Desenvolvimento das Competências, 2007).

Para Sousa (2011) o Assédio Moral no trabalho resume-se em toda e qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos ou não que possam trazer danos à personalidade, à dignidade, à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou deteriorar o ambiente de trabalho.

Por seu lado, Oliveira (2004) refere que o Assédio Moral é uma das formas de representação social da degradação das relações de trabalho no mundo moderno, onde impera a figura do individualismo, da arrogância e da prepotência das gestões, que são atitudes inadequadas que envolvem relação de poder englobando a intenção de ofender, humilhar, constranger, diminuir o trabalhador no exercício de suas funções. Segundo o autor, o Assédio Moral existe desde que surgiram as primeiras relações de trabalho, mas só nos últimos anos vem sendo amplamente discutido, principalmente devido às grandes mudanças que surgiram no ambiente ocupacional, com o advento da globalização, que originou, o aumento do desemprego e da concorrência, o que levou muitos trabalhadores a se submeterem a situações humilhantes, diante das dificuldades em conseguir espaço no mercado de trabalho, cada vez mais exigente, com menos oportunidades de emprego e mais ofertas de profissionais.

Para Oliveira (2004), atualmente, o trabalho é fisicamente menos duro devido ao desenvolvimento tecnológico, mas psicologicamente as pessoas sofrem mais, porque há menos solidariedade. O sistema de trabalho hoje propicia um tipo de comportamento que trata o trabalhador como um objeto descartável. É muito importante refletir sobre valores e princípios éticos e o que fazer para sustentá-los, defendê-los e, sobretudo, exercitá-los. Os trabalhadores estão cada dia mais vulneráveis, mais ameaçados, mais perdidos e vazios, sem saber a quem recorrer e confiar. Se a violência moral existe é obrigação da empresa criar condições mais harmónicas que resguarde a saúde do trabalhador.

De acordo com Hirigoyen (1999), podem ser consideradas quatro categorias de procedimentos hostis²: os atentados às condições de trabalho, o isolamento e a recusa de comunicação, os atentados à dignidade, a violência verbal, física ou sexual.

² Anexo 2

1.8.1 Tipos de assédio

Sendo o Assédio a exposição de trabalhadores a situações que podem ser muito humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante o exercício das suas funções no local de trabalho, em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, onde predominam condutas negativas, relações desumanas e antiéticas de longa duração (Barros 2013). Torna-se relevante fazer a distinção entre os vários tipos de Assédio segundo Hirigoyen (1999):

O Assédio vertical descendente (proveniente da hierarquia) - A experiência demonstra que o Assédio Moral que parta de um superior hierárquico tem consequências muito mais graves para a saúde do que ao Assédio horizontal, uma vez que a vítima se sente ainda mais isolada e dificilmente descobre os recursos para resistir. Certos autores diferenciam, no Assédio proveniente da hierarquia, diversos subgrupos:

O **Assédio perverso**, praticado com uma finalidade puramente gratuita de destruição do outro ou de valorização do seu próprio poder;

O **Assédio estratégico**, que se destina a forçar um assalariado à demissão, contornando deste modo os procedimentos obrigatórios do despedimento;

O **Assédio institucional**, que faz parte de um instrumento de gestão do pessoal no seu todo.

O **Assédio horizontal** (proveniente de colegas). O Assédio horizontal é frequente sempre que dois assalariados se acham em posição de rivalidade para a obtenção de um posto ou de uma promoção.

O **Assédio misto** - Superior hierárquico e colegas contra a vítima.

O **Assédio ascendente**. O Assédio Moral de um superior por um ou mais subordinados é pouco tido em atenção, se bem que possa ser tão destruidor como os outros.

1.8.2 Comportamentos do assediador

O assediador pode ser um indivíduo ou um grupo de indivíduos (Gomes, 2010). Muitas vezes é a tentativa de encobrir ou dissimular deficiências próprias que o(s) levam a agir no intuito de humilhar os outros. Por norma, pretende(m) demonstrar o seu poder na relação com o assediado e também com o grupo onde está inserido. A perversidade não provém de um problema psiquiátrico, mas de uma racionalidade fria combinada com a incapacidade de considerar os outros como seres humano (Freitas, 2001). O agressor humilha e desqualifica a vítima, ridiculariza seu trabalho. Ironiza, ignora e trata com desprezo as atividades desenvolvidas por ela. Desqualifica o seu trabalho, tanto particularmente, como em público, chegando até a atacar a dignidade pessoal e profissional, principalmente na presença de outros (Oliveira, 2013).

O agressor não escolhe por vontade própria ser assediador, é um processo inconsciente. O assediador é imbuído de sentimentos que o levam a cometer assédio, ele tem necessidade de ser admirado, de sentir-se superior. Para o assediador, dominar a vítima é uma realização, uma forma

de mostrar seu poder para si e para os outros (Vicker, 2002), pois o medo e a insegurança lhe corroem a vida profissional (Oliveira, 2013).

Normalmente, o assediador vivencia um misto de sentimentos: inveja, orgulho, medo, insegurança, baixa autoestima, que o levarão à prática do Assédio Moral, pois o Assédio funciona como uma maneira de o agressor manter seu próprio equilíbrio (Oliveira, 2013).

1.8.3 Características da vítima

A vítima de Assédio é normalmente, alguém responsável, bem-educado e possuidor de qualidades profissionais e morais. Aliás, são essas as qualidades que o agressor tenta retirar. As manobras perversas reduzem a auto-estima, confundem e levam à perda da autoconfiança e à culpabilização (Gomes, 2010). O perfil psicológico do assediado é o de uma pessoa plena em vitalidade, contrariamente ao que os agressores tentam fazer crer, as vítimas não são à partida pessoas com alguma patologia ou particularmente fracas.

Pelo contrário, muitas vezes o Assédio ocorre quando uma vítima reage ao autoritarismo de um chefe e se recusa a ser escravizada. É a sua capacidade para resistir à autoridade, apesar das pressões que a torna como um alvo. (Hirigoyen, 1998, referida por Barros, 2013). A vítima é intimidada, através de pressão psicológica, é levada a viver com medo de ser demitida. Angustiado e com medo, a tendência é que ela tenha o seu desempenho alterado. O que reforça o poder do agressor, que passa a apontar os erros da vítima, desqualificando-a cada vez mais (Oliveira, 2013).

Para Oliveira (2013), algumas pessoas estão mais sujeitas a serem vítimas de Assédio Moral, normalmente são pessoas que se diferenciam do grupo, já que é mais fácil identificar-se com o que é familiar e rejeitar o diferente, a rejeição é proveniente do medo do desconhecido. As pessoas competentes também são alvos de assédio, elas são uma ameaça para os trabalhadores ambiciosos e incompetentes.

1.8.4 Consequências do Assédio Moral

A agressão moral pode causar danos irreparáveis à saúde da vítima de agressão, pois quando a pessoa é submetida a humilhações, pode manifestar doenças, originadas do Stresse causado pelo sentimento de extremo sofrimento, impotência e incapacidade que a vítima de Assédio é submetida. Está mais do que provado que o Stresse pode levar o ser humano a um estado depressivo, de desequilíbrio emocional, transtornos ansiosos, que podem desencadear a origem de muitas doenças. A saúde física e mental da pessoa é afetada em conjunto com o abatimento moral, o constrangimento que leva a pessoa vítima do Assédio Moral a degradar a sua condição de trabalho e a sua qualidade de vida. O trabalhador pode apresentar distúrbios psicossomáticos, cardíacos, digestivos, respiratórios, endocrinológicos, etc, (Oliveira, 2004).

Oliveira (2013) menciona que a violência psicológica do Assédio Moral atinge de forma silenciosa as relações entre empregados e empregadores, as suas repercussões se reproduzem, em diferentes intensidades, passando do individual para o coletivo, podendo provocar danos sociais à saúde e à economia. As consequências tanto para a empresa, quanto para as vítimas, são amplas e devastadoras.

Na vítima, as consequências passam pelo imaginário da pessoa, pois estar inserido no mercado de trabalho não significa apenas a busca pela sobrevivência, significa a realização pessoal, representa a participação na sociedade, estar empregado significa um exercício de cidadania e dignidade, significa a conquista de um lugar, a conquista dos direitos; É participar ativamente da sociedade. Quando uma pessoa sofre Assédio Moral, esse sentimento é quebrado. Surge um sentimento de desvalorização e incompetência, que influenciará na consciência de cidadão, desencadeando uma série de sentimentos de medo, ansiedade, depressão, o que certamente refletirá na relação que mantém com outras pessoas (Rufino. 2006).

Para a empresa também existem perdas, o ambiente de trabalho é desarmonioso e degradante, causando mal-estar nos trabalhadores, afetando a saúde física e mental destes. O medo se instala, perdem o sentimento de equipa, daí sobrevivendo desmotivação, desconfiança e insegurança. Consequentemente, os trabalhadores passam a errar mais e a diminuir a produtividade (Oliveira, 2013).

Hirigoyen (1999b, referida por Machado, 2011) divide as consequências do Assédio Moral em três categorias. São estas, as consequências não específicas (como o Stresse e a ansiedade, a depressão e as perturbações psicossomáticas), as consequências traumáticas (Stresse pós-traumático, a desilusão e o reabrir de feridas passadas) e as consequências específicas do Assédio Moral (a vergonha e humilhação, a perda de sentido, as modificações psíquicas e a defesa pela psicose).

Paulos (2012) evidencia uma melhor distinção entre as consequências do Assédio a nível individual, a nível organizacional e a nível da Sociedade/Comunidade.

- **Nível individual:** Ansiedade, nervosismo, agitação; Depressão; Diminuição do bem-estar psicológico; Perturbações psicossomáticas; Agressividade; Dificuldades de concentração; Perda de memória; Diminuição da capacidade de resolução de problemas; Diminuição da auto-estima; Insatisfação com o trabalho; Isolamento, desinteresse pela vida social; Deterioração das relações sociais; Perturbação Stresse pós-traumático.
- **Nível organizacional:** Deterioração do clima de trabalho; Alterações ao nível da qualidade e da quantidade de trabalho; Diminuição ao nível da criatividade e da inovação; Perda de motivação; Aumento do absentismo; Aumento do *turnover*; Diminuição da produtividade; Aumento da ocorrência de acidentes de trabalho; Aumento do número de consultas de medicina do trabalho.

- **Nível Sociedade/Comunidade:** Aumento dos níveis de Stresse; Aumento dos custos económicos com baixas e reformas antecipadas; Atribuição de conotações negativas ao trabalho; Perda da força de trabalho.

1.8.5 Combater o Assédio Moral

As organizações devem planear medidas preventivas específicas para o combate ao Assédio Moral no local de trabalho, como tal, torna-se crucial estarem cientes de que o Assédio Moral pode proliferar-se no seio das suas instalações. Os gestores das organizações desempenham um papel fundamental na implementação de medidas específicas anti-assédio moral, de modo a reduzir os casos de Assédio e a coibir os fatores que possam provocar essas condutas sistemáticas de violência abusiva e perversa (Barros, 2013).

Devido à complexidade deste tema, Cartas (2010, citado por Machado, 2011) defende que este deve ser tratado a dois níveis. Sendo que no primeiro nível de intervenção, se estabeleça planos de informação e formação contemplando os seguintes aspetos: Criar uma cultura organizacional que evite o Assédio Moral; Gerar estilos de gestão de conflitos e de liderança participativos; Conceder às potenciais vítimas instrumentos de comunicação formal do problema na organização/empresa; Planear estratégias para a avaliação dos riscos psicossociais na organização do trabalho; Desenvolvimento de projetos para promoverem ambientes de trabalho saudáveis.

A Associação para o Desenvolvimento das Competências (2007) refere que o receio de perder o emprego originou, e origina, condutas de dominação ou de submissão, as quais requerem uma atitude de cidadania ativa no local de trabalho e de difusão de um conjunto de boas práticas³.

Hirigoyen (2002) propõe as seguintes etapas para articular uma intervenção numa empresa:

Primeira etapa - Informação e sensibilização de todos os assalariados sobre a realidade do Assédio Moral mediante uma grande conferência-debate. Lançamento de uma campanha de explicações para permitir aos empregados aperceberem-se de como se pode chegar a situações de Assédio Moral e para os informar dos seus direitos e dos recursos possíveis.

Segunda etapa - Formação de especialistas internos: equipa médico-social, delegados sindicais ou pessoas voluntárias dispostas a tornarem-se pessoas de confiança. Esta formação ao longo de vários dias deverá ser acompanhada por um dossier pedagógico que comporte as pesquisas feitas até ao momento sobre o Assédio, de modo a incitar os participantes a desenvolverem, a sós ou em grupo, discussões e reflexões. Criar com eles um grupo permanente de discussão, com ou sem o interveniente. O objetivo poderia ser a instalação de células de escuta dos empregados, independentes da hierarquia e obrigadas à confidencialidade.

³ Anexo 3

Terceira etapa - Formação dos recursos humanos e do enquadramento destinado a prevenir o Assédio Moral, a detetá-lo e a gerir os casos já existentes. Esta formação será aferida a intervalos regulares através de entrevistas com o formador exterior que analisará as situações encontradas pelos responsáveis.

Quarta etapa - Redação de uma carta social. Este texto será distribuído individualmente a cada um dos assalariados. É uma ocasião para a empresa recordar quais são os valores essenciais que preza e para especificar quais as sanções previstas para os prevaricadores. Para que as coisas fiquem bem claras, deve ser estabelecida uma definição daquilo que é o Assédio Moral, bem como, sexual e discriminação. O texto deve igualmente precisar quais as pessoas a contactar se alguém se julga vítima. Os procedimentos devem ser simples, confidenciais e proporcionarem várias alternativas. Parece razoável propor procedimentos em duas fases. Primeiro, os procedimentos informais e confidenciais, com a ajuda do pessoal médico-social ou de uma pessoa de confiança e, em seguida, se o problema não ficar resolvido, procedimentos mais formais que envolvam a hierarquia.

CAPÍTULO II - METODOLOGIA

2.1 Metodologia utilizada e procedimento

O objetivo geral deste trabalho visa verificar e analisar a dimensão e impacto do Stresse no Trabalho e do Assédio Moral em trabalhadores que laboram em algumas empresas do distrito de Setúbal.

Em relação aos objetivos específicos, pretende-se: Conhecer o impacto do Assédio Moral na população inquirida; Caraterizar a percentagem de inquiridos que foram vítimas de Assédio Moral; Identificar os assediadores; Analisar as inter-relações entre Assédio e Stresse; Verificar a influência das variáveis sócio-demográficas e ocupacionais sobre o Assédio e o Stresse no Trabalho.

Para atingir os objetivos propostos desenvolveu-se um estudo de natureza quantitativa com base na aplicação de dois questionários: a Escala de Stresse Percebido (PSS-10 - versão reduzida do questionário de Cohen et al, 1983) adaptado por Moreira (2002) e o NAQ-R (Negative Acts Questionnaire - revisto por Einärsen & Raknes, 1997) adaptado por Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004.

Nas análises estatísticas efetuadas recorreu-se à ferramenta informática SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 20.0 para Windows.

Passa-se de seguinte a descrever os Participantes que integraram este estudo, bem como a caraterização dos Instrumentos utilizados. Posteriormente serão analisados e discutidos os dados obtidos.

2.2 Participantes

Para a realização deste estudo, foram distribuídos 660 questionários por 66 empresas, dos quais foram considerados recebidos e considerados válidos 145 questionários de 24 empresas. Os questionários foram distribuídos, preenchidos e recolhidos entre Agosto e Dezembro de 2013. A amostra é assim, constituída por 145 pessoas que trabalham em 24 empresas do distrito de Setúbal. Tendo por referência o modo como foi constituída a amostra, designamo-la por amostra de conveniência.

As organizações que participaram neste estudo pertencem a várias áreas de atividade, conforme está representado no Gráfico 1.

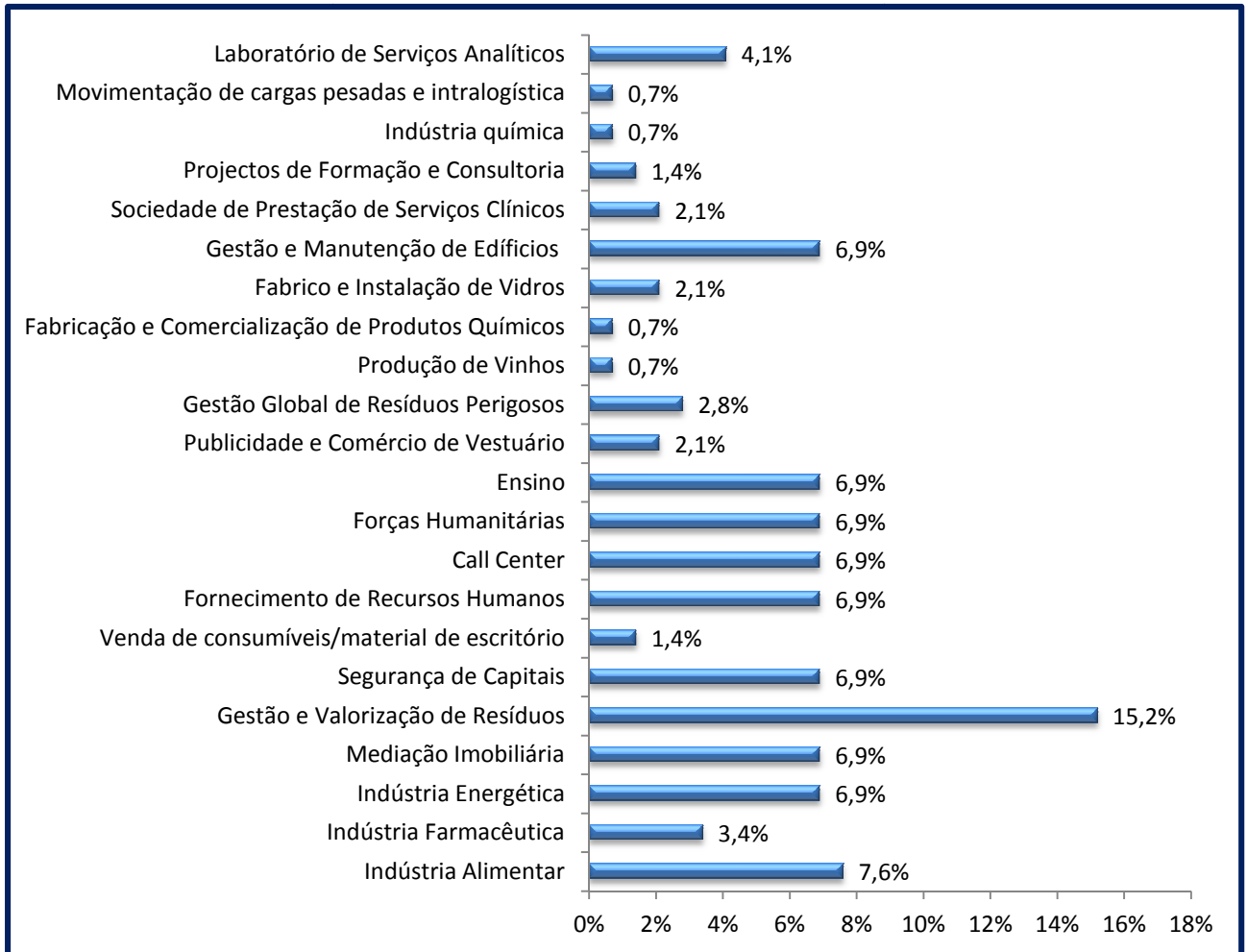


Gráfico 1 – Distribuição da amostra pelos sectores a que pertencem as respetivas empresas.

Apresenta-se de seguida a caracterização dos dados demográficos da amostra.

Género - A amostra é constituída por 46,2% indivíduos do sexo masculino e 53,8% indivíduos do sexo feminino.

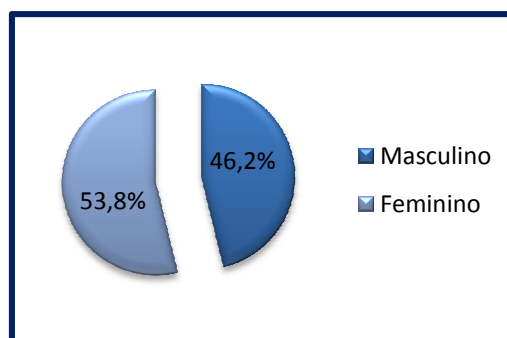


Gráfico 2 – Constituição da amostra para o parâmetro género.

Idade - Os participantes, têm idades compreendidas entre 25 e mais de 65 anos. Sendo que para a maior percentagem da amostra (46,9%) tem entre 25 a 34 anos, seguem-se, 34,5% que

têm entre 35 a 44 anos, 9,0% têm entre 45 a 54 anos, 6,9 % têm entre 55 a 65 anos e 0,7% têm mais de 65 anos.

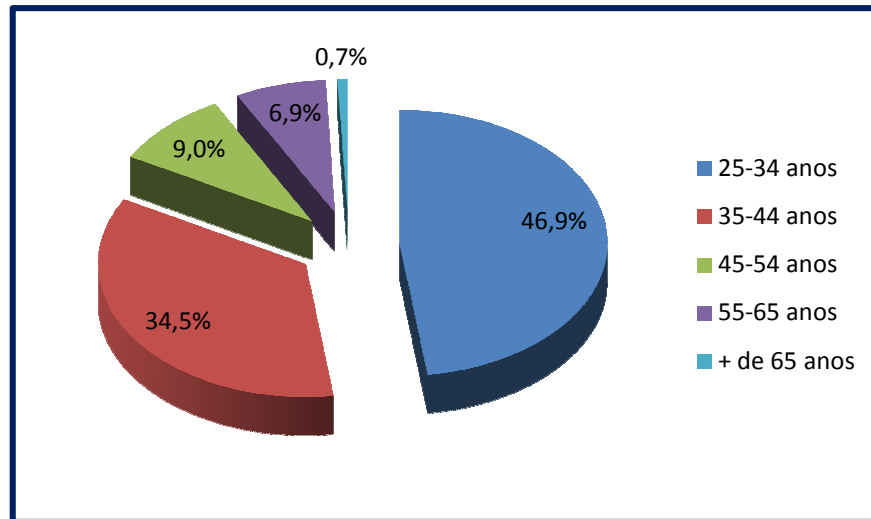


Gráfico 3 - Idade dos participantes.

Estado civil - Dos indivíduos que participaram, quase metade da amostra (46,9%) são casados, 38,6% são solteiros, e 14,5% são divorciados.

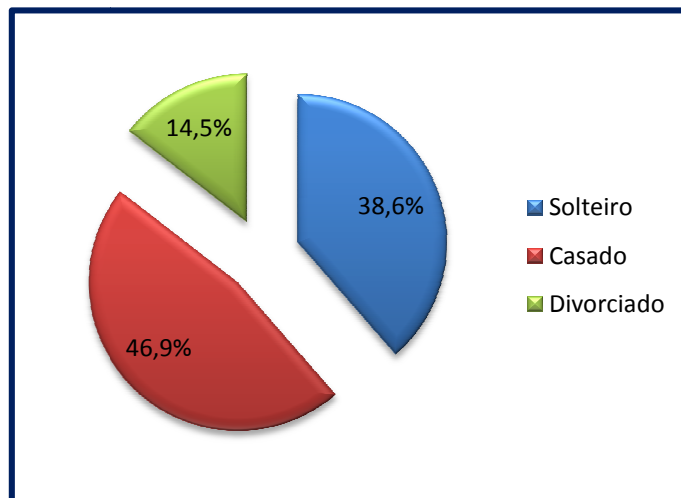


Gráfico 4 - Estado civil dos participantes.

Agregado familiar - Cerca de metade dos participantes (50,3%) pertencem a um agregado familiar composto por 3 a 4 pessoas, para 31,0% é constituído por 2 pessoas, para 17,2% o agregado familiar é composto por 1 pessoa, e para apenas 1,4% dos participantes têm um agregado familiar superior a 4 pessoas.

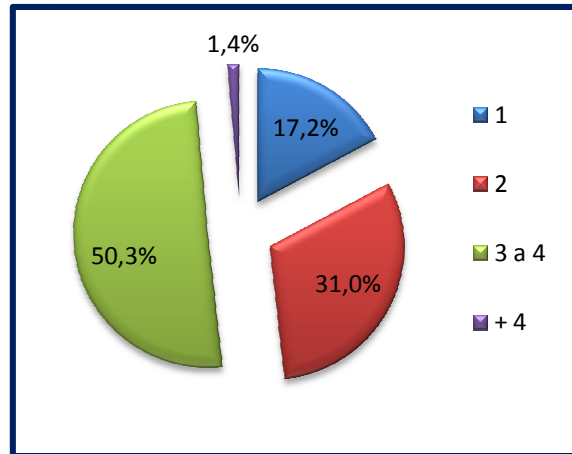


Gráfico 5 – Composição do agregado familiar dos participantes.

Habilitações escolares - Com a mesma percentagem de 39,3%, surgem os indivíduos que têm uma licenciatura ou mais habilitações, e aqueles que têm cursos técnico-profissionais, com o 9º ano de escolaridade estão presentes 8,3% dos indivíduos da amostra, 5,5% dos participantes encontra-se a frequentar um curso superior, 4,1% têm 6 anos de escolaridade, 2,1% têm bacharelato e 1,4% possuem 4 anos de escolaridade.



Gráfico 6 - Habilitações escolares dos participantes.

Sector das organizações - 6,9% dos indivíduos inquiridos pertence ao sector público e 93,1% ao sector privado.

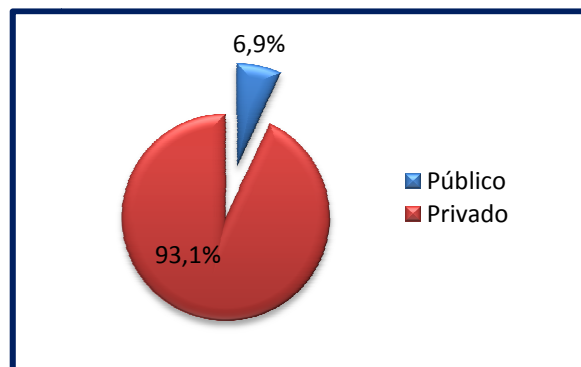


Gráfico 7 - Sector das organizações.

Funções dos participantes - Em relação às funções e postos desempenhados pelos indivíduos que participaram, a distribuição é a seguinte: 14,5% são trabalhadores auxiliares e operativos, 24,8% são trabalhadores especializados, 11,7% são administrativos, 10,3% são chefias/encarregados, 20,7% são técnicos, 17,2% são quadros superiores e apenas 0,7% são elementos da direcção/administração.



Gráfico 8 – Funções dos participantes.

Antiguidade dos participantes nas organizações – Dos 145 participantes 9,0% está na empresa há menos de 1 ano, 26,2% já está na organização entre 1 a 3 anos, 21,4% entre 4 a 6 anos, 16,6% entre 7 a 10 anos, 22,8% entre 11 a 20 anos, 0,7% entre 21 a 30 anos e 3,4% trabalham há mais de 30 anos na organização.

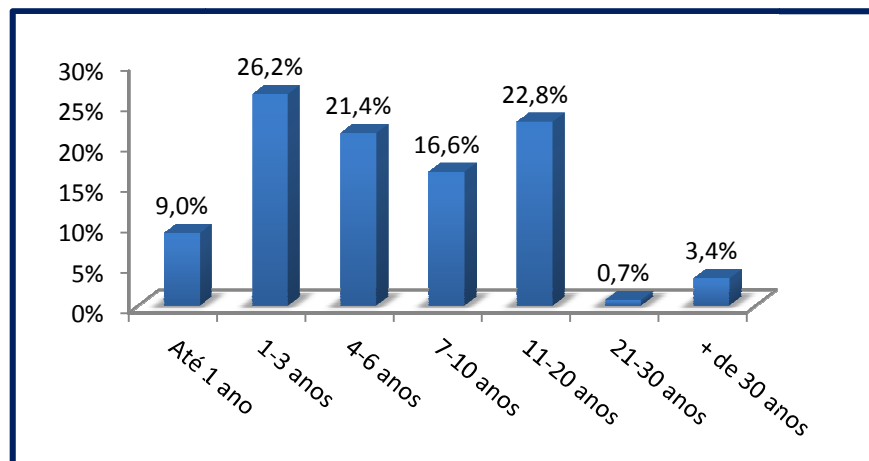


Gráfico 9 - Antiguidade dos participantes nas organizações.

Tempo de trabalho nas atuais funções - De acordo com a distribuição obtida, 10,3% dos participantes trabalha na atual função há menos de 1 ano, 28,3% entre 1 ano e 3 anos, 22,8% entre 4 a 6 anos, 16,6% entre 7 a 10 anos, 19,3% entre 11 a 20 anos, 0,7% entre 21 e 30 anos, e 2,1% trabalha há mais de 30 anos na função atual.

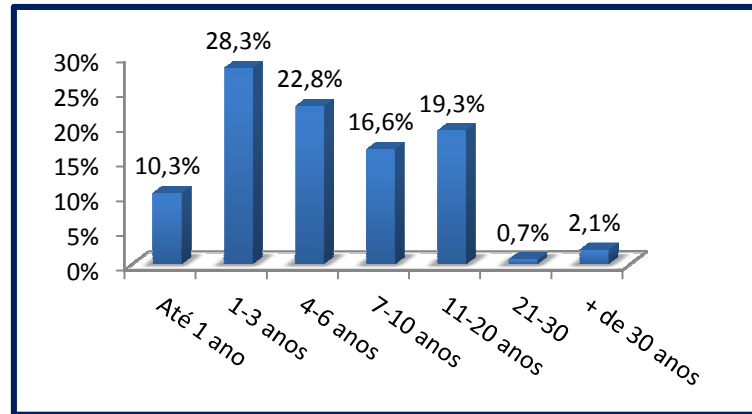


Gráfico 10 - Tempo de trabalho nas atuais funções.

Área de atuação das organizações – A maior parte da amostra, 49,0%, pertence aos serviços, 3,4% ao comércio, 33,8% à indústria e 13,8% a outras áreas.

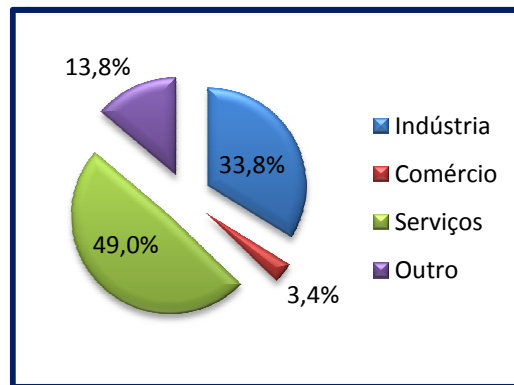


Gráfico 11 - Área de atuação das organizações.

2.3 Caracterização das condições de trabalho dos participantes

Vínculos Contratuais - Abordando agora os vínculos contratuais dos participantes neste estudo, quando questionados acerca do seu trabalho, 79,3% dos participantes afirmaram ter um trabalho regular e estável, conforme gráfico 12. A distribuição de resultados está presente no gráfico n.º 12.

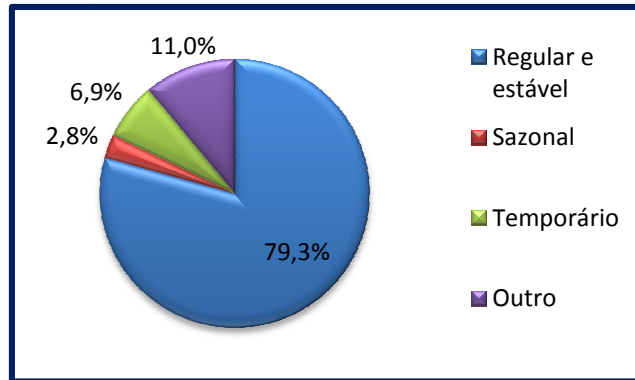


Gráfico 12 – Estabilidade do posto de trabalho.

Desemprego - Foi, igualmente, questionado se durante o ano anterior, o participante esteve desempregado ou em trabalho temporário, com as seguintes opções de resposta: 1) *Não*; 2) *Apenas uma vez*; 3) *Mais de uma vez*; 4) *Constantemente*; 5) *Está sem emprego*.

A opção 1, em que não esteve desempregado obteve 87,6% das respostas. A opção 2, em que refere ter estado apenas uma vez desempregado no ano anterior obteve 8,3% das respostas. 1,4% dos inquiridos refere que esteve desempregado mais de uma vez, 2,1% esteve constantemente desempregado e para a opção 5 0,7% refere estar sem emprego.

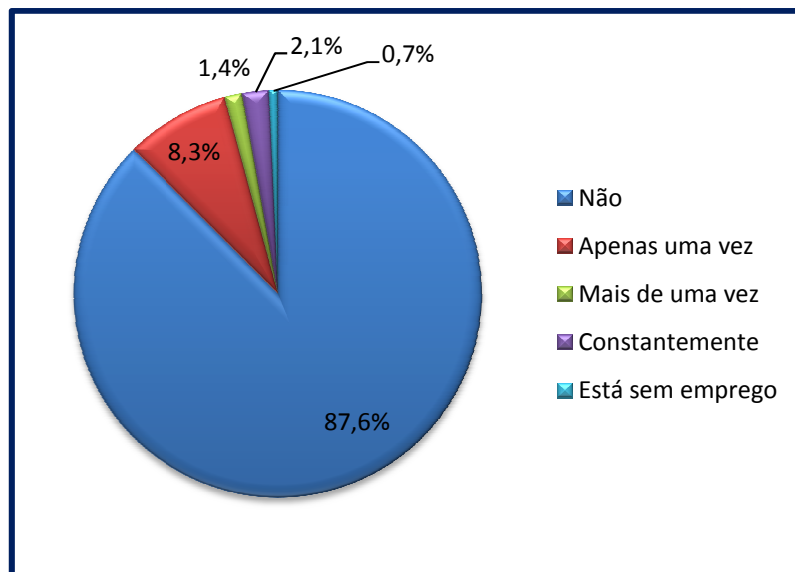


Gráfico 13 – Condições de trabalho durante o ano anterior.

Segurança laboral - Quando questionados sobre a possibilidade de nos próximos dois anos, virem a perder o emprego atual, em que as opções de resposta eram: 1) *Muito improvável*; 2) *Pouco provável*; 3) *Provável*; 4) *Muito provável*.

A resposta mais pontuada foi a opção 2, referindo ser pouco provável vir a perder o emprego atual nos próximos tempos, no entanto, é de destacar que 27,6% dos participantes referiram que é provável que isso venha a acontecer. Para a opção 1, 16,6% respondem sendo

muito improvável vir a perder o atual emprego, para a opção 4, 4,1% refere ser muito provável que tal aconteça.

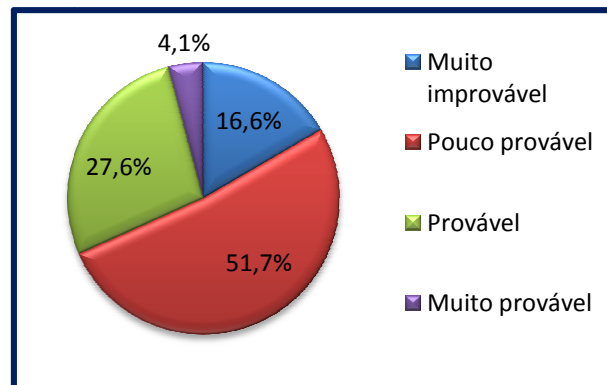


Gráfico 14 – Perspetiva de trabalho do ponto de vista pessoal.

Dimensão do Departamento - Relativamente à quantidade de pessoas por departamento a que pertence cada indivíduo que preencheu o questionário, tinham as seguintes opções de resposta: 1) *Trabalho sozinho*; 2) *2-5 pessoas*; 3) *6-10 pessoas*; 4) *10-20 pessoas*; 5) *20 ou mais pessoas*.

Verifica-se que para 31,7% dos inquiridos, trabalham num grupo entre 2 a 5 pessoas. 31,7% dos inquiridos diz trabalhar num departamento com 2 a 5 pessoas, 24,8% trabalham com um grupo de 20 ou mais pessoas, 23,4% trabalha com 6 a 10 pessoas, 13,1% trabalham com 10 a 20 pessoas e apenas 6,9% refere que trabalha sozinho.

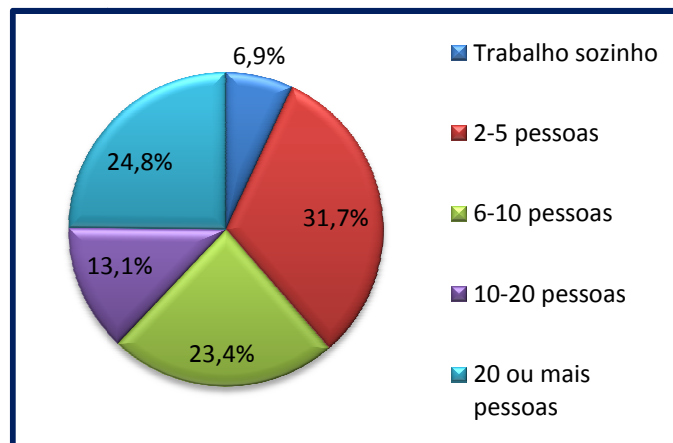


Gráfico 15 – Identificação do número de pessoas por departamento.

Influência sobre as decisões coletivas - Quando questionados se têm influência significativa sobre as decisões do seu grupo de trabalho/unidade, as opções de resposta eram: 1) *Trabalho sozinha*; 2) *Nenhuma*; 3) *Pouca*; 4) *Bastante*; 5) *Muita*.

Destacou-se com 39,3% a resposta em que nos diz é pouca a influência da sua opinião. De seguida, 32,4% afirmam que é bastante a sua influência nas decisões do seu grupo, 12,4% refere

ser muita a influência, 8,3% escolheu a opção 2, sendo nenhuma a influência e 7,6% trabalha sozinho.

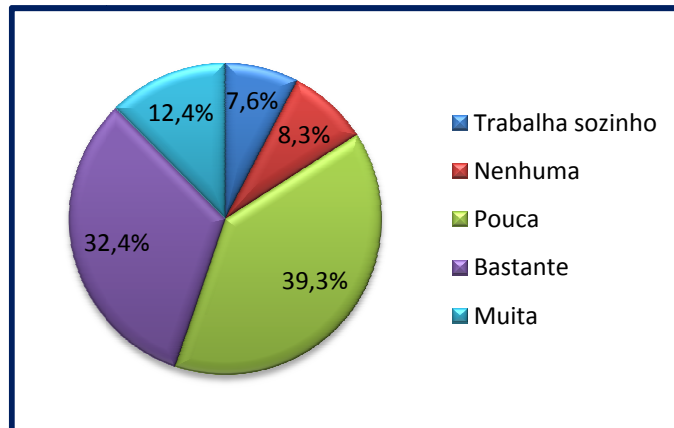


Gráfico 16 – Influência dos participantes nas decisões do seu grupo de trabalho.

Participação na Tomada de Decisões - Os participantes foram questionados, ainda no âmbito do seu grupo de trabalho, se este toma decisões democraticamente. As opções de resposta eram: 1) *Trabalho sozinho*; 2) *Nunca*; 3) *Por vezes*; 4) *Quase sempre*; 5) *Sempre*. Verifica-se para uma percentagem acumulada para a opção 2 e 3, que 53,8% dos participantes referem que nunca ou por vezes são tomadas decisões de forma democrática dentro da sua unidade de trabalho. 6,2% responderam que trabalham sozinhos, 28,3% responderam a opção 4, quase sempre são tomadas decisões democraticamente e 11,7% referem que são sempre tomadas decisões democraticamente dentro do seu grupo de trabalho.

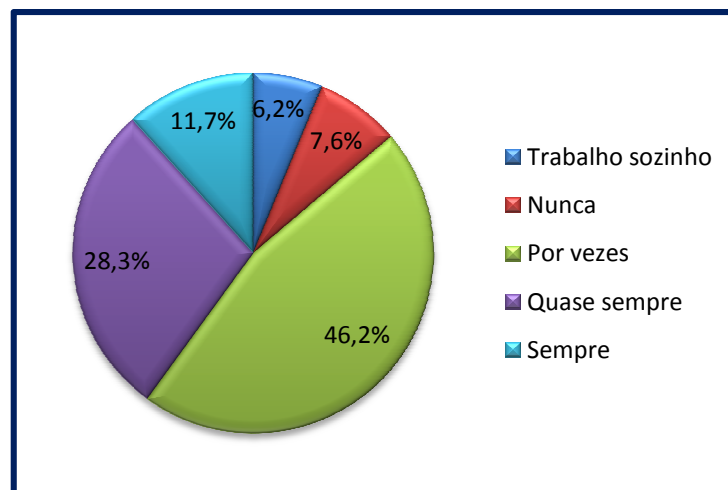


Gráfico 17 – Decisões tomadas democraticamente no grupo de trabalho.

Tarefas de Supervisão - Foi questionado se o inquirido tinha tarefas de supervisão, com as opções de resposta: 1) *Não*; 2) *Sim*. Conforme gráfico 18, 57,9% refere que não tem tarefas de supervisão, e 42,1% tem tarefas de supervisão.

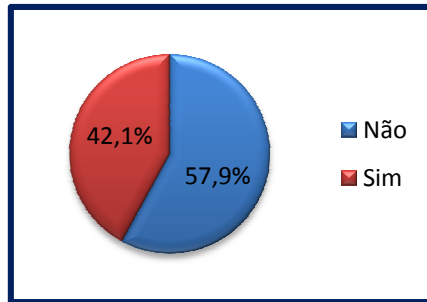


Gráfico 18 – Participantes com tarefas de supervisão.

Sindicalização - Questionou-se se o indivíduo era membro de um sindicato ou da associação de trabalhadores. Com as opções de resposta: 1) *Não*; 2) *Sim*. Conforme gráfico 19, 89,0% dos participantes não faz parte nem de sindicatos nem associações de trabalhadores. 11,0% dos inquiridos faz parte de sindicatos ou associações de trabalhadores.

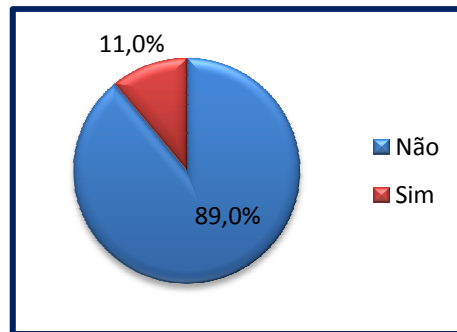


Gráfico 19 – Participação em sindicatos.

Trabalho por turnos - Por fim, foi perguntado se o trabalho era realizado por turnos. Com as opções de resposta: 1) *Não*; 2) *Sim*. Conforme gráfico 20, 70,3% dos 145 inquiridos não trabalha por turnos, no entanto o valor de 29,7% também é significativo para o número de participantes a trabalhar nesse regime.

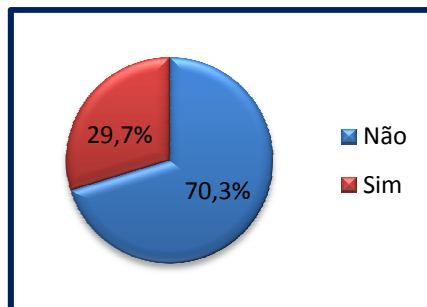


Gráfico 20 – Trabalho por turnos.

2.4 Instrumentos

Os instrumentos utilizados foram, conforme já referido, dois questionários, os quais pretendem avaliar o Assédio Moral e o Stresse no local de trabalho. O questionário usado para avaliar o Assédio Moral foi o NAQ-R (Negative Acts Questionnaire – Revised de Einärsen & Raknes, 1997), adaptado por (Araújo, MacIntyre & MacIntyre, 2004). Para avaliar o Stresse no Trabalho foi utilizado uma versão reduzida do questionário de Cohen et al (1983) Escala Stresse Percebido (PSS-10) (Adaptado por Moreira, 2002).

As respostas a estes questionários fazem-se através de uma escala tipo “Likert”, com cinco alternativas de resposta.

O questionário sobre o Assédio Moral é constituído por 25 itens, onde 22 itens apresentavam as seguintes opções de resposta: *nunca, por vezes, mensalmente, semanalmente e diariamente*. Os valores variam entre 1 a 5. Para o item 24 as opções de resposta eram: *sim e não*. No item 24 existiam 5 opções de resposta e para o item 25, 7 opções de resposta.

O questionário está dividido em 3 subescalas: Assédio profissional, Assédio pessoal e Sobrecarga de trabalho.

A subescala Assédio Profissional avalia o impacto do assédio sentido a nível profissional, atitudes que afetam o desempenho, a motivação, a progressão do trabalhador.

“*Alguém escondeu informações que afetam o seu desempenho no trabalho?*”, “*Foi obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências?*” e “*Recebeu sinais ou dicas de que deve pedir demissão ou deixar o emprego?*”, são algumas das questões que fazem parte desta subescala, conforme pode ser verificado na Tabela 6 do Apêndice 1.

A subescala Assédio Pessoal avalia o impacto do assédio sentido a nível pessoal, atitudes que possam alterar o seu estado psicológico, perturbações, ofensas, agressões, insultos, ataques pessoais.

“*Foi insultado ou fizeram comentários ofensivos sobre a sua pessoa (isto é, sobre hábitos seus ou as suas origens), suas atitudes ou sobre a sua vida privada?*”, “*Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas?*” e “*Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real?*” são exemplos de questões pertencentes à subescala do Assédio Pessoal, conforme pode ser verificado na Tabela 7 do Apêndice 2.

A subescala Sobrecarga de Trabalho avalia a pressão sentida na realização das suas tarefas no trabalho.

“*Foi pressionado a não reclamar um direito (por ex. afastamento do trabalho, não direito a: feriado, quantia adicional de salário, bónus, despesas de viagem, etc.)?*”, “*Foi solicitado para realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido?*” e “*Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva?*” são itens relacionados com a subescala Sobrecarga de Trabalho, conforme pode ser verificado na Tabela 8 do Apêndice 3.

O questionário do Stresse é composto por 10 itens, com cinco opções de resposta: *nunca*, *quase nunca*, *às vezes*, *com alguma frequência*, *muito frequentemente*. Os valores variam entre 1 e 5. Para esta subescala são exemplos de itens analisados: “No último mês, com que frequência se sentiu incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida?”, “No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e “stressado”?” e “No último mês, com que frequência se sentiu que as dificuldades se acumulavam de tal modo que não conseguia ultrapassá-las?”, conforme pode ser verificado na Tabela 9 do Apêndice 4.

As características psicométricas dos questionários utilizados podem ser verificadas na tabela 2. Nesta tabela é indicado o total de itens, média, desvio padrão, o α de *Cronbach*.

Tabela 2 - Estatísticas descritivas dos questionários.

	Subescalas	Total de itens	Médias das respostas	Desvio padrão	α de Cronbach
ASSÉDIO MORAL	Profissional	11	1,39	0,37	0,81
	Pessoal	8	1,21	0,31	0,81
	Sobrecarga de trabalho	3	1,50	0,59	0,67
STRESSE	Stresse no trabalho	6	2,66	0,91	0,90

O questionário inclui, igualmente, questões de natureza sócio-demográfica, designadamente, sexo, idade, estado civil, número de pessoas que compõem o agregado familiar, habilitações escolares, tipo de organização (público ou privado), funções/posto desempenhado, antiguidade na organização, tempo de trabalho na atual função, área de atuação da organização (indústria, comércio, serviços, outros). As relações e condições de trabalho dos participantes e o nível de maturidade da cultura de segurança das empresas em estudo, também foram abordadas no questionário.

As respostas ao questionário foram sujeitas a análises descritivas (médias, desvio padrão, variância) e inferenciais, nomeadamente, testes paramétrico como a ANOVA para comparações múltiplas, e o teste t- *Student* para amostras independentes e para perguntas que têm apenas duas opções de resposta. Recorreu-se, igualmente à Análise Factorial exploratória e à determinação da consistência interna das subescalas através do Coeficientes *Alpha de Cronbach*.

CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

3.1 Análise dos dados obtidos

Assédio Moral

De seguida passa-se à análise dos dados obtidos, em função dos objetivos específicos pré-definidos.

1º Objetivo: Comparar as respostas do total dos inquiridos nas diferentes dimensões do Assédio Moral

Para responder a este objetivo apresentamos os resultados das três subescalas em análise.

Tabela 3 - Dados obtidos nas subescalas do Assédio Moral.

ASSÉDIO MORAL	SUBESCALAS	Médias das respostas	Desvio padrão	α de Cronbach
	Assédio Profissional	1,39	0,37	0,81
	Assédio Pessoal	1,21	0,31	0,81
	Assédio Sobrecarga de trabalho	1,50	0,59	0,67

Analisando comparativamente os dados obtidos, observamos que a subescala mais pontuada remete para o Assédio através da Sobrecarga de Trabalho, segue-se o Assédio Profissional e, por último, o Pessoal. A dispersão das respostas é, tendencialmente, mais acentuada no Assédio através da Sobrecarga de Trabalho.

2º Objetivo: Analisar como é que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a práticas, eventualmente, associadas a cada uma das sub-dimensões do Assédio Moral.

Para responder a este objetivo analisou-se a distribuição das médias e desvio-padrão de cada uma das subescalas. Passa-se a apresentar os dados obtidos.

Assédio Profissional

A subescala Assédio Profissional com um $\alpha=0,81$ (Bom) é composta pelas questões inseridas no Gráfico n.º 21 e presentes na Tabela 6 do Apêndice 1. Analisando a média e desvio padrão para cada questão, destacam-se os seguintes pontos:

Podem ser destacadas três questões que apresentam pontuações mais elevadas no total da população inquirida: questão 1 “Alguém escondeu informações que afetam o seu desempenho no trabalho”, questão 3 “Foi obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências” e questão 14 “Ignoraram as suas opiniões ou pontos de vista”.

Ou seja, por vezes alguém escondeu informação que afetasse o desempenho dos participantes no seu local de trabalho, assim como por vezes foram obrigados a desempenhar tarefas abaixo das suas competências e ainda, por vezes aconteceu verem as suas opiniões serem ignoradas.

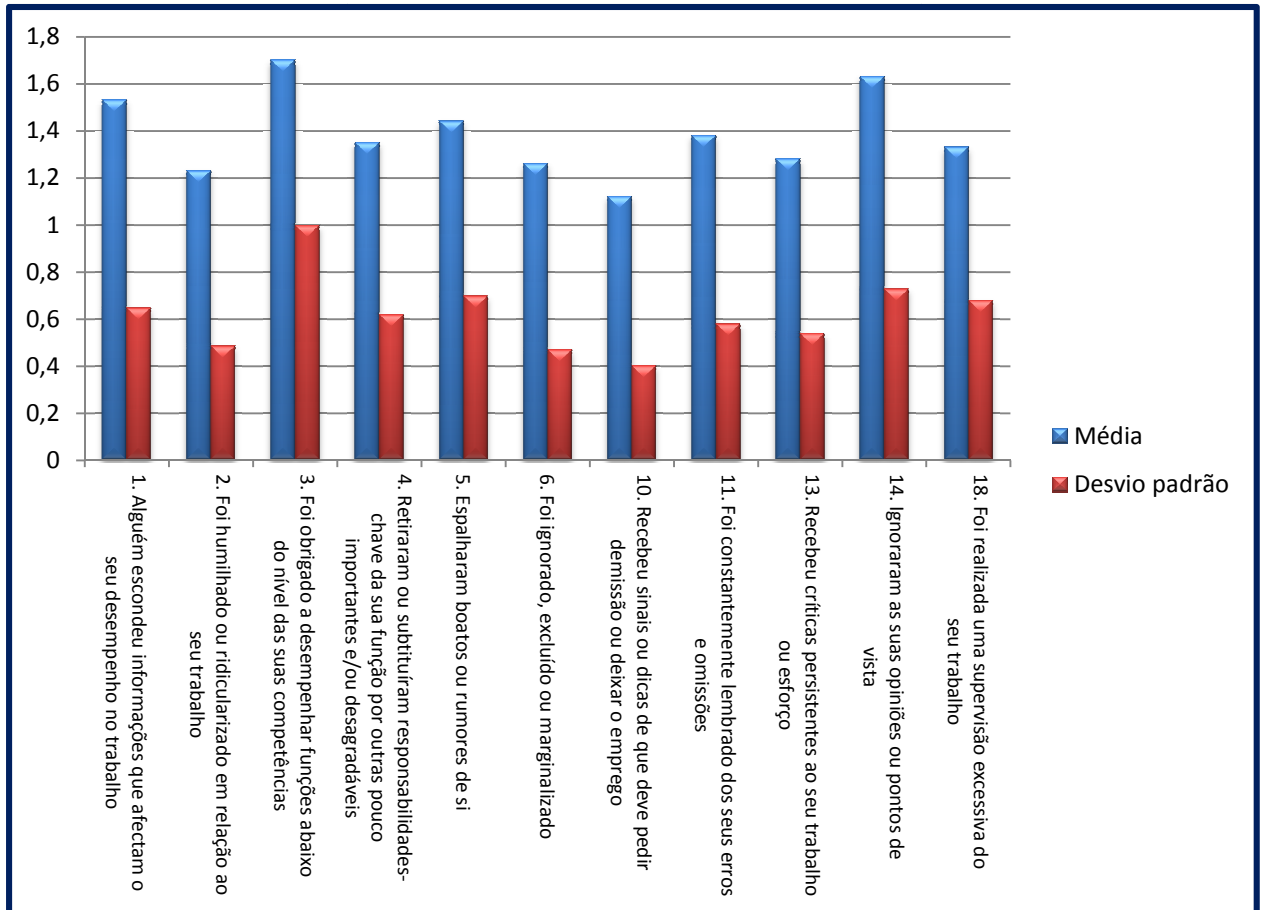


Gráfico 21 – Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Assédio profissional.

Assédio pessoal

A subescala Assédio pessoal com um $\alpha=0,81$ (Bom), é composta pelas questões inseridas no Gráfico n.º 22 e presentes na Tabela 7 do Apêndice 2. Analisando a média e desvio padrão para cada questão, destacam-se os seguintes pontos:

As questões que se destacaram com a média mais elevada, sugerindo que são as que ocorrem com mais frequência são: Questão 8 “*Berraram consigo ou foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter-lhe raiva)*”, questão 17 “*Foram feitas alegações contra si*” e questão 15 “*Pessoas com as quais você não tem intimidade “pregaram-lhe partidas”*”.

Ou seja, por vezes os participantes foram alvos de agressividade ou berraram com eles, por vezes foram feitas alegações contra os inquiridos, assim como por vezes foram alvos de “brincadeiras de mau gosto” no seu local de trabalho.

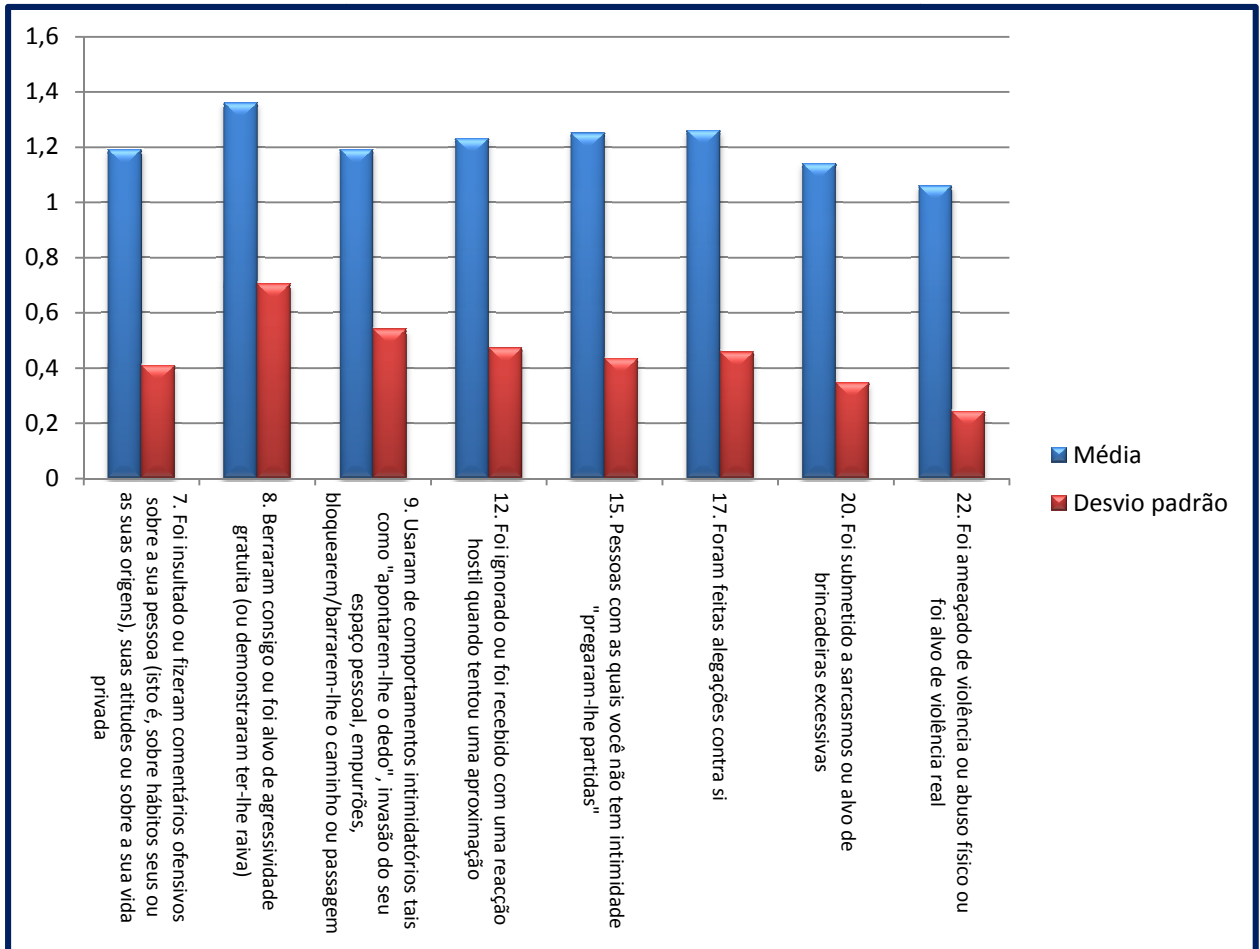


Gráfico 22 - Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Assédio pessoal.

Sobrecarga de trabalho

A subescala Sobrecarga de Trabalho com um $\alpha=0,67$ (Aceitável), é composta pelas questões inseridas no Gráfico n.º 23 e presentes na Tabela 8 do Apêndice 3. Analisando a média e desvio padrão para cada questão, verificou-se que a questão que se destacou com uma média superior foi a questão 21 "Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva". Ou seja, por vezes os participantes foram expostos a uma elevada carga de trabalho.

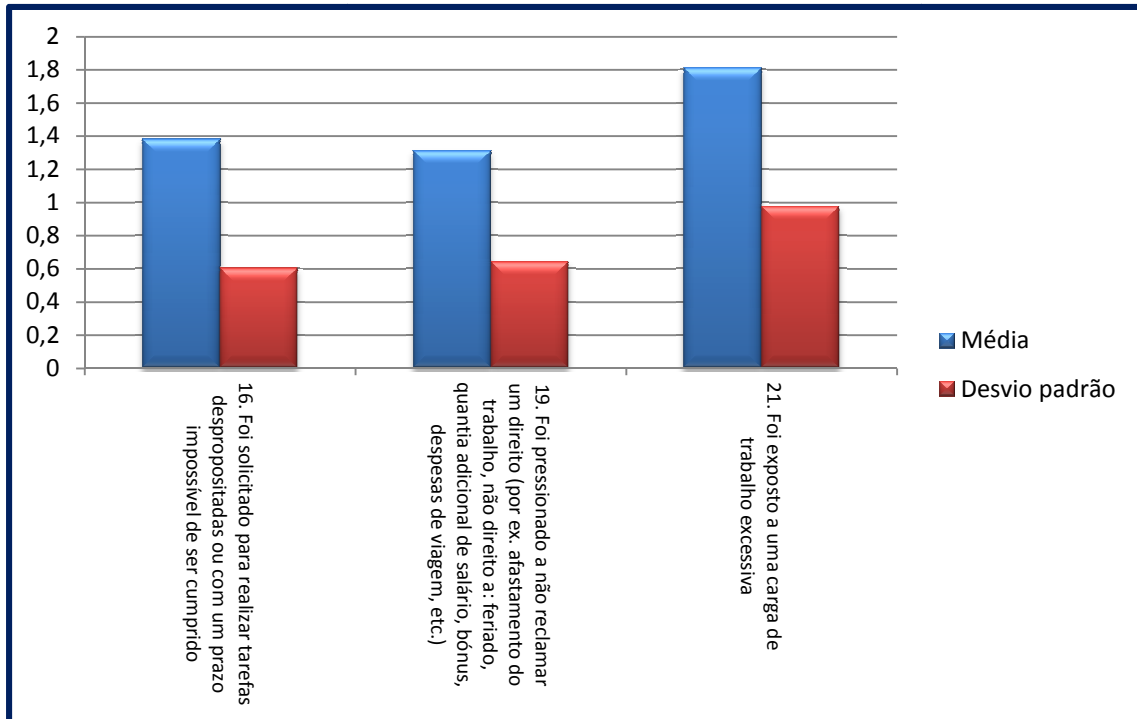


Gráfico 23 - Representação gráfica da média e desvio padrão das questões pertencentes à subescala Sobrecarga de trabalho.

3º Objetivo: Qual a percentagem de inquiridos que considera já ter sido objeto de Assédio Moral?

Para responder a este objetivo recorremos aos resultados obtidos na pergunta n.º 23 do questionário. Esta questão estava formulada do seguinte modo:

- *Você já foi assediado no trabalho?*

As alternativas de resposta eram *Sim* ou *Não*.

Contudo esta questão era acompanhada da seguinte explicação: "*Define-se Assédio como: "uma situação em que um ou vários indivíduos, persistentemente, durante um certo período de tempo, são submetidos ou alvo de actos negativos de uma ou várias pessoas, numa situação em que a vítima do assédio tem dificuldades de se defender contra essas acções. Um único incidente não pode ser considerado assédio."*

Os resultados obtidos evidenciam que 16,6% dos 145 participantes afirmaram já terem sido vítimas de Assédio no local de trabalho, conforme Gráfico n.º 24.

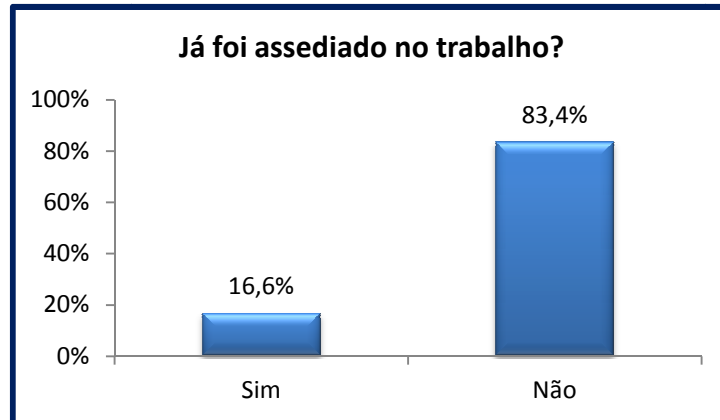


Gráfico 24 – Representação gráfica da resposta à questão relativa ao Assédio Moral no trabalho.

4º Objetivo: Identificar os assediadores.

Para responder a este objetivo baseámo-nos na questão 25 do questionário e nas diversas alternativas de resposta que comportava, remetendo esta questão para ocorrências nos últimos 6 meses. Os resultados obtidos evidenciaram que: 41,7% dos indivíduos afirma ter sido vítima de Assédio através dos colegas de trabalho, 66,7% referem ter sido vítimas de Assédio através das chefias, 8,3% afirma ter sido vítima de Assédio através de subordinados e em número idêntico (8,3%) refere ter sido vítima por pessoas externas à empresa

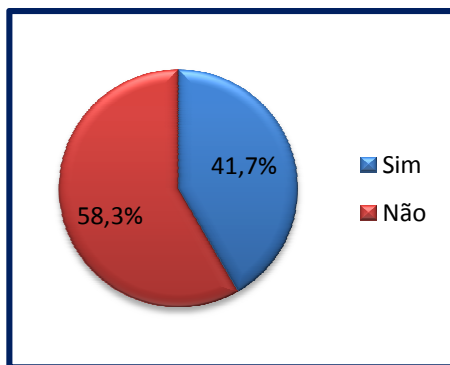


Gráfico 25 – Vítimas de colegas

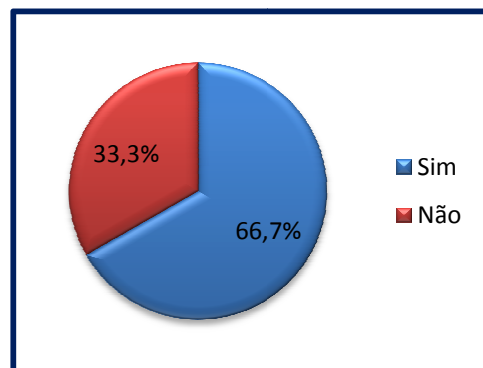


Gráfico 26 – Vítimas de chefias.

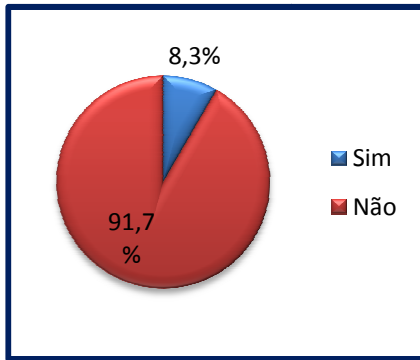


Gráfico 27 – Vítimas de subordinados.

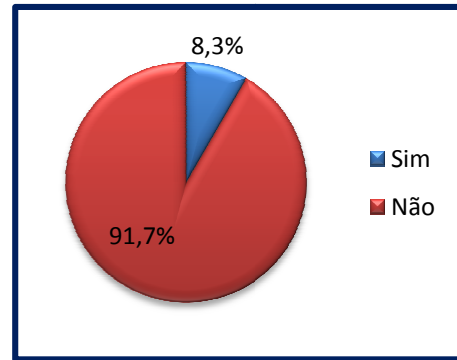


Gráfico 28 – Vítimas de pessoas externas à empresa.

Procurou-se igualmente verificar se os assediadores eram predominantemente do Sexo Masculino ou Feminino. Os dados obtidos revelam que 83,3% das vítimas afirma ter sido assediado por homens, e 50,0% das vítimas refere ter sido assediada por mulheres. O que leva a concluir que uma mesma vítima pode ter sido assediada, concomitantemente, por homens e por mulheres, embora a percentagem relativa a mulheres seja mais reduzida.

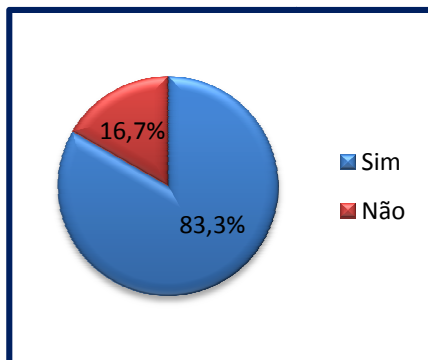


Gráfico 29 – Vítimas de Assédio Moral por homens.

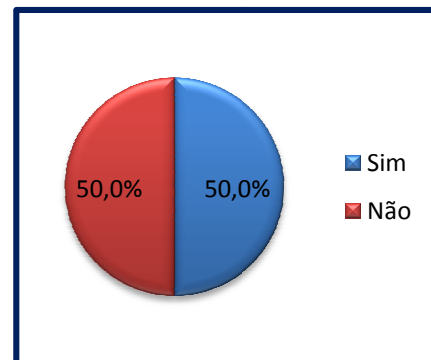


Gráfico 30 – Vítimas de Assédio Moral por mulheres.

Quando questionados sobre o número de pessoas que os terão assediado em 66,7% dos casos, são assediados por um grupo, entre 2 a 5 pessoas, 25% por uma só pessoa e 8,3% por mais de 5 pessoas.

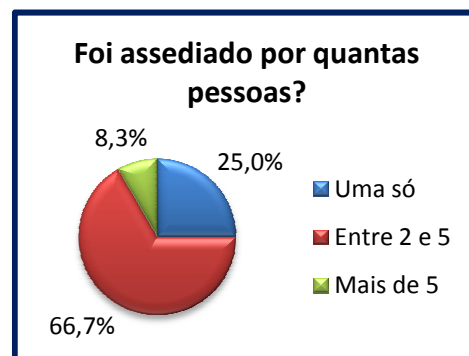


Gráfico 31 – Quantidade de assediadores.

5º Objetivo: Verificar se ter sido vítima de Assédio influencia significativamente as pontuações das diversas dimensões do Assédio Moral, bem como do Stresse Ocupacional.

Para responder a este objetivo recorreu-se à comparação de médias inter-grupos, através da Análise de Variância (ANOVA) para as subescalas definidas.

Os dados obtidos revelam existir diferenças significativas nas pontuações das três subescalas de Assédio, mas não na pontuação da escala de Stresse, conforme presente na tabela seguinte:

Tabela 4 – Influência do Assédio Moral nas subescalas.

Subescalas		Questão 23. Você já foi assediado no trabalho?				
		N.º de itens	Média (\bar{X})	Desvio Padrão (σ)	F	Sig.
Profissional	Sim	24	1,7500	0,42913	33,602	0,000
	Não	120	1,3129	0,31641		
	Total	144	1,3857	0,37371		
Pessoal	Sim	24	1,5417	0,46577	44,231	0,000
	Não	121	1,1436	0,20958		
	Total	145	1,2095	0,30543		
Sobrecarga	Sim	24	1,8333	0,82825	9,877	0,002
	Não	121	1,4325	0,50670		
	Total	145	1,4989	0,58811		
Stresse	Sim	24	2,8889	0,96767	1,784	0,184
	Não	121	2,6185	0,89376		
	Total	145	2,6632	0,90852		

$p \leq 0,05$

Conforme podemos observar na subescala Assédio Profissional obteve-se um nível de diferenças entre respostas significativas, o que permite concluir que as pessoas que responderam ser vítimas de assédio, pontuam mais esta subescala, quando comparadas com as restantes. O mesmo pode ser observado na subescala relativa ao Assédio Pessoal e na subescala referente à Sobrecarga de Trabalho.

Na subescala Stresse obteve-se $p > 0,05$, o que leva a observar, de acordo com as médias das pontuações presentes na Tabela n.º 4, que embora os indivíduos vítimas de Assédio tenham pontuado mais esta subescala do que os restantes, as diferenças não são significativas ao nível pré-definido ($p \leq 0,05$).

Todavia, ao pretendermos saber se existem influências recíprocas entre Assédio e Stresse observamos, através de uma análise de correlações (através do Coeficiente de Pearson), que o aumento dos indicadores de Assédio, em qualquer das dimensões, faz-se acompanhar de um aumento de indicadores de Stresse, conforme está presente na tabela seguinte. Sendo, neste caso o Assédio Profissional e o Assédio através da Sobrecarga de Trabalho que evidenciem uma

ligação mais fortemente significativa com o Stresse, muito embora o Assédio Pessoal também demonstre a mesma ligação.

Tabela 5 - Correlações entre Assédio Moral e Stresse.

	Assédio Profissional	Assédio Pessoal	Assédio Sobrecarga	Stresse
Assédio Profissional	1			
Assédio Pessoal	,701**	1		
Assédio Sobrecarga	,630**	,455**	1	
Stresse	,317**	,183*	,366**	1

** .p ≤ 0.01

* .p ≤ 0.05

6º Objetivo: Analisar como é que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a sintomas de Stresse.

Para atingir este objetivo, procurou-se verificar a distribuição das respostas dos inquiridos ao conjunto dos itens que compunham esta escala.

Relembramos que a escala de Stresse apresenta um $\alpha=0,904$, o que é considerado muito bom em termos de fiabilidade do instrumento.

Analisando a média e desvio padrão para cada questão, destacam-se os seguintes pontos:

As questões que se destacaram com a média mais elevada são: A questão 26 “No último mês, com que frequência se sentiu perturbado por causa de qualquer coisa que aconteceu inesperadamente?”, a questão 28 “No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e “stressado”?”, a questão 31 “No último mês, com que frequência se sentiu que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer?”, a questão 34 “No último mês, com que frequência se sentiu irritado por causa de coisas que estavam fora do seu controlo?” e a questão 35 “No último mês, com que frequência se sentiu que as dificuldades se acumulavam de tal modo que não conseguia ultrapassá-las?”.

Tendo em consideração as pontuações e o fato do desvio padrão ser elevado, somos levados a concluir que uma percentagem considerável de inquiridos terá vivenciado com bastante frequência sintomas de Stresse no último mês. Isto é, sentiram-se perturbados com situações que aconteceram inesperadamente. Sentiram-se nervosos e stressados, a sentir que não conseguiam lidar com as coisas que tinham para fazer, irritados por causa de coisas fora do seu controlo e sentiram que não conseguiam ultrapassar dificuldades.

7º Objetivo: Verificar a influência das Condições de Trabalho sobre o Assédio e o Stresse

Para este ponto, de acordo com a análise efetuada somente se vai apresentar os resultados obtidos com significância.

Analizado o item 41⁴ “O seu trabalho é: escolha: (1) Regular e estável; (2) Sazonal; (3) Temporário; (4) Temporário e Sazonal; (5) Outro.” a subescala com um nível de confiança de $p < 0,05$ ($p = 0,015$), foi a do Assédio Moral. Das opções de resposta a que destacou com maior média foi a opção 3, referente a trabalho temporário ($\bar{x} = 1,46$, $\sigma = 0,41$). Ou seja, os trabalhadores temporários sentem mais Assédio pessoal no trabalho.

Analizado o item 42⁵ “Durante o ano passado, esteve desempregado ou em trabalho temporário? (1) Não; (2) Apenas uma vez; (3) Mais de uma vez (4) Constantemente; (5) Está sem emprego.” Não foi verificado para nenhuma subescala com um nível de confiança de $p < 0,05$.

Analizado o item 43⁶ “Algumas pessoas perdem, permanentemente, os empregos que gostariam de manter. Qual a possibilidade de, nos próximos 2 anos, você vir a perder seu emprego atual? (1) Muito improvável; (2) Pouco provável; (3) Provável; (4) Muito provável.” As subescalas identificadas com um nível de confiança de $p < 0,05$ foram Assédio pessoal ($p = 0,025$), sobrecarga de trabalho ($p = 0,000$), e Stresse ($p = 0,028$). Para o Assédio pessoal, das opções de resposta a que destacou com maior média foi a opção 4, dizendo ser muito provável vir a perder o seu trabalho nos próximos dois anos ($\bar{x} = 1,54$, $\sigma = 0,51$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio pessoal no trabalho acham muito provável vir a perder o emprego. Em relação à Sobrecarga de trabalho, das opções de resposta a que destacou com maior média também foi a opção 1, dizendo ser muito provável vir a perder o seu trabalho nos próximos dois anos ($\bar{x} = 2,44$, $\sigma = 1,14$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Sobrecarga de trabalho acham muito provável vir a perder o emprego. Em relação ao Stresse, das opções de resposta a que destacou com maior média foi igualmente a opção 1, dizendo ser muito provável vir a perder o seu trabalho nos próximos dois anos ($\bar{x} = 3,42$, $\sigma = 0,92$). Ou seja, os trabalhadores mais stressados pensam ser muito provável vir a perder o emprego.

Analizado o item 44⁷ “Quantas pessoas estão no seu serviço/departamento? (1) Trabalho sozinho; (2) 2-5 pessoas; (3) 6-10 pessoas; (4) 10-20 pessoas; (5) 20 ou mais pessoas.” As subescalas identificadas com um nível de confiança de $p < 0,05$ foram Assédio profissional ($p = 0,007$), e Assédio pessoal ($p = 0,011$). Para o Assédio profissional, das opções de resposta a que destacou com maior média foi a opção 5, trabalham com 20 ou mais pessoas ($\bar{x} = 1,55$, $\sigma = 0,34$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio profissional trabalham em departamentos com muita gente. Em relação ao Assédio pessoal, das opções de resposta a que destacou com maior média também foi a opção 5, trabalham com 20 ou mais pessoas ($\bar{x} = 1,34$, $\sigma = 0,35$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio Moral, trabalham em departamentos com muita gente.

⁴ Apêndice 5

⁵ Apêndice 6

⁶ Apêndice 7

⁷ Apêndice 8

Analisado o item 45⁸ “*Você tem influência significativa sobre as decisões do seu grupo de trabalho/unidade? (1) Trabalha sozinho(a); (2) Nenhuma; (3) Pouca; (4) Bastante; (5) Muita.*” Não foi verificado para nenhuma subescala com um nível de confiança de $p < 0,05$.

Analisado o item 46⁹ “*O seu grupo de trabalho ou unidade toma decisões democraticamente? (1) Trabalho sozinho; (2) Nunca; (3) Por vezes; (4) Quase sempre; (5) Sempre.*” A subescala identificada com um nível de confiança de $p < 0,05$ foi o Assédio profissional ($p = 0,019$). Para o Assédio profissional, das opções de resposta a que destacou com maior média foi a opção 3, por vezes, ($\bar{x} = 1,48$, $\sigma = 0,36$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio profissional sentem que só por vezes é que o seu grupo de trabalho toma decisões democraticamente.

Analisado o item 47¹⁰ “*Tem tarefas de supervisão? (1) Não; (2) Sim.*” A subescala identificada com um nível de confiança de $p < 0,05$ foi o Assédio profissional ($p = 0,009$). Para o Assédio profissional, das opções de resposta a que destacou com maior média foi a opção 1, não, ($\bar{x} = 1,40$, $\sigma = 0,42$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio Profissional, não têm trabalhos de supervisão.

Analisado o item 48¹¹ “*É membro de um sindicato ou da associação de trabalhadores? (1) Não; (2) Sim.*” A subescala identificada com um nível de confiança $p < 0,05$ foi o Stresse ($p = 0,013$). Para o Stresse, das opções de resposta com maior média foi a opção 1, não, ($\bar{x} = 2,73$, $\sigma = 0,92$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Stresse, não pertencem a sindicatos.

Analisado o item 49¹² “*O seu trabalho é realizado por turnos? (1) Não; (2) Sim.*” A subescala identificada com um nível de confiança de $p < 0,05$ foi o Assédio pessoal ($p = 0,003$). Para o Assédio pessoal, das opções de resposta com maior média foi a opção 2, sim, ($\bar{x} = 1,31$, $\sigma = 0,39$). Ou seja, os trabalhadores que sentem mais Assédio pessoal trabalham por turnos.

8º Objetivo: Verificar a influência das variáveis sócio-demográficas sobre o Assédio e o Stresse

Para este ponto, de acordo com a análise efetuada somente se vai apresentar os resultados obtidos com significância. Para as variáveis sexo¹³, idade¹⁴, estado civil¹⁵, habilitações escolares¹⁶, organização do sector público ou privado¹⁷, tempo na atual função¹⁸ e área de atuação da organização¹⁹, não foram verificadas para nenhuma subescala um nível de confiança de $p < 0,05$.

⁸ Apêndice 9

⁹ Apêndice 10

¹⁰ Apêndice 11

¹¹ Apêndice 12

¹² Apêndice 13

¹³ Apêndice 14

¹⁴ Apêndice 15

¹⁵ Apêndice 16

¹⁶ Apêndice 18

¹⁷ Apêndice 19

¹⁸ Apêndice 22

¹⁹ Apêndice 23

Para a variável agregado familiar²⁰, foi verificado para a subescala Stresse com um nível de confiança de $p < 0,05$ ($p = 0,04$). Para o Stresse, das opções de resposta com maior média foi a opção mais de 4 pessoas, ($\bar{x} = 4,33$, $\sigma = 0,47$). Ou seja, os trabalhadores que têm mais de 4 pessoas no agregado familiar são as que têm mais Stresse.

Analisado as funções e postos de trabalho desempenhados²¹, a subescala identificada com um nível de confiança de $p < 0,05$ foi o Assédio profissional ($p = 0,010$), Assédio pessoal ($p = 0,005$) e Stresse ($p = 0,037$). Para o Assédio profissional, das opções de resposta com maior média foi a opção direção/administração, ($\bar{x} = 2,09$, $\sigma = 0,00$). Para o Assédio pessoal, das opções de resposta com maior média foi a opção direção/administração, ($\bar{x} = 2,00$, $\sigma = 0,00$). Para o Stresse, das opções de resposta com maior média foi a opção administrativos, ($\bar{x} = 3,03$, $\sigma = 1,00$).

Analisada a antiguidade²² na organização, a subescala identificada com um nível de confiança de $p < 0,05$ foi o Assédio pessoal ($p = 0,032$). Para o Assédio pessoal, das opções de resposta com maior média foi a opção 21 a 30 anos, ($\bar{x} = 2,00$, $\sigma = 0,00$).

3.2 Discussão dos dados obtidos

O objetivo principal deste trabalho era analisar os riscos psicossociais, com especial destaque para o Stresse e Assédio Moral no trabalho. Para alcançar este objetivo, foi utilizado como instrumento de estudo, questionários que foram distribuídos em várias empresas do distrito de Setúbal.

O 1.º objetivo pretendia comparar as respostas do total dos inquiridos nas diferentes dimensões do Assédio Moral e analisados os dados obtidos observamos que, a subescala mais pontuada remete para o Assédio através da Sobrecarga de Trabalho, segue-se o Assédio Profissional e, por último, o Pessoal. A dispersão das respostas é, tendencialmente, mais acentuada no Assédio através da Sobrecarga de Trabalho.

O 2.º objetivo proposto pretendia analisar como é que se distribuíam as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a práticas, eventualmente, associadas a cada uma das sub-dimensões do Assédio Moral.

Em relação ao Assédio Moral, foram definidas 3 subescalas (Assédio Profissional, Assédio Pessoal e Sobrecarga de trabalho). A subescala Assédio Profissional foi obtida com um $\alpha = 0,807$, das questões que a compõem destacaram-se 3 que foram mais pontuadas: questão 1 “*Alguém escondeu informações que afetam o seu desempenho no trabalho*”, questão 3 “*Foi obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências*” e questão 14 “*Ignoraram as suas opiniões ou pontos de vista*”. O que vem confirmar, conforme citado por Costa e Santos, (2013), que destaca em particular os efeitos nocivos da falta de reconhecimento no trabalho para os

²⁰ Apêndice 17

²¹ Apêndice 20

²² Apêndice 21

trabalhadores. Rantanen, 1995 citado pelo mesmo autor, refere que o conteúdo e a natureza do trabalho, podem justificar o aumento dos riscos profissionais.

A subescala Assédio Pessoal foi obtida com um $\alpha=0,808$, e das questões que fazem parte desta destacaram-se: questão 8 *“Berraram consigo ou foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter-lhe raiva)”*, questão 17 *“Foram feitas alegações contra si”* e questão 15 *“Pessoas com as quais você não tem intimidade “pregaram-lhe partidas””*.

A subescala Sobrecarga de Trabalho foi obtida com um $\alpha=0,671$, e a questão que se salientou: questão 21 *“Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva”*, o que na verdade, estes resultados não se revelam surpreendentes de acordo com a literatura referida no capítulo 1 através de Houtman, (2007, referenciado por Costa e Santos, 2013), o aumento da intensificação do trabalho atualmente.

O 3.º objetivo pretendia conhecer a percentagem de inquiridos que considerava já ter sido objeto de Assédio Moral. Para tal, recorreu-se à questão 23 do questionário: *“Você já foi assediado no trabalho?”*, e 16,6% dos 145 participantes admitiram terem sido vítimas de Assédio no local de trabalho. Um valor muito expressivo revelando uma tendência crescente no local de trabalho, de acordo com estudos feitos anteriormente, no entanto a diversidade de sectores nesta amostra pode também estar relacionada com este resultado.

O 4.º objetivo deste trabalho, relacionado com a identificação dos assediadores, os dados obtidos revelam coerência com a literatura. Neste estudo, como assediadores foram identificados os colegas com 41,7%, as chefias com 66,7% predominando assim, o Assédio vertical descendente porque parte de um superior hierárquico, que conduz a consequências muito mais graves para a saúde de acordo com Hirigoyen (1999), e os subordinados e as pessoas externas à empresa com 8,3%. Em relação ao género, 83,3% afirmam serem assediados por homens, enquanto 50% é relativo a Assédio praticado por mulheres. De destacar também que 66,7% refere que o Assédio sofrido costuma ser praticado por um grupo entre 2 a 5 pessoas.

O 5.º objetivo queria verificar se ter sido vítima de Assédio influenciava significativamente as pontuações das diversas dimensões do Assédio Moral, bem como do Stresse Ocupacional. Então a questão 23 foi relacionada com todas as subescalas para verificar a sua influência através da Análise de Variância (ANOVA). E constatou-se haver significância para as três subescalas do Assédio. Ou seja, as pessoas que responderam positivamente que foram assediadas sentem o Assédio a nível profissional, pessoal e na sobrecarga de trabalho a que são expostos, mas não na subescala de Stresse. De destacar que foi o Assédio Profissional o mais pontuado.

Porém, procurou-se verificar a existência de influências recíprocas entre Assédio e Stresse através de uma análise de correlações (através do Coeficiente de Pearson), e constatou-se que o aumento dos indicadores de Assédio, em qualquer das dimensões, faz-se acompanhar de um aumento de indicadores de Stresse. Sendo, neste caso o Assédio Profissional e o Assédio através da Sobrecarga de Trabalho que evidenciem uma ligação mais fortemente significativa com o Stresse, muito embora o Assédio Pessoal também demonstre a mesma ligação.

Analisar como é que se distribuíam as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a sintomas de Stresse representa o 6.º objectivo. A subescala Stresse foi obtida com um $\alpha=0,904$, e destacaram-se as seguintes questões: questão 26 *“No último mês, com que frequência se sentiu perturbado por causa de qualquer coisa que aconteceu inesperadamente?”*, questão 28 *“No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e “stressado”?”*, questão 31 *“No último mês, com que frequência se sentiu que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer?”*, questão 34 *“No último mês, com que frequência se sentiu irritado por causa de coisas que estavam fora do seu controlo?”* e questão 35 *“No último mês, com que frequência se sentiu que as dificuldades se acumulavam de tal modo que não conseguia ultrapassá-las?”*. Ou seja, foi constatado a presença de alguns sintomas de Stresse, parecendo afetar a performance dos trabalhadores.

7.º Objetivo: Verificar a influência das Condições de Trabalho sobre o Assédio e o Stresse. Constatou-se para esta amostra de 145 pessoas, que os trabalhadores a regime temporário são os que sentem mais o Assédio a nível pessoal no local de trabalho.

Um resultado curioso, foi que apesar de nesta amostra 79,3% dos participantes ter referido que tinha um trabalho regular e estável, quando foi feita a análise da pergunta que questiona a possibilidade de vir a perder o seu emprego, verificando a sua significância sobre as subescalas, constatou-se que a nível do Assédio Pessoal, Sobrecarga de Trabalho e Stresse existia significância. Ou seja, os trabalhadores que sentem mais o Assédio Pessoal, Sobrecarga de trabalho e Stresse no trabalho considera muito provável vir a perder o seu trabalho nos próximos dois anos.

Também a nível do número de pessoas por departamento notou-se influência a nível do Assédio. Ou seja, quem trabalha em departamentos com 20 ou mais pessoas sentem mais o Assédio Profissional e Pessoal.

As pessoas que identificaram que só por vezes o seu grupo de trabalho toma decisões de forma democrática sentem mais o Assédio Profissional, assim como os que referiram não terem funções de supervisão. Isto pode ser explicado como referido no modelo de Cooper, citado por Machado (2011), que revela que o clima e estrutura organizacional (em particular o grau de participação na tomada de decisões e sentido de pertença) podem induzir a situações de Stresse. Um dado curioso revela que os participantes que não fazem parte de nenhum sindicato ou associação de trabalhadores sentem mais Stresse no local de trabalho. Neste caso pode ser explicado pela personalidade da pessoa. De referir, que Mclean (1979; cit in Cooper et al., 2001) afirma que o suporte social sob a forma de confiança interpessoal, coesão de grupo e de apreço pelo superior hierárquico, está relacionado com melhor saúde e menores níveis de Stresse. Assim, quando existe uma maior possibilidade de participação no processo de tomadas de decisão tende, concomitantemente, a existir um aumento na satisfação com o trabalho e maiores níveis de comprometimento emocional com a organização (Cooper et al., 2001 referido por Miranda, 2011). Podendo justificar, alguns destes resultados.

As pessoas que trabalham por turnos, por sua vez sentem mais Assédio Pessoal.

Foi analisado igualmente a influência das variáveis sociodemográficas sobre o Assédio e o Stresse, de acordo com o 8.º objetivo. Provou-se que para a variável agregado familiar, as pessoas que pertencem a um agregado composto por 4 ou mais pessoas estão mais sujeitas a situações de Stresse. O que é normal tendo em conta a pressão e a responsabilidade associada. Tal como Rego, 2002 refere como situações indutores de Stresse os conflitos entre as exigências pessoais/familiares (por exemplo., educação dos filhos) e as relacionadas com o trabalho.

Verificou-se que quem tem funções de direção/administração sente mais o Assédio Pessoal, e Profissional, tal como mencionado por Rolo, (1999), que nem os quadros de topo, a começar pelo os que ocupam lugares de responsabilidade, são poupados a estas alterações na vida quotidiana. Enquanto os administrativos são quem sente mais Stresse.

Interessante foi também acerca da antiguidade na organização que quem sente mais Assédio Pessoal são os que já estão na empresa há mais de 20 anos, o que deveria já ser uma situação estável e confortável. No entanto, conforme Costa e Santos (2013), o meio laboral evoluiu deixando para trás a organização tradicional, o mercado atual requer organizações dinâmicas, facilmente adaptáveis a um ambiente mutável e exigente, assim como uma das principais fontes de Stresse é a pressão sentida para a atualização continua e acompanhamento do desenvolvimento tecnológico (Passeira, 2011). Pode ser a justificação para este resultado.

Foram identificados ao longo deste estudo, algumas limitações. Apesar de aquando da solicitação feita a cada empresa para a participação com o preenchimento do questionário, terem sido colocadas várias hipóteses de entrega dos mesmos aos funcionários, de forma a facilitar a sua participação, foi verificado que em algumas situações os inquiridos não se sentiram à vontade para responder da forma mais honesta possível, porque após preenchido era entregue à entidade patronal. Daí que os 145 questionários, apesar de terem revelados valores e resultados significativos e interessantes, noutras circunstâncias podiam ter revelado ainda mais a realidade do dia-a-dia em vários locais de trabalho.

O apelo para a participação das empresas também foi um processo complicado, sendo visível, tendo em conta que foram abordadas 66 empresas e apenas 24 se disponibilizaram a dar o seu contributo. No entanto, pode-se considerar que foi uma meta alcançada, porque foram analisadas 24 realidades de diferentes empresas, locais e atividades.

CONCLUSÕES

Com a realização deste trabalho, era pretendido alcançar o objetivo de analisar os riscos psicossociais com especial ênfase do Assédio Moral e Stresse no trabalho.

Foram definidos como objetivos específicos: Comparar as respostas do total dos inquiridos nas diferentes dimensões do Assédio Moral; Analisar como é que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a práticas, eventualmente, associadas a cada uma das subdimensões do Assédio Moral; Caracterizar a percentagem de inquiridos que considera já ter sido objeto de Assédio Moral; Identificar os assediadores; Verificar se ter sido vítima de assédio influencia significativamente as pontuações das diversas dimensões do Assédio Moral, bem como do Stresse Ocupacional; Analisar como que se distribuem as respostas, do total dos inquiridos, relativamente a sintomas de Stresse; Verificar a influência das Condições de Trabalho sobre o Assédio e o Stresse; Verificar a influência das variáveis sócio-demográficas sobre o Assédio e o Stresse.

Para chegar até estes objetivos foram distribuídos questionários sobre o Assédio Moral e Stresse no trabalho a várias empresas do distrito de Setúbal. O tratamento de dados foi feito através da ferramenta informática SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 20.0 para Windows.

O questionário sobre o Assédio é composto por 3 subescalas: Assédio Profissional, Assédio Pessoal e Sobrecarga de Trabalho. A determinação das subescalas dos questionários baseou-se nos resultados da Análise Factorial e da determinação dos coeficientes de consistência interna (precisão) dos itens, através do *alpha de Cronbach*. Para o Stresse foi definido uma subescala.

Nas dimensões do Assédio Moral, a subescala mais pontuada foi a Sobrecarga de Trabalho, seguido do Assédio Profissional e por último o Assédio Pessoal. Na análise destas subescalas, concluiu-se que os itens mais pontuados para o Assédio Profissional, informam que por vezes alguém escondeu informação que afetasse o desempenho dos participantes no seu local de trabalho, assim como por vezes foram obrigados a desempenhar tarefas abaixo das suas competências e ainda, por vezes aconteceu verem as suas opiniões serem ignoradas. Para o Assédio Pessoal, os itens pontuados revelam que por vezes os participantes foram alvos de agressividade ou berraram com eles, por vezes foram feitas alegações contra os inquiridos, assim como por vezes foram alvos de “brincadeiras de mau gosto” no seu local de trabalho. E em relação à Sobrecarga de Trabalho também por vezes acontece serem sujeitos a uma elevada carga de trabalho.

Dos resultados obtidos, destaca-se a percentagem de inquiridos que assumem já terem sido vítimas de Assédio Moral no trabalho, 16,6% da amostra de 145 participantes.

Em relação aos assediadores, os valores apontam que são as chefias e os colegas de trabalho, que mais se destacam neste papel. Os assediadores são predominantemente do sexo masculino, e na maior parte dos casos em grupos de 2 a 5 pessoas.

Na análise das influências recíprocas entre Assédio e Stresse, constatou-se o aumento dos indicadores de Assédio, em qualquer das dimensões, faz-se acompanhar de um aumento de indicadores de Stresse.

Os trabalhadores em regime temporário são os que sentem mais o Assédio Pessoal no trabalho, e todos os outros que sentem mais o Assédio Pessoal, Sobrecarga de Trabalho e Stresse acham provável virem a perder os seus postos de trabalho num futuro próximo. Foi constatado também que as pessoas que fazem parte de um agregado familiar maior estão mais sujeitos a situações de Stresse. É a gestão de topo que mais sente o Assédio Pessoal e Profissional, enquanto os administrativos sentem mais as influências do Stresse. Importante referir, que são os trabalhadores que estão nas empresas há mais de 20 anos, que mais sentem Assédio Moral.

Concluindo, podemos afirmar que os riscos psicossociais apresentam-se atualmente, como um dos maiores desafios na segurança no trabalho no entanto, existe uma evidente lacuna por parte das organizações por não incluírem nas suas prioridades uma avaliação destes riscos. Estes conceitos têm de ser tidos em conta como elementos importantes para a compreensão dos aspetos relacionados com a segurança dos trabalhadores, porque ainda há muito para fazer e um longo caminho a percorrer.

Por isso é que, o seu estudo e análise acaba por ser uma mais-valia para as empresas e para os seus colaboradores, onde é muito importante haver uma maior consciencialização destes riscos. Este trabalho pretende ser um contributo para o estudo e desenvolvimento, divulgação dos riscos porque existem, e não podem continuar a ser ignorados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014). *Riscos psicossociais e Stresse no trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/index_html.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, (2010). *Inquérito europeu às empresas sobre riscos novos e emergentes*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1-summary.pdf.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, (2014). *Stresse - definição e sintomas*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes.

Associação para o Desenvolvimento das Competências, (2007). *Assédio Moral no trabalho: um estudo aplicado*. Montijo: Associação para o Desenvolvimento das Competências.

Barros, R., (2013). *Assédio Moral no local de trabalho*. Dissertação de mestrado. Faculdade de Ciências e Tecnologia. Universidade Nova de Lisboa.

Bicho, L., Pereira, S., (2007). *Stress ocupacional*. Instituto Politécnico de Coimbra. Instituto Superior de Engenharia de Coimbra. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: http://prof.santana-e-silva.pt/gestao_de_empresas/trabalhos_06_07/word/Stress%20Ocupacional.pdf.

Câmara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J., (2001). *Humanator: recursos humanos e sucesso empresarial*. Lisboa: D. Quixote.

Chiavenato, I., (2004). *Comportamento organizacional: a dinâmica de sucesso das organizações*. São Paulo: Thompson.

Cooper, C.L., (1986), Job distress: recent research and the emerging role of the clinical occupational psychologist, *Bulletin of the British Psychological Society*, 39, pp. 325-33

Costa, L., Santos, M., (2013), *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos*. Disponível em 14 de Fevereiro de 2014, em: http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf.

Cunha, M. [et al.], (2010). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano*. 2ª Edição revista e corrigida. Lisboa: Sílabo.

Cushway, B., Lodge, D., (1998). *Organizações, planeamento e comportamento: estruturas, cargos e funções, comunicação, motivação*. Lisboa: Clássica.

Ferreira, J., Neves, J., & Caetano, A., (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.

Ferreira, M., (2006). *Organizações, trabalho e carreira*. Loures: Lusociência.

Freixo, M. (2010). *Metodologia Científica*. 2.ª Edição. Lisboa: Instituto Piaget.

Gomes, M., (2010). *O Assédio Moral nas organizações do distrito de Setúbal, o porquê do silêncio dos trabalhadores*. Dissertação de mestrado. Instituto Politécnico de Setúbal.

Hirigoyen, M., (2002). *O Assédio no trabalho: como distinguir a verdade*. Lisboa: Pergaminho.

Isastur, (2010). *Manual de Segurança*. Disponível em 14 de Fevereiro de 2014, em: http://www.grupoisastur.com/manual_isastur/data/pt/1/1_10.htm.

Machado, N., (2012). *Segurança Psicosocial – Stresse e Violência no Trabalho*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.

Mendes, R., (2011). *Clima de segurança no trabalho em organizações produtoras de vinho*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.

Miranda, S., (2011). *Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental*. Dissertação de mestrado. Universidade Católica Portuguesa. Faculdade de Filosofia de Braga. Disponível em 13 de Fevereiro de 2013, em: <http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8796/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Susana%20Miranda.pdf>.

Oliveira, P., (2004). *Assédio Moral no trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: <http://www.psicologia.pt/>.

Oliveira, S., (2013). *O impacto do sofrimento psíquico do Assédio Moral no desempenho dos profissionais de educação superior: um estudo de caso*. Dissertação de mestrado. Universidade do Minho. Escola de Economia e Gestão.

Passeira, A., (2011). *Stress Laboral na PSP*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: http://comum.rcaap.pt/bitstream/123456789/4007/1/TESE_Stress%20Laboral%20na%20PSP_Andrea%20Passeira_CD.pdf.

Paulos, C., (2012). *Riscos psicossociais associados à violência nos locais de trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: [http://www.act.gov.pt/\(ptPT\)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(ptPT)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx)

Pereira, M. (2012/13). *Unidade curricular: Métodos e Técnicas de Investigação Aplicada*. Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho. Setúbal.

Queirós, C., (2014). *"Burnout": quando já não aguentas mais o teu trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: <http://p3.publico.pt/atualidade/sociedade/2914/quotBurnoutquot-quando-ja-nao-aguentas-mais-o-teu-trabalho>.

Rego, A., (2002). *Comportamentos de cidadania nas organizações: um passo na senda da excelência?*. Lisboa: McGraw-Hill.

Rodrigues, C. (2012). *Campanha europeia de avaliação dos riscos psicossociais*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: [http://www.act.gov.pt/\(ptPT\)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(ptPT)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx)

Rolo, J. (1999). *Sociologia da saúde e da segurança no trabalho*. Lisboa: SLE.

Sacadura-Leite, E., Uva, A., (2010). *Stress relacionado com o trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: https://www.ensp.unl.pt/ensp/corpo-docente/websites_docentes/sousa_uva/stress_relacionado_com_o_trabalho_st-6.pdf.

Sebastião, D., (2009). *A influência da cultura/clima organizacional e da satisfação com o suporte social no Stresse percebido*. Dissertação de mestrado. Universidade do Algarve. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Disponível em 16 de Março de 2014, em: <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/221>.

Serra, A., (2002). *O stress na vida de todos os dias*. 2ª Edição. Coimbra

Siegrist J. (1996) Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* ;1:27-41.

Silva, A. (2013, Jul/Ago). Recursos humanos magazine: a gestão de pessoas em revista, p. 22.

Sousa, C., (2011). *Assédio Moral no local de trabalho*. Disponível em 13 de Fevereiro de 2014, em: <http://www.psicologia.pt/>.

APÊNDICES

Apêndice 1

Tabela 6 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Assédio profissional.

Assédio Profissional Itens	Média	Desvio padrão
1. Alguém escondeu informações que afetam o seu desempenho no trabalho	1,53	0,65
2. Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho	1,23	0,48
3. Foi obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências	1,70	1,00
4. Retiraram ou substituíram responsabilidades-chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis	1,35	0,62
5. Espalharam boatos ou rumores de si	1,44	0,70
6. Foi ignorado, excluído ou marginalizado	1,26	0,47
10. Recebeu sinais ou dicas de que deve pedir demissão ou deixar o emprego	1,12	0,40
11. Foi constantemente lembrado dos seus erros e omissões	1,38	0,58
13. Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço	1,28	0,54
14. Ignoraram as suas opiniões ou pontos de vista	1,63	0,73
18. Foi realizada uma supervisão excessiva do seu trabalho	1,33	0,68

Apêndice 2

Tabela 7 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Assédio pessoal.

Assédio pessoal	Média	Desvio padrão
7. Foi insultado ou fizeram comentários ofensivos sobre a sua pessoa (isto é, sobre hábitos seus ou as suas origens), suas atitudes ou sobre a sua vida privada	1,19	0,41
8. Berraram consigo ou foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter-lhe raiva)	1,36	0,70
9. Usaram de comportamentos intimidatórios tais como "apontarem-lhe o dedo", invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloquearem/barrarem-lhe o caminho ou passagem	1,19	0,54
12. Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil quando tentou uma aproximação	1,23	0,47
15. Pessoas com as quais você não tem intimidade "pregaram-lhe partidas"	1,25	0,43
17. Foram feitas alegações contra si	1,26	0,46
20. Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas	1,14	0,35
22. Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real	1,06	0,24

Apêndice 3

Tabela 8 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Sobrecarga de trabalho.

Sobrecarga de trabalho	Média	Desvio padrão
16. Foi solicitado para realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido	1,38	0,60
19. Foi pressionado a não reclamar um direito (por ex. afastamento do trabalho, não direito a: feriado, quantia adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.)	1,31	0,64
21. Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	1,81	0,97

Apêndice 4

Tabela 9 - Média e desvio padrão para as questões pertencentes à subescala Stresse.

Stresse	Média	Desvio padrão
26. No último mês, com que frequência se sentiu perturbado por causa de qualquer coisa que aconteceu inesperadamente?	2,50	1,09
27. No último mês, com que frequência se sentiu incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida?	2,34	1,18
28. No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e “stressado”?	3,09	1,09
31. No último mês, com que frequência se sentiu que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer?	2,70	1,12
34. No último mês, com que frequência se sentiu irritado por causa de coisas que estavam fora do seu controlo?	2,90	1,10
35. No último mês, com que frequência se sentiu que as dificuldades se acumulavam de tal modo que não conseguia ultrapassá-las?	2,45	1,05

Apêndice 5

Tabela 10 - Item 41 – Vínculos contratuais.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	,824	3	,275	2,009	,115
	Within Groups	19,147	140	,137		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,958	3	,319	3,609	,015
	Within Groups	12,476	141	,088		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	1,571	3	,524	1,531	,209
	Within Groups	48,235	141	,342		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	2,077	3	,692	,836	,476
	Within Groups	116,783	141	,828		
	Total	118,859	144			

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Regular e estável	115	1,3660	,35424	,03303	1,3006	1,4314	1,00	2,73
	Sazonal	4	1,1818	,19639	,09819	,8693	1,4943	1,00	1,45
	Temporário	10	1,6273	,56277	,17796	1,2247	2,0299	1,00	3,00
	Outro	15	1,4303	,36601	,09450	1,2276	1,6330	1,00	2,18
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Regular e estável	115	1,1750	,28953	,02700	1,1215	1,2285	1,00	2,50
	Sazonal	4	1,1563	,15729	,07864	,9060	1,4065	1,00	1,38
	Temporário	10	1,4625	,41269	,13050	1,1673	1,7577	1,00	2,38
	Outro	16	1,3125	,29580	,07395	1,1549	1,4701	1,00	1,88
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Regular e estável	115	1,4783	,53917	,05028	1,3787	1,5779	1,00	3,33
	Sazonal	4	1,0833	,16667	,08333	,8181	1,3485	1,00	1,33
	Temporário	10	1,7667	1,10050	,34801	,9794	2,5539	1,00	4,67
	Outro	16	1,5833	,52352	,13088	1,3044	1,8623	1,00	2,67
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Regular e estável	115	2,6087	,91608	,08542	2,4395	2,7779	1,00	5,00
	Sazonal	4	2,6250	1,18927	,59463	,7326	4,5174	1,00	3,83
	Temporário	10	2,8167	,60067	,18995	2,3870	3,2464	1,83	3,83
	Outro	16	2,9688	,95300	,23825	2,4609	3,4766	1,83	4,83
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 6

Tabela 11 - Item 42 – Desemprego.

		ANOVA							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
Profissional	Between Groups	,755	4	,189	1,365	,249			
	Within Groups	19,216	139	,138					
	Total	19,971	143						
Pessoal	Between Groups	,795	4	,199	2,202	,072			
	Within Groups	12,639	140	,090					
	Total	13,434	144						
Sobrecarga	Between Groups	1,153	4	,288	,829	,509			
	Within Groups	48,653	140	,348					
	Total	49,805	144						
Stress	Between Groups	1,625	4	,406	,485	,747			
	Within Groups	117,235	140	,837					
	Total	118,859	144						
Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Não	126	1,3615	,33633	,02996	1,3022	1,4208	1,00	2,55
	Apenas uma vez	12	1,5682	,65455	,18895	1,1523	1,9841	1,00	3,00
	Mais de uma vez	2	1,5455	,38569	,27273	-1,9199	5,0108	1,27	1,82
	Constantemente	3	1,6364	,32778	,18924	,8221	2,4506	1,27	1,91
	Está sem emprego	1	1,1818	1,18	1,18
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Não	127	1,1900	,28775	,02553	1,1394	1,2405	1,00	2,50
	Apenas uma vez	12	1,3333	,41742	,12050	1,0681	1,5986	1,00	2,38
	Mais de uma vez	2	1,1875	,26517	,18750	-1,1949	3,5699	1,00	1,38
	Constantemente	3	1,6250	,33072	,19094	,8034	2,4466	1,38	2,00
	Está sem emprego	1	1,0000	1,00	1,00
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Não	127	1,4698	,53511	,04748	1,3758	1,5638	1,00	3,33
	Apenas uma vez	12	1,7778	1,05728	,30521	1,1060	2,4495	1,00	4,67
	Mais de uma vez	2	1,5000	,23570	,16667	-6,177	3,6177	1,33	1,67
	Constantemente	3	1,6667	,33333	,19245	,8386	2,4947	1,33	2,00
	Está sem emprego	1	1,3333	1,33	1,33
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Não	127	2,6391	,91667	,08134	2,4781	2,8001	1,00	5,00
	Apenas uma vez	12	2,7639	,99356	,28682	2,1326	3,3952	1,33	4,67
	Mais de uma vez	2	2,5000	,00000	,00000	2,5000	2,5000	2,50	2,50
	Constantemente	3	3,3333	,50000	,28868	2,0913	4,5754	2,83	3,83
	Está sem emprego	1	2,8333	2,83	2,83
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 7

Tabela 12 - Item 43 – Segurança laboral.

		ANOVA					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Profissional	Between Groups	,926	3	,309	2,270	,083	
	Within Groups	19,045	140	,136			
	Total	19,971	143				
Pessoal	Between Groups	,857	3	,286	3,205	,025	
	Within Groups	12,576	141	,089			
	Total	13,434	144				
Sobrecarga	Between Groups	6,540	3	2,180	7,105	,000	
	Within Groups	43,265	141	,307			
	Total	49,805	144				
Stress	Between Groups	7,394	3	2,465	3,118	,028	
	Within Groups	111,466	141	,791			
	Total	118,859	144				

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Muito improvável	24	1,4053	,44373	,09058	1,2179	1,5927	1,00	2,73
	Pouco provável	75	1,3600	,31965	,03691	1,2865	1,4335	1,00	2,18
	Provável	40	1,3705	,36094	,05707	1,2550	1,4859	1,00	2,55
	Muito provável	5	1,8000	,68454	,30614	,9500	2,6500	1,36	3,00
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Muito improvável	24	1,2083	,36983	,07549	1,0522	1,3645	1,00	2,50
	Pouco provável	75	1,1650	,23264	,02686	1,1115	1,2185	1,00	2,25
	Provável	40	1,2438	,32516	,05141	1,1398	1,3477	1,00	2,13
	Muito provável	6	1,5417	,51031	,20833	1,0061	2,0772	1,00	2,38
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Muito improvável	24	1,2778	,40129	,08191	1,1083	1,4472	1,00	2,00
	Pouco provável	75	1,4978	,54902	,06340	1,3715	1,6241	1,00	3,33
	Provável	40	1,4917	,52291	,08268	1,3244	1,6589	1,00	3,33
	Muito provável	6	2,4444	1,14827	,46878	1,2394	3,6495	1,33	4,67
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Muito improvável	24	2,3958	,71528	,14601	2,0938	2,6979	1,00	3,67
	Pouco provável	75	2,5778	,86400	,09977	2,3790	2,7766	1,00	4,83
	Provável	40	2,8708	1,01519	,16052	2,5462	3,1955	1,00	5,00
	Muito provável	6	3,4167	,92346	,37700	2,4476	4,3858	2,33	4,67
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 8

Tabela 13 - Item 44 – Dimensão do departamento.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	1,902	4	,475	3,657	,007
	Within Groups	18,069	139	,130		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	1,185	4	,296	3,386	,011
	Within Groups	12,249	140	,087		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	1,430	4	,358	1,035	,392
	Within Groups	48,375	140	,346		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	4,182	4	1,045	1,276	,282
	Within Groups	114,678	140	,819		
	Total	118,859	144			

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Trabalho sozinho	10	1,2818	,37957	,12003	1,0103	1,5533	1,00	2,18
	2-5 pessoas	46	1,3360	,36659	,05405	1,2271	1,4448	1,00	3,00
	6-10 pessoas	34	1,2594	,28321	,04857	1,1605	1,3582	1,00	1,91
	10-20 pessoas	18	1,4798	,48688	,11476	1,2377	1,7219	1,00	2,73
	20 ou mais pessoas	36	1,5505	,34011	,05669	1,4354	1,6656	1,00	2,55
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Trabalho sozinho	10	1,0500	,12076	,03819	,9636	1,1364	1,00	1,38
	2-5 pessoas	46	1,1549	,29129	,04295	1,0684	1,2414	1,00	2,38
	6-10 pessoas	34	1,1581	,20251	,03473	1,0874	1,2287	1,00	1,75
	10-20 pessoas	19	1,2632	,38616	,08859	1,0770	1,4493	1,00	2,50
	20 ou mais pessoas	36	1,3438	,34895	,05816	1,2257	1,4618	1,00	2,25
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Trabalho sozinho	10	1,4000	,71665	,22662	,8873	1,9127	1,00	3,33
	2-5 pessoas	46	1,4275	,64660	,09534	1,2355	1,6196	1,00	4,67
	6-10 pessoas	34	1,4314	,55976	,09600	1,2361	1,6267	1,00	3,33
	10-20 pessoas	19	1,5439	,47415	,10878	1,3153	1,7724	1,00	2,33
	20 ou mais pessoas	36	1,6574	,54909	,09151	1,4716	1,8432	1,00	3,00
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Trabalho sozinho	10	2,7500	,89322	,28246	2,1110	3,3890	1,83	4,00
	2-5 pessoas	46	2,8913	1,00567	,14828	2,5927	3,1900	1,00	4,67
	6-10 pessoas	34	2,5343	,76186	,13066	2,2685	2,8001	1,00	5,00
	10-20 pessoas	19	2,6316	1,14878	,26355	2,0779	3,1853	1,00	4,83
	20 ou mais pessoas	36	2,4861	,73827	,12304	2,2363	2,7359	1,17	4,67
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 9

Tabela 14 - Item 45 – Influência sobre as decisões coletivas.

ANOVA									
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
Profissional	Between Groups	,328	4	,082	,580	,677			
	Within Groups	19,643	139	,141					
	Total	19,971	143						
Pessoal	Between Groups	,264	4	,066	,701	,593			
	Within Groups	13,170	140	,094					
	Total	13,434	144						
Sobrecarga	Between Groups	,519	4	,130	,368	,831			
	Within Groups	49,287	140	,352					
	Total	49,805	144						
Stress	Between Groups	3,826	4	,956	1,164	,329			
	Within Groups	115,034	140	,822					
	Total	118,859	144						
Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Trabalha sozinho	11	1,2893	,38957	,11746	1,0275	1,5510	1,00	2,18
	Nenhuma	12	1,2727	,26004	,07507	1,1075	1,4379	1,00	1,73
	Pouca	57	1,3907	,41195	,05456	1,2814	1,5001	1,00	3,00
	Bastante	46	1,4190	,38640	,05697	1,3042	1,5337	1,00	2,73
	Muita	18	1,4192	,26114	,06155	1,2893	1,5491	1,09	1,82
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Trabalha sozinho	11	1,1818	,32290	,09736	,9649	1,3987	1,00	1,88
	Nenhuma	12	1,1146	,17237	,04976	1,0051	1,2241	1,00	1,50
	Pouca	57	1,2544	,36897	,04887	1,1565	1,3523	1,00	2,50
	Bastante	47	1,1835	,25914	,03780	1,1074	1,2596	1,00	2,00
	Muita	18	1,2153	,25294	,05962	1,0895	1,3411	1,00	1,75
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Trabalha sozinho	11	1,3030	,40701	,12272	1,0296	1,5765	1,00	2,00
	Nenhuma	12	1,4722	,52143	,15052	1,1409	1,8035	1,00	2,33
	Pouca	57	1,5380	,66594	,08821	1,3613	1,7147	1,00	4,67
	Bastante	47	1,5035	,60142	,08773	1,3270	1,6801	1,00	3,33
	Muita	18	1,5000	,43160	,10173	1,2854	1,7146	1,00	2,33
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Trabalha sozinho	11	2,4242	,95267	,28724	1,7842	3,0643	1,00	4,67
	Nenhuma	12	2,5972	,79601	,22979	2,0915	3,1030	1,00	4,00
	Pouca	57	2,6959	,85224	,11288	2,4698	2,9220	1,17	5,00

Assédio Moral e Stress no trabalho

	Bastante	47	2,5532	,87166	,1271 4	2,2973	2,8091	1,00	4,67
	Muita	18	3,0370	1,17233	,2763 2	2,4540	3,6200	1,17	4,83
	Total	145	2,6632	,90852	,0754 5	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 10

Tabela 15 - Item 46 – Participação na tomada de decisões.

		ANOVA					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Profissional	Between Groups	1,617	4	,404	3,062	,019	
	Within Groups	18,354	139	,132			
	Total	19,971	143				
Pessoal	Between Groups	,829	4	,207	2,301	,062	
	Within Groups	12,605	140	,090			
	Total	13,434	144				
Sobrecarga	Between Groups	1,929	4	,482	1,410	,234	
	Within Groups	47,876	140	,342			
	Total	49,805	144				
Stress	Between Groups	6,509	4	1,627	2,028	,094	
	Within Groups	112,350	140	,803			
	Total	118,859	144				

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Trabalho sozinho	9	1,1717	,26677	,08892	,9667	1,3768	1,00	1,82
	Nunca	11	1,3140	,23129	,06974	1,1587	1,4694	1,00	1,73
	Por vezes	66	1,4835	,36088	,04442	1,3948	1,5722	1,00	2,55
	Quase sempre	41	1,3659	,44326	,06923	1,2259	1,5058	1,00	3,00
	Sempre	17	1,2139	,24040	,05830	1,0903	1,3375	1,00	1,82
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Trabalho sozinho	9	1,0694	,20833	,06944	,9093	1,2296	1,00	1,63
	Nunca	11	1,1591	,14886	,04488	1,0591	1,2591	1,00	1,38
	Por vezes	67	1,2836	,33821	,04132	1,2011	1,3661	1,00	2,50
	Quase sempre	41	1,1799	,31005	,04842	1,0820	1,2777	1,00	2,38
	Sempre	17	1,0956	,20024	,04857	,9926	1,1985	1,00	1,75
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Trabalho sozinho	9	1,1481	,24216	,08072	,9620	1,3343	1,00	1,67
	Nunca	11	1,4545	,50050	,15091	1,1183	1,7908	1,00	2,33
	Por vezes	67	1,5970	,59328	,07248	1,4523	1,7417	1,00	3,33
	Quase sempre	41	1,4553	,64012	,09997	1,2532	1,6573	1,00	4,67
	Sempre	17	1,4314	,57451	,13934	1,1360	1,7268	1,00	2,67
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Trabalho sozinho	9	2,2778	,45644	,15215	1,9269	2,6286	1,67	3,17
	Nunca	11	2,4848	,92031	,27748	1,8666	3,1031	1,17	3,83
	Por vezes	67	2,8756	,87055	,10636	2,6633	3,0880	1,50	5,00
	Quase sempre	41	2,5691	,95378	,14895	2,2681	2,8702	1,00	4,67
	Sempre	17	2,3725	,99396	,24107	1,8615	2,8836	1,00	3,83
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 11

Tabela 16 - Item 47 – Tarefas de supervisão.

ANOVA									
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
Profissional	Between Groups	,065	1	,065	,463	,497			
	Within Groups	19,906	142	,140					
	Total	19,971	143						
Pessoal	Between Groups	,199	1	,199	2,153	,145			
	Within Groups	13,235	143	,093					
	Total	13,434	144						
Sobrecarga	Between Groups	,058	1	,058	,166	,684			
	Within Groups	49,748	143	,348					
	Total	49,805	144						
Stress	Between Groups	,276	1	,276	,333	,565			
	Within Groups	118,583	143	,829					
	Total	118,859	144						
Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Não	84	1,4037	,42461	,04633	1,3115	1,4958	1,00	3,00
	Sim	60	1,3606	,28941	,03736	1,2858	1,4354	1,00	2,18
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Não	84	1,2411	,34207	,03732	1,1668	1,3153	1,00	2,50
	Sim	61	1,1660	,24230	,03102	1,1039	1,2280	1,00	2,00
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Não	84	1,5159	,59764	,06521	1,3862	1,6456	1,00	4,67
	Sim	61	1,4754	,57882	,07411	1,3272	1,6237	1,00	3,33
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Não	84	2,7004	,92590	,10102	2,4995	2,9013	1,00	5,00
	Sim	61	2,6120	,88909	,11384	2,3843	2,8397	1,00	4,83
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 12

Tabela 17 - Item 48 – Sindicalização.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	,006	1	,006	,040	,842
	Within Groups	19,965	142	,141		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,011	1	,011	,119	,731
	Within Groups	13,423	143	,094		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	,191	1	,191	,550	,459
	Within Groups	49,615	143	,347		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	5,832	1	5,832	7,379	,007
	Within Groups	113,027	143	,790		
	Total	118,859	144			

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Não	128	1,3835	,38297	,03385	1,3165	1,4505	1,00	3,00
	Sim	16	1,4034	,29870	,07468	1,2442	1,5626	1,00	1,82
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Não	129	1,2064	,30122	,02652	1,1539	1,2589	1,00	2,50
	Sim	16	1,2344	,34724	,08681	1,0493	1,4194	1,00	2,25
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Não	129	1,5116	,60244	,05304	1,4067	1,6166	1,00	4,67
	Sim	16	1,3958	,45896	,11474	1,1513	1,6404	1,00	2,33
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Não	129	2,7339	,92457	,08140	2,5728	2,8949	1,00	5,00
	Sim	16	2,0938	,49054	,12263	1,8324	2,3551	1,17	2,83
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 13

Tabela 18 - Item 49 – Turnos.

		ANOVA					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Profissional	Between Groups	,520	1	,520	3,794	,053	
	Within Groups	19,451	142	,137			
	Total	19,971	143				
Pessoal	Between Groups	,595	1	,595	6,627	,011	
	Within Groups	12,839	143	,090			
	Total	13,434	144				
Sobrecarga	Between Groups	,117	1	,117	,337	,562	
	Within Groups	49,688	143	,347			
	Total	49,805	144				
Stress	Between Groups	8,483	1	8,483	10,990	,001	
	Within Groups	110,377	143	,772			
	Total	118,859	144				

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Não	101	1,3465	,36198	,03602	1,2751	1,4180	1,00	2,73
	Sim	43	1,4778	,38879	,05929	1,3581	1,5975	1,00	3,00
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Não	102	1,1679	,25581	,02533	1,1176	1,2181	1,00	2,13
	Sim	43	1,3081	,38513	,05873	1,1896	1,4267	1,00	2,50
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Não	102	1,4804	,52354	,05184	1,3776	1,5832	1,00	3,33
	Sim	43	1,5426	,72383	,11038	1,3199	1,7654	1,00	4,67
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Não	102	2,8203	,93657	,09273	2,6363	3,0042	1,00	5,00
	Sim	43	2,2907	,72017	,10982	2,0691	2,5123	1,00	4,00
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 14

Tabela 19 – Sexo.

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Profissional	Equal variances assumed	,204	,653	1,623	142	,107	,10078	,06208	-,02195	,22350
	Equal variances not assumed			1,609	132,884	,110	,10078	,06262	-,02308	,22463
Pessoal	Equal variances assumed	2,475	,118	1,907	143	,059	,09613	,05042	-,00353	,19579
	Equal variances not assumed			1,870	123,029	,064	,09613	,05141	-,00563	,19789
Sobrecarga	Equal variances assumed	,664	,416	,163	143	,871	,01601	,09829	-,17829	,21031
	Equal variances not assumed			,160	125,854	,873	,01601	,09996	-,18181	,21383
Stress	Equal variances assumed	,008	,928	-3,305	143	,001	-,48377	,14637	-,77310	-,19443
	Equal variances not assumed			-3,291	137,012	,001	-,48377	,14700	-,77446	-,19308

Apêndice 15

Tabela 20 – Idade.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	1,068	5	,214	1,559	,176
	Within Groups	18,903	138	,137		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,310	5	,062	,658	,656
	Within Groups	13,123	139	,094		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	,377	5	,075	,212	,957
	Within Groups	49,429	139	,356		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	3,491	5	,698	,841	,523
	Within Groups	115,368	139	,830		
	Total	118,859	144			

Apêndice 16

Tabela 21 - Estado civil.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	,263	2	,132	,942	,392
	Within Groups	19,708	141	,140		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,307	2	,154	1,662	,193
	Within Groups	13,127	142	,092		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	1,131	2	,565	1,649	,196
	Within Groups	48,675	142	,343		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	,151	2	,076	,090	,914
	Within Groups	118,708	142	,836		
	Total	118,859	144			

Apêndice 17

Tabela 22 - Agregado familiar

ANOVA									
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
Profissional	Between Groups	,899	3	,300	2,201	,091			
	Within Groups	19,072	140	,136					
	Total	19,971	143						
Pessoal	Between Groups	,153	3	,051	,541	,655			
	Within Groups	13,281	141	,094					
	Total	13,434	144						
Sobrecarga	Between Groups	,146	3	,049	,138	,937			
	Within Groups	49,659	141	,352					
	Total	49,805	144						
Stress	Between Groups	6,842	3	2,281	2,871	,039			
	Within Groups	112,018	141	,794					
	Total	118,859	144						
Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	1	25	1,4618	,35493	,07099	1,3153	1,6083	1,00	2,18
	2	45	1,4646	,43909	,06545	1,3327	1,5966	1,00	2,73
	3-4	72	1,3068	,32562	,03837	1,2303	1,3833	1,00	3,00
	+4	2	1,5000	,19285	,13636	-,2327	3,2327	1,36	1,64
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	1	25	1,2300	,33205	,06641	1,0929	1,3671	1,00	2,50
	2	45	1,2444	,31528	,04700	1,1497	1,3392	1,00	2,13
	3-4	73	1,1849	,29471	,03449	1,1162	1,2537	1,00	2,38
	+4	2	1,0625	,08839	,06250	,2684	1,8566	1,00	1,13
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	1	25	1,5467	,56009	,11202	1,3155	1,7779	1,00	3,33
	2	45	1,5111	,54864	,08179	1,3463	1,6759	1,00	3,33
	3-4	73	1,4795	,63340	,07413	1,3317	1,6272	1,00	4,67
	+4	2	1,3333	,00000	,00000	1,3333	1,3333	1,33	1,33
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	1	25	2,4933	,82282	,16456	2,1537	2,8330	1,00	4,00
	2	45	2,5852	,90217	,13449	2,3141	2,8562	1,00	4,67
	3-4	73	2,7237	,91085	,10661	2,5112	2,9363	1,00	5,00
	+4	2	4,3333	,47140	,33333	,0979	8,5687	4,00	4,67
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 18

Tabela 23 - Habilitações escolares

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	,481	6	,080	,564	,758
	Within Groups	19,490	137	,142		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,291	6	,048	,509	,801
	Within Groups	13,143	138	,095		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	3,199	6	,533	1,579	,158
	Within Groups	46,606	138	,338		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	6,148	6	1,025	1,255	,283
	Within Groups	112,711	138	,817		
	Total	118,859	144			

Apêndice 19

Tabela 24 - Organização pública ou privada.

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Profissional	Equal variances assumed	,034	,854	1,406	142	,162	,17164	,12209	-,06971	,41299
	Equal variances not assumed			1,447	10,487	,177	,17164	,11865	-,09108	,43436
Pessoal	Equal variances assumed	,524	,470	1,928	143	,056	,19120	,09917	-,00482	,38723
	Equal variances not assumed			1,356	9,596	,206	,19120	,14100	-,12477	,50718
Sobrecarga	Equal variances assumed	,069	,793	1,310	143	,192	,25185	,19226	-,12819	,63190
	Equal variances not assumed			1,362	10,514	,202	,25185	,18485	-,15730	,66100
Stress	Equal variances assumed	,785	,377	-2,243	143	,026	-,65864	,29367	-1,23914	-,07815
	Equal variances not assumed			-3,041	11,899	,010	-,65864	,21660	-1,13102	-,18626

Apêndice 20

Tabela 25 - Funções/postos desempenhados.

		ANOVA							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
Profissional	Between Groups	2,269	6	,378	2,927	,010			
	Within Groups	17,702	137	,129					
	Total	19,971	143						
Pessoal	Between Groups	1,676	6	,279	3,279	,005			
	Within Groups	11,758	138	,085					
	Total	13,434	144						
Sobrecarga	Between Groups	1,097	6	,183	,518	,794			
	Within Groups	48,708	138	,353					
	Total	49,805	144						
Stress	Between Groups	10,867	6	1,811	2,314	,037			
	Within Groups	107,992	138	,783					
	Total	118,859	144						
Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Direção/administração	1	2,0909	2,09	2,09
	Quadros superiores	25	1,3127	,31610	,06322	1,1822	1,4432	1,00	2,18
	Técnicos	29	1,3041	,29784	,05531	1,1908	1,4174	1,00	1,91
	Chefias/Encarregados	15	1,4485	,32500	,08392	1,2685	1,6285	1,00	2,09
	Administrativos	17	1,1818	,18464	,04478	1,0869	1,2767	1,00	1,55
	Trabalhadores especializados	36	1,5126	,43471	,07245	1,3655	1,6597	1,00	3,00
	Trabalhadores auxiliares e operativos	21	1,4545	,45726	,09978	1,2464	1,6627	1,00	2,73
Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00	
Pessoal	Direção/administração	1	2,0000	2,00	2,00
	Quadros superiores	25	1,1350	,20387	,04077	1,0508	1,2192	1,00	1,75
	Técnicos	30	1,1583	,24551	,04482	1,0667	1,2500	1,00	2,00
	Chefias/Encarregados	15	1,2333	,24940	,06440	1,0952	1,3714	1,00	1,75
	Administrativos	17	1,0588	,10931	,02651	1,0026	1,1150	1,00	1,38
	Trabalhadores especializados	36	1,3125	,39810	,06635	1,1778	1,4472	1,00	2,50
	Trabalhadores auxiliares e operativos	21	1,2619	,34665	,07564	1,1041	1,4197	1,00	2,25
Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50	
Sobrecarga	Direção/administração	1	2,0000	2,00	2,00
	Quadros superiores	25	1,5333	,59317	,11863	1,2885	1,7782	1,00	3,33
	Técnicos	30	1,5111	,55869	,10200	1,3025	1,7197	1,00	2,67
	Chefias/Encarregados	15	1,6222	,53254	,13750	1,3273	1,9171	1,00	3,00
	Administrativos	17	1,3333	,31180	,07562	1,1730	1,4936	1,00	2,00
	Trabalhadores especializados	36	1,5185	,78657	,13110	1,2524	1,7847	1,00	4,67
	Trabalhadores auxiliares e operativos	21	1,4286	,44898	,09798	1,2242	1,6329	1,00	2,33
Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67	
Stress	Direção/administração	1	2,3333	2,33	2,33
	Quadros superiores	25	2,8067	,92004	,18401	2,4269	3,1864	1,00	4,50
	Técnicos	30	2,9000	,86392	,15773	2,5774	3,2226	1,33	5,00
	Chefias/Encarregados	15	2,5000	,70991	,18330	2,1069	2,8931	1,17	3,67
	Administrativos	17	3,0294	1,00387	,24348	2,5133	3,5456	1,00	4,67
	Trabalhadores especializados	36	2,2593	,82177	,13696	1,9812	2,5373	1,00	4,67
	Trabalhadores auxiliares e operativos	21	2,6825	,98023	,21390	2,2363	3,1287	1,33	4,67
Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00	

Apêndice 21

Tabela 26 – Antiguidade.

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	1,157	6	,193	1,405	,217
	Within Groups	18,814	137	,137		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	1,259	6	,210	2,379	,032
	Within Groups	12,175	138	,088		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	1,058	6	,176	,499	,808
	Within Groups	48,748	138	,353		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	4,170	6	,695	,836	,544
	Within Groups	114,690	138	,831		
	Total	118,859	144			

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Profissional	Até 1 ano	13	1,5175	,50532	,14015	1,2121	1,8228	1,00	2,73
	1-3 anos	37	1,4201	,42659	,07013	1,2779	1,5624	1,00	3,00
	4-6 anos	31	1,3930	,36619	,06577	1,2586	1,5273	1,00	2,55
	7-10 anos	24	1,3826	,38004	,07758	1,2221	1,5431	1,00	2,18
	11-20 anos	33	1,2865	,20845	,03629	1,2126	1,3604	1,00	1,73
	21-30	1	2,0909	2,09	2,09
	+ de 30 anos	5	1,2727	,34015	,15212	,8504	1,6951	1,00	1,82
	Total	144	1,3857	,37371	,03114	1,3242	1,4473	1,00	3,00
Pessoal	Até 1 ano	13	1,1731	,18777	,05208	1,0596	1,2865	1,00	1,50
	1-3 anos	38	1,3026	,33721	,05470	1,1918	1,4135	1,00	2,38
	4-6 anos	31	1,1895	,26589	,04776	1,0920	1,2870	1,00	2,13
	7-10 anos	24	1,2083	,39471	,08057	1,0417	1,3750	1,00	2,50
	11-20 anos	33	1,1212	,20843	,03628	1,0473	1,1951	1,00	1,88
	21-30	1	2,0000	2,00	2,00
	+ de 30 anos	5	1,1500	,33541	,15000	,7335	1,5665	1,00	1,75
	Total	145	1,2095	,30543	,02536	1,1593	1,2596	1,00	2,50
Sobrecarga	Até 1 ano	13	1,5897	,49355	,13689	1,2915	1,8880	1,00	2,33
	1-3 anos	38	1,5000	,75038	,12173	1,2534	1,7466	1,00	4,67
	4-6 anos	31	1,5591	,57341	,10299	1,3488	1,7695	1,00	3,00
	7-10 anos	24	1,5278	,62102	,12677	1,2655	1,7900	1,00	3,33
	11-20 anos	33	1,4040	,43106	,07504	1,2512	1,5569	1,00	2,67
	21-30	1	2,0000	2,00	2,00
	+ de 30 anos	5	1,2667	,27889	,12472	,9204	1,6130	1,00	1,67
	Total	145	1,4989	,58811	,04884	1,4023	1,5954	1,00	4,67
Stress	Até 1 ano	13	2,7821	,66453	,18431	2,3805	3,1836	1,67	3,83
	1-3 anos	38	2,8026	,87581	,14208	2,5148	3,0905	1,17	4,83
	4-6 anos	31	2,7634	,82639	,14842	2,4603	3,0666	1,00	4,67
	7-10 anos	24	2,4861	1,08115	,22069	2,0296	2,9426	1,00	5,00
	11-20 anos	33	2,4495	,95150	,16564	2,1121	2,7869	1,00	4,67
	21-30	1	2,3333	2,33	2,33
	+ de 30 anos	5	3,0000	1,08012	,48305	1,6588	4,3412	2,17	4,67
	Total	145	2,6632	,90852	,07545	2,5141	2,8123	1,00	5,00

Apêndice 22

Tabela 27 - Tempo na função.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	1,526	6	,254	1,889	,087
	Within Groups	18,445	137	,135		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,703	6	,117	1,269	,275
	Within Groups	12,731	138	,092		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	2,092	6	,349	1,008	,422
	Within Groups	47,714	138	,346		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	4,882	6	,814	,985	,438
	Within Groups	113,978	138	,826		
	Total	118,859	144			

Apêndice 23

Tabela 28 - Área de atuação.

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Profissional	Between Groups	,116	3	,039	,274	,844
	Within Groups	19,855	140	,142		
	Total	19,971	143			
Pessoal	Between Groups	,283	3	,094	1,011	,390
	Within Groups	13,151	141	,093		
	Total	13,434	144			
Sobrecarga	Between Groups	1,033	3	,344	,995	,397
	Within Groups	48,773	141	,346		
	Total	49,805	144			
Stress	Between Groups	5,427	3	1,809	2,249	,085
	Within Groups	113,432	141	,804		
	Total	118,859	144			

ANEXOS

Anexo 1

Tabela 29 – Eventos da vida com potencial stressante.

Fonte: Bicho e Pereira, 2007.

Eventos	Unidades de mudança de vida
1. Morte de cônjuge	100
2. Divórcio	73
3. Separação do casal	65
4. Detenção em prisão ou outra instituição	63
5. Morte de algum familiar próximo	63
6. Acidentes ou doenças de maior grau	53
7. Casamento	50
8. Despedimento do emprego	47
9. Reconciliação com o cônjuge	45
10. Aposentação	45
11. Mudança vultuosa na saúde ou comportamento de um membro da família	43
12. Gravidez	40
13. Dificuldades sexuais	39
14. Entrada de um novo membro na família (nascimento de um filho, adoção)	39
15. Grandes mudanças no local de trabalho (fusão, reorganização, ...)	39
16. Grande mudança na condição financeira	38
17. Morte de um amigo íntimo	37
18. Mudança de funções no local de trabalho	36
19. Grandes mudanças na frequência de discussões com o cônjuge	35
20. Empréstimo de grande monta	31
21. Execução de hipoteca / empréstimo	30
22. Grandes mudanças nas responsabilidades assumidas no trabalho	29
23. Saída de filho(a) de casa	29
24. Aborrecimentos com os sogros	29
25. Sucesso pessoal proeminente	28
26. O cônjuge começou ou interrompeu trabalho fora de casa	26
27. Começo ou abandono dos estudos	26
28. Grandes mudanças nas condições de vida	25
29. Mudança de hábitos pessoais	24
30. Conflitos com o chefe	23
31. Grandes mudanças nas condições ou horário de trabalho	20
32. Mudança de residência	20
33. Mudança de escola	19
34. Grande mudança no tipo e/ou frequência de atividades recreativas	19
35. Grande mudança nas atividades religiosas	18
36. Grande mudança nas atividades sociais	17
37. Contração de empréstimo para compra de valor considerável	16
38. Grande mudança nos hábitos de sono	15
39. Grande mudança na frequência de reuniões familiares	15
40. Grande mudança nos hábitos alimentares	13
41. Férias	12
42. Natal	12
43. Violações menores da lei	11

Anexo 2

Tabela 30 - Lista de procedimentos hostis.

Fonte: Hirigoyen, 2002.

ATENTADOS ÀS CONDIÇÕES DE TRABALHO
<ul style="list-style-type: none"> • Retirar a autonomia à vítima; • Não lhe facultar informações úteis para a realização de uma tarefa; • Contestar todas as suas decisões de forma sistemática; • Criticar o seu trabalho injustamente ou exageradamente; • Retirar o acesso a instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador; • Não lhe entregar o trabalho de que é normalmente incumbida; • Entregar-lhe constantemente novas tarefas; • Atribuir-lhe, voluntariamente e por sistema, tarefas superiores às suas competências; • Pressioná-la para que não faça valer os seus direitos (feriados, horários, prémios); • Proceder de modo a que não seja promovida; • Atribuir-lhe, contra a sua vontade, trabalhos perigosos; • Atribuir-lhe, tarefas incompatíveis com a sua saúde; • Provocar danos no seu posto de trabalho; • Encarregá-la deliberadamente de tarefas impossíveis de desempenhar; • Não ter em consideração os pareceres médicos formulados pela medicina do trabalho; • Coagi-la ao erro.
ISOLAMENTO E RECUSA DE COMUNICAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Interromper constantemente a vítima; • Os seus superiores hierárquicos e os seus colegas não lhe falarem; • Comunicar com ela unicamente por escrito; • Evitar qualquer contacto, mesmo só visual, com ela; • Instalá-la fora do contacto com os outros; • Ignorar a sua presença, dirigindo-se exclusivamente aos outros; • Proibir os colegas de lhe dirigirem a palavra; • Não lhe permitir que dirija a palavra aos outros.
ATENTADOS À DIGNIDADE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar propósitos de desprezo para a qualificar; • Utilizar para com ela gestos que revelem desprezo (suspirar, olhares sobranceiros, encolher de ombros...); • Menosprezá-la junto de colegas, superiores ou subordinados; • Por a circular boatos a seu respeito; • Atribuir-lhe problemas de ordem psicológica (dizem que é uma doente mental); • Troçar das suas deficiências ou do seu físico: imitá-la ou caricatura-la; • Criticar a sua vida privada; • Troçar da sua origem ou da sua nacionalidade; • Atacar as suas crenças religiosas ou as suas convicções políticas; • Atribuir-lhe tarefas humilhantes; • Injuriá-la com termos obscenos ou degradantes.
VIOLÊNCIA VERBAL, FÍSICA OU SEXUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Ameaçar a vítima de violências físicas; • Agredi-la fisicamente, ainda que levemente, empurra-la, fechar-lhe a porta na cara; • Gritar com ela; • Invadir a sua vida privada com telefonemas e cartas; • Segui-la na rua, espiá-la frente á sua residência; • Causar danos na sua viatura; • Assediá-la ou agredi-la sexualmente (gestos ou atitudes); • Não fazer caso dos seus problemas de saúde.

Anexo 3

Tabela 31 - Boas práticas para prevenir e evitar o Assédio Moral.
Fonte: Associação para o Desenvolvimento das Competências, 2007.

Empresa	Vítima
Organização transparente	Aprendizagem de autodefesa
Definição de um código ético da empresa	Aprender a conviver com o problema e trabalhar de modo a modificar a situação
Chefias com capacidade mediadora e com capacidades de comunicação interpessoal	Procura de apoio social (amizades, família, profissionais de saúde)
Medidas de deteção de situações de assédio	Abandono do trabalho e viver o dia-a-dia
Definição de um modelo das relações sociais na empresa	Vigiar a tendência da empresa relativamente á mão-de-obra
Serviço de assistência aos trabalhadores e prestação de apoio psicológico	Tentar tornar inteligível a estratégia da gestão de recursos humanos
Ações preventivas que evitam o aparecimento da problemática psicossocial	Auto-formar-se e desenvolver as suas competências

Anexo 4

Questionário sobre Assédio Moral e Stress no Trabalho

Os seguintes comportamentos são, geralmente, considerados exemplos de comportamentos negativos no local de trabalho.

Assinale com uma cruz o número que melhor corresponde à sua experiência nos últimos 6 meses.

Quando achar que se enganou, *risque* e volte a fazer uma cruz no local pretendido.

É necessário que responda a todas as questões indicadas.

Lembre-se sempre que garantimos, em absoluto, o anonimato e a confidencialidade das suas respostas

	Nunca	Por vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
1. Alguém escondeu informações que afetam o seu desempenho no trabalho	1	2	3	4	5
2. Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho	1	2	3	4	5
3. Foi obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências	1	2	3	4	5
4. Retirarem ou substituíram responsabilidades-chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis	1	2	3	4	5
5. Espalharam boatos ou rumores sobre si	1	2	3	4	5
6. Foi ignorado, excluído ou marginalizado	1	2	3	4	5
7. Foi insultado ou fizeram comentários ofensivos sobre a sua pessoa (isto é, sobre hábitos seus ou suas origens), suas atitudes ou sobre a sua vida privada	1	2	3	4	5
8. Berraram consigo ou foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter-lhe raiva)	1	2	3	4	5
9. Usaram de comportamentos intimidatórios tais como "apontarem-lhe o dedo", invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloquearem/barrarem-lhe o caminho ou passagem	1	2	3	4	5
10. Recebeu sinais ou dicas de que deve pedir demissão ou deixar o emprego	1	2	3	4	5
11. Foi constantemente lembrado dos seus erros e omissões	1	2	3	4	5
12. Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil quando tentou uma aproximação	1	2	3	4	5
13. Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço	1	2	3	4	5
14. Ignoraram as suas opiniões e pontos de vista	1	2	3	4	5
15. Pessoas com as quais você não tem intimidade "pregaram-lhe partidas"	1	2	3	4	5
16. Foi solicitado para a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido	1	2	3	4	5
17. Foram feitas alegações contra si	1	2	3	4	5
18. Foi realizada uma supervisão excessiva do seu trabalho	1	2	3	4	5
19. Foi pressionado a não reclamar um direito (por ex. afastamento do trabalho, não direito a: feriado, quantia adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.)	1	2	3	4	5
20. Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas	1	2	3	4	5
21. Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	1	2	3	4	5
22. Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real	1	2	3	4	5

	Sim	Não
<p>23. Você já foi assediado no trabalho?</p> <p><i>Define-se Assédio como: “uma situação em que um ou vários indivíduos, persistentemente, durante um certo período de tempo, são submetidos ou alvo de atos negativos de uma ou várias pessoas, numa situação em que a vítima do Assédio tem dificuldades de se defender contra essas ações. Um único incidente não pode ser considerado assédio.”</i></p>		

24. Usando a definição acima indicada indique, por favor, se foi vítima de Assédio no trabalho nos últimos seis meses

- Não
- Sim, muito raramente
- Sim, de vez em quando
- Sim, várias vezes por semana
- Sim, quase diariamente

25. Se respondeu **sim**, quem teve para consigo esses comportamentos negativos?

- Colegas? Sim Não
- Chefias? Sim Não
- Subordinados? Sim Não
- Pessoas externas à empresa? Sim Não
- Homens? Sim Não
- Mulheres? Sim Não
- Quantas pessoas? Uma só Entre 2 e 5 Mais de 5

Stresse Percebido

Cada uma das questões que a seguir são apresentadas visam conhecer o seu nível de Stresse.

Não há respostas certas ou erradas. Há apenas a sua resposta. Assinale com uma cruz o número correspondente à sua escolha.

As perguntas incluídas nesta escala referem-se aos seus sentimentos e pensamentos durante o último mês. Em cada caso, por favor indique com uma cruz com que frequência se sentiu ou pensou de uma certa maneira.

	Nunca	Quase nunca	Às vezes	Com alguma frequência	Muito frequentemente
26. No último mês, com que frequência se sentiu perturbado por causa de qualquer coisa que aconteceu	1	2	3	4	5
27. No último mês, com que frequência se sentiu incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida?	1	2	3	4	5
28. No último mês, com que frequência se sentiu nervoso e "stressado"?	1	2	3	4	5
29. No último mês, com que frequência se sentiu confiante na sua capacidade para lidar com os seus problemas	1	2	3	4	5
30. No último mês, com que frequência se sentiu que as coisas corriam a seu favor?	1	2	3	4	5
31. No último mês, com que frequência se sentiu que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer?	1	2	3	4	5
32. No último mês, com que frequência se sentiu capaz de controlar as irritações na sua vida?	1	2	3	4	5
33. No último mês, com que frequência se sentiu que dominava a situação?	1	2	3	4	5
34. No último mês, com que frequência se sentiu irritado por causa de coisas que estavam fora do seu controlo?	1	2	3	4	5
35. No último mês, com que frequência se sentiu que as dificuldades se acumulavam de tal modo que não	1	2	3	4	5

Considerando agora o modo como é gerida, na sua organização, a Saúde e Bem-estar dos Trabalhadores selecione um dos itens (36, 37, 38, 39 ou 40), conforme a maior semelhança que apresente com a organização em que trabalha.

36. Não existem nenhuns cuidados específicos ao nível da Saúde e Bem-estar dos trabalhadores.	
37. Quando têm problemas os trabalhadores dispõem de serviços de Medicina no Trabalho, mas não há Avaliação de Riscos de Stress ou Violência Psicológica no trabalho.	
38. Existe Medicina no Trabalho e Avaliação de Riscos de Stress. Os gestores e as chefias estão conscientes da importância de ações sobre Stress, Perseguição e Violência Psicológica. Mas não fazem mais nada além do que a lei obriga.	
39. Foram postos em prática planos de ação, para resolver problemas identificados a nível de Stress ou Violência Psicológica no trabalho. A Avaliação dos Riscos de Stress, Perseguição e Violência Psicológica no trabalho é feita só após a identificação de casos graves. Os gestores utilizam a Saúde Ocupacional e os Recursos Humanos para melhorar os problemas de Saúde e Bem-estar.	
40. Os programas de ação sobre Riscos de Stress, Perseguição e Violência Psicológica são regularmente atualizados e todo o pessoal colabora no encontro de soluções. Os gestores consideram a Saúde Ocupacional como um bom instrumento de gestão. Existem avaliações preventivas.	

Considerando agora as características do seu trabalho assinale o nº que mais se adequa ao seu caso:

41. O seu trabalho é (escolha uma das seguintes alternativas): (1) Regular e estável (2) Sazonal (3) Temporário (4) Temporário e Sazonal (5) Outro
42. Durante o ano passado, esteve desempregado ou em trabalho temporário? (escolha uma das seguintes alternativas): (1) Não (2) Apenas uma vez (3) Mais de uma vez (4) Constantemente (5) Está sem emprego
43. Algumas pessoas perdem, permanentemente, os empregos que gostariam de manter. Qual a possibilidade de, nos próximos 2 anos, você vir a perder seu emprego actual? (escolha uma alternativa): (1) Muito improvável (2) Pouco provável (3) Provável (4) Muito provável
44. Quantas pessoas estão no seu serviço/departamento? (1) Trabalho sozinho (2) 2-5 pessoas (3) 6-10 pessoas (4) 10-20 pessoas (5) 20 ou mais pessoas
45. Você tem influência significativa sobre as decisões do seu grupo de trabalho/unidade? (1) Trabalha sozinho(a) (2) Nenhuma (3) Pouca (4) Bastante (5) Muita
46. O seu grupo de trabalho ou unidade toma decisões democraticamente? (1) Trabalho sozinho (2) Nunca (3) Por vezes (4) Quase sempre (5) Sempre
47. Tem tarefas de supervisão? (1) Não (2) Sim
48. É membro de um sindicato ou da associação de trabalhadores? (1) Não (2) Sim
49. O seu trabalho é realizado por turnos? (1) Não (2) Sim

Dados Sociodemográficos

- 1 Sexo: _____ 2 Idade: _____ 3 Estado civil: _____
 4 Nº de Pessoas que compõem o Agregado Familiar: _____
 6 Habilitações escolares: _____ 7 Profissão: _____
 8 Organização do sector público ou privado?: _____
 9 Funções/posto desempenhado: _____
 10 Antiguidade na organização: _____ 11 Há quanto tempo trabalha na actual função? _____
 12 A organização onde trabalha atua na área de (1) Indústria (2) Comércio (3) Serviços (4) Outro

Obrigado pela sua colaboração