

Andreia Remédios Correia Dias

Avaliação de riscos psicossociais e efeitos na saúde dos trabalhadores na indústria transformadora

Dissertação de Mestrado em Marketing e Comunicação, na especialidade de Gestão de Marketing, apresentada ao Departamento de Comunicação e Ciências Empresariais da Escola Superior de Educação de Coimbra e ao Departamento de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital para obtenção do grau de Mestre

Constituição do júri

Presidente: Prof. Doutor Nuno Miguel Fortes Fonseca Santos

Arguente: Prof. Doutora Paula Maria Mendes da Costa Neves

Orientador: Prof. Doutora Maria Cláudia Perdigão Andrade

Coimbra/2019

Dedicatória

À minha Avó, Maria Olímpia, pelo exemplo de vida, luta, trabalho e dedicação

Agradecimentos

À Profª Doutora Cláudia Andrade por me ter aceite como sua orientanda e dado a oportunidade de apresentar esta dissertação.

Às pessoas mais importantes da minha vida: os meus pais, minha avó, meus irmãos e sobrinha.

Aos meus amigos e colegas - eles sabem quem são - que me escutaram, incentivaram e perdoaram a ausência em momentos e eventos, pois sabiam que o tempo era curto. Em especial à Marta, pois sem ela este mestrado não teria acontecido.

À minha colega Elisabete, companheira de luta. Estes últimos anos não foram fáceis para nós, mas cá estamos.

À Alexandra e Margarida pelo apoio sincero e fundamental na reta final deste trabalho.

Um especial agradecimento à Ana Marta e à Sandra pela ajuda, pela boa disposição e alento que me deram durante todo este processo, acreditando sempre que eu era capaz.

À Guida e à “tia” Rosa, pelo carinho.

À minha avó, sempre!

O meu profundo agradecimento a todos, porque apesar de ser um processo solitário, este projeto não seria possível sem o vosso apoio.

Avaliação de riscos psicossociais e efeitos na saúde dos trabalhadores na indústria

Resumo:

A importância de fatores psicossociais para a saúde do trabalhador tem sido cada vez mais reconhecida. As mudanças nas organizações, os atuais processos de globalização e a exposição aos riscos psicossociais tornaram-se mais frequentes e intensos, sendo conveniente e necessário, a sua identificação, avaliação e controle com a finalidade de evitar os riscos associados à saúde e segurança no trabalho. O número de horas que as pessoas são obrigadas a trabalhar, o trabalho por turnos, a sobrecarga de trabalho mental e físico, a insegurança laboral, entre outros, são riscos que têm uma influência generalizada na saúde física e mental. O impacto do trabalho nos problemas da saúde mental pode ter graves consequências para os indivíduos, assim como para a produtividade das organizações.

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos trabalhadores, de uma empresa da indústria de artigos plásticos para a construção, sobre os riscos psicossociais relacionados com o trabalho. A amostra foi constituída por 111 trabalhadores, de um total de 250 trabalhadores (44%) do setor da Produção. Como instrumento utilizou-se o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ II, versão longa). Considerou-se como variável dependente o *stress* e como variáveis independentes as exigências quantitativas, cognitivas e emocionais, a insegurança, o conflito trabalho/família e o conflito laboral. O presente estudo evidenciou que os trabalhadores se encontram numa situação moderada de exposição a riscos psicossociais, sendo que as variáveis que mais contribuíram para o *stress* foram as exigências e o conflito trabalho/família. Implicações do estudo são discutidas no âmbito da prevenção dos riscos psicossociais neste tipo de organização.

PALAVRAS-CHAVE: riscos psicossociais no trabalho, *stress*, exigências.

Avaliação de riscos psicossociais e efeitos na saúde dos trabalhadores na indústria

Abstract:

The importance of psychosocial factors for workers' health has been increasingly recognized. Changes in organizations, current processes of globalization and exposure to psychosocial risks have become more frequent and intense, and their identification, evaluation and control is desirable and necessary to avoid risks associated with health and safety at work. The number of hours people are forced to work, shift work, mental and physical work overload, job insecurity, among others, are risks that have a widespread influence on physical and mental health. The impact of work on mental health problems can have serious consequences for individuals as well as for organizational productivity.

The objective of this study was to analyze workers' perceptions of work - related psychosocial risks in a construction industry company. The sample consisted of 111 workers, out of a total of 250 workers (44%) in the Production sector. As instrument, the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II, long version) was used. The stress was considered as dependent variable and as independent variables the quantitative, cognitive and emotional requirements, insecurity, labor / family conflict and labor conflict. The present study evidenced that workers are in a moderate situation of exposure to psychosocial risks, and the variables that contributed most to the stress were the demands and the work / family conflict.

Keywords: psychosocial risks at work, stress, demands.

Índice

Dedicatória	I
Agradecimentos.....	III
Resumo:	V
Abstract:	VI
Abreviaturas	IX
Figuras (índice)	X
Tabelas (índice).....	X
Quadros (índice).....	XI
1. INTRODUÇÃO	1
Introdução	3
2. REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1. Riscos Psicossociais	9
2.2. Fatores ligados às exigências do trabalho em si.....	11
2.3. Fatores ligados à organização.....	13
2.4. A saúde e bem-estar (O <i>Stress</i>)	15
2.4.1. Modelos de explicação do stress laboral.....	18
a) Modelo das Exigências-Controlo.....	19
aa) Modelo das Exigências-Controlo-Apoio.....	20
b) Modelo do Esforço-Recompensa (Siegrist, 1996).....	20
2.5. O papel da política organizacional	22
2.5.1. A estratégia integrada	22
3. A EMPRESA	31
3.1. Caracterização da Empresa.....	33
3.2. As práticas da empresa	34
3.3. Fatores Diferenciadores.....	37
4. METODOLOGIA	39
4.1. Problema de investigação e objetivos do estudo	41
4.2. Instrumento.....	41
4.3. A amostra	43
4.3.1. Procedimento de recolha de dados.....	43

4.3.2. Procedimento de análise dos dados.....	44
4.3.3. Análise sociodemográfica da Amostra	44
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO	49
5.1. Introdução.....	51
5.2. Análise descritiva das variáveis.....	51
5.2.1. Médias e Associações entre variáveis.....	52
5.2.2. Análise das regressões múltiplas	54
5.3. Discussão	56
6. CONCLUSÕES.....	59
6.1. Contribuições do estudo	61
6.2. Limitações do estudo	64
6.3. Sugestões para futuras pesquisas	65
Bibliografia.....	66
ANEXOS	75

Abreviaturas

ACT – Autoridade para as condições do trabalho

AESST – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

COPSOQ – *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*

ESEC – Escola Superior de Educação de Coimbra

ESENER – *European Survey of Enterprises in New and Emerging Risks*

ESTGOH – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital

EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança no Trabalho

Eurofound – Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de trabalho

ILO – *International Labour Organisation*

ISTAS – *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

Figuras (índice)

Figura 1 – Os fatores psicossociais no trabalho	10
Figura 2 – Representação esquemática do Modelo Exigências-Controllo de Karasek	19
Figura 3 – Representação do Modelo E-R	21
Figura 4 – Estratégia integrada de avaliação e gestão de riscos psicossociais no trabalho	23
Figura 5 - Representação gráfica do risco	25
Figura 6 - Política de prevenção aos riscos psicossociais	28

Tabelas (índice)

Tabela 1 – Distribuição por sexo.....	44
Tabela 2 – Distribuição por idade	44
Tabela 3 - Distribuição por estado civil	45
Tabela 4 – Distribuição de acordo com o número de filhos.....	45
Tabela 5 – Distribuição por habilitações académicas	46
Tabela 6 – Distribuição por turno/horário.....	46
Tabela 7 – Distribuição por departamento	47
Tabela 8 – Distribuição pelo Tempo na empresa.....	47
Tabela 9 – Média e Desvio Padrão.....	52
Tabela 10 – Médias e Desvio Padrão das variáveis	52
Tabela 11 – Correlações das variáveis consideradas no estudo.....	53
Tabela 12 – Regressão linear simples	54
Tabela 13 - ANOVA	54
Tabela 14 – Preditores da variável stress	55
Tabela 15 – Regressão linear simples	55
Tabela 16 - ANOVA	55
Tabela 17 – Preditores da variável stress	56

Quadros (índice)

Quadro 1 – Categorias do conteúdo do trabalho e seus perigos	12
Quadro 2 – Categorias do contexto do trabalho e seus perigos	14
Quadro 3 – Fatores de risco de <i>stress</i> no trabalho	16
Quadro 4 – Fatores de risco de <i>stress</i> fora do trabalho	16
Quadro 5 - Medidas tomadas para lidar com os riscos psicossociais no trabalho (% de empresas).....	27
Quadro 6 – Variáveis consideradas no estudo	51

1. INTRODUÇÃO

Introdução

O trabalho tem trazido historicamente riscos para a saúde dos trabalhadores. As condições de trabalho podem representar uma ameaça à saúde causando acidentes e doenças de todos os tipos. A preocupação com os riscos ocupacionais tem-se concentrado em riscos físicos e ambientais (Jiménez, 2011), mas existe uma atenção crescente sobre os riscos associados ao trabalho e condições de trabalho, que exigem maior esforço de definição nas suas diferentes formas.

Esta temática tem vindo a assumir bastante destaque na última década. A situação deve-se a um conjunto de iniciativas que foram surgindo desde o final dos anos 70 do século passado. Em 1976 a Organização Mundial de Saúde (OMS) realizou um fórum com o intuito de discutir a influência dos fatores psicossociais na saúde e formulou medidas e políticas de saúde onde já incluiu estes fatores. Uma década depois a OMS e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) assentiam que “o crescimento e progresso económico não dependiam apenas da produção, mas também das condições de vida e trabalho, saúde e bem-estar dos trabalhadores e seus familiares” (ILO, 1986).

A nível europeu também se deram passos significativos, para elevar a qualidade das condições de trabalho (art. 151.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia) e para garantir a saúde e o bem-estar dos trabalhadores – diretiva-quadro de 1989 (Diretiva 89/391, de 12 de junho, que obriga os empregadores a aplicar medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho). Foram ainda assinados acordos-quadro sobre o *stress* no trabalho (2004) e sobre assédio e violência no trabalho (2007), pelos parceiros sociais europeus, onde reconheceram a importância dos riscos psicossociais (EUROFOUND, 2014; EU-OSHA, 2014). O Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (2009) da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST), a Campanha sobre os Riscos Psicossociais no Trabalho (2012) do Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho, e a Campanha Europeia da AESST, de 2014-2015, sobre gestão do *stress* e dos riscos psicossociais no trabalho, intitulada “Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do stress” (EU-OSHA, 2007, 2010, 2012, 2014), são exemplos da importância que o tema assume no contexto europeu.

Mas não foi só a produção técnico-científica que deu notoriedade a esta temática. Nos últimos anos, o mundo do trabalho tem vindo a passar por transformações que implicam novos desafios, como a globalização, a expansão do mercado de serviços e as alterações nas organizações (com novas tecnologias, novos processos de trabalho, intensificação de trabalho), para que estas se mantenham competitivas. Tais desafios levaram a um crescimento exponencial dos riscos psicossociais. Dados da Agência Europeia para a Segurança no Trabalho mostram que os seus efeitos sobre a saúde e bem-estar são vastos e relevantes (Hassard et al., 2014; EU-OSHA, 2014). Por esta razão, a saúde ocupacional em geral, e as organizações em particular, precisam dar atenção especial aos fatores e riscos psicossociais.

Um dos riscos psicossociais que tem sido considerado como o que mais atua sobre o indivíduo, interferindo nas suas capacidades, quer a nível físico como a nível psíquico, é o *stress* no trabalho (Lazarus & Folkman, 1984; Quick & Quick, 1984, citados por Santos e Castro, 1998; EU-OSHA, 2014; Lorente & Yeves, 2016).

Por outro lado, são vários os estudos que demonstram que o aumento dos níveis de *stress* a que os indivíduos estão expostos tem forte correlação com a carga horária, com o trabalho por turnos e as exigências laborais (Sato et al., 2009; Srivastava, 2010; Afonso et al., 2017).

A saúde e a segurança do trabalhador devem ser encaradas tanto como um direito, como uma política organizacional básica. Nesse sentido, é de suma importância que a política organizacional seja orientada no sentido da importância da gestão do *stress* e dos riscos psicossociais (EU-OSHA, 2015), criando um bom ambiente laboral para o trabalhador e com isso atenuar ou prevenir possíveis riscos tanto para este, como para a organização.

O objetivo geral deste trabalho é analisar o impacto dos riscos psicossociais em contexto industrial, identificando potenciais fatores de risco, com vista a potenciar a sua redução, melhorando a organização do trabalho. No que concerne aos objetivos específicos, pretende-se (i) identificar os riscos psicossociais com impacto na saúde, com especial destaque para os que influenciam o *stress* dos trabalhadores que trabalham em linhas de montagem em regime de trabalhos por turnos, assim como (ii)

as boas práticas organizacionais que permitam minimizar estes riscos e (iii) propor sugestões de melhoria que permitam, ao nível das políticas de Recursos Humanos, atenuar os potenciais efeitos dos riscos psicossociais com impacto no *stress* dos trabalhadores das linhas de montagem.

A presente dissertação encontra-se estruturada em seis capítulos.

O primeiro capítulo corresponde ao enquadramento teórico, no qual são abordados e clarificados os conceitos de fatores psicossociais, a sua origem, organização, bem como a sua descrição.

No segundo capítulo caracterizamos a empresa objeto do nosso estudo, o número de trabalhadores, qual a sua implantação no mercado e respetivos rácios produtivos. Ainda neste capítulo, abordamos as práticas da empresa com o objetivo do trabalhador se sentir integrado, valorizado e que, acima de tudo, goste de trabalhar neste projeto.

No terceiro capítulo, e após a caracterização do nosso objeto de estudo, explanamos a metodologia utilizada, definindo a questão geral de investigação, o instrumento utilizado (COPSOQ), o procedimento de recolha de dados e a sua análise com recurso ao *software* informático *IBM SPSS Statistics 24*, que permitiu assim realizar um estudo objetivo com recurso a estatística descritiva e inferencial.

No capítulo seguinte, procedemos à apresentação e discussão dos resultados para que assim, no último capítulo, sejam apresentadas as reflexões finais na forma de contribuições deste estudo, bem como, a assunção das suas limitações. Ainda assim, lançamos pistas para investigações futuras de acordo com as limitações referidas.

Na realização deste trabalho, utilizamos como norma de referência bibliográfica as normas da APA.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Riscos Psicossociais

Definir os riscos psicossociais no trabalho tem sido uma tarefa conturbada, nas últimas décadas. Na diversa literatura disponível, segundo Coelho (2010) constata-se a existência de uma confusão terminológica e conceptual relativamente a este conceito. Se, para alguns autores, o risco no trabalho é interpretado como fator psicossocial (OMS, 1981; OIT, 1986), para outros já é visto como fator de risco psicossocial (Cox et al, 2006) ou confundido com o conceito de *stress* ou de *stressor* (Sauter et al., 2002; Villalobos, 2004).

Neto (2015) refere que algumas partes interessadas ainda consideram os riscos psicossociais algo difícil de compreender, avaliar e tratar de forma preventiva. Leka, Van Wassenhove e Jain (2015) apontam três linhas de pensamento que têm sobressaído e limitado a efetividade da gestão dos riscos psicossociais em contexto organizacional: (i) inexistência de uma definição clara e compreensiva dos riscos psicossociais aceite por todos os interessados (empresas, parceiros sociais, legislador e saúde ocupacional); (ii) presença de teorias que advogam que o modelo para gestão dos riscos psicossociais não está claramente definido, uma vez que o custo económico tende a ser indireto e difícil de quantificar, o que torna volúvel a gestão estratégica deste tipo de riscos e a formulação de políticas; (iii) existência de visões que defendem que os métodos e ferramentas para a avaliação e gestão dos riscos psicossociais não são apropriadas para as empresas, sobretudo enquanto os papéis e deveres não estiverem definidos.

Podemos observar que os riscos psicossociais têm a sua origem na organização do trabalho e sua respetiva complexidade, não sendo, no entanto, as suas consequências negativas para a saúde logo evidentes, como é o caso dos acidentes de trabalho. Os riscos psicossociais envolvem muito mais, e muitas das vezes só passam a ter relevância notável quando se começam a manifestar através do absentismo, de defeitos na qualidade do trabalho, no *stress*, na rotação de pessoal na organização, entre outros (Hassard et al., 2014; EU-OSHA, 2014; Chagas, 2015). Quando assim é, estes riscos já implicaram muitos custos, quer na saúde das pessoas, quer a nível económico para a organização.

Segundo a ILO (1986), os fatores psicossociais no trabalho consistem, nas interações entre trabalho, o seu ambiente, a satisfação no trabalho e as condições organizacionais de um lado e as habilidades, as necessidades, a cultura e situação pessoal fora do trabalho do indivíduo de outro, através de perceções e experiências deste, que podem influenciar a saúde, desempenho e satisfação no trabalho.

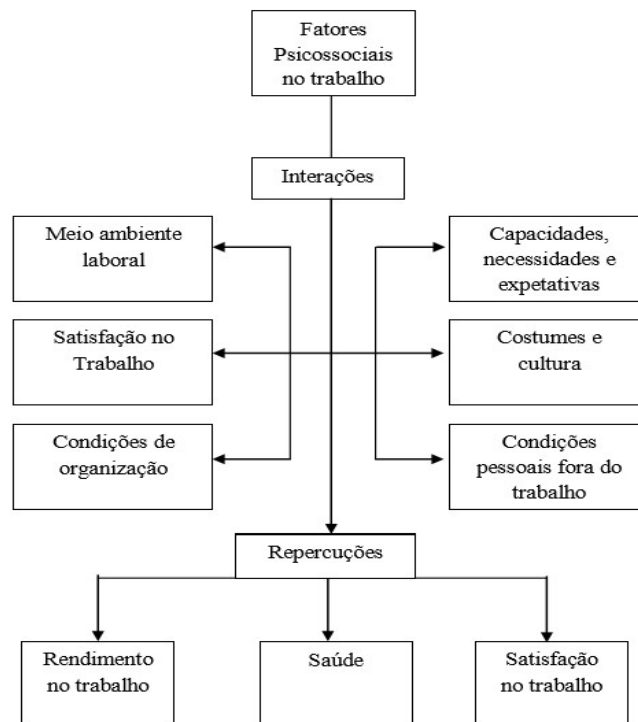


Figura. 1 - Os fatores psicossociais no trabalho (adapt. Freitas, 2006)

O conceito de fatores psicossociais acaba por estar intimamente ligado às condições presentes no contexto laboral (fig. 1), estando assim diretamente relacionado com a organização e conteúdo do trabalho, estrutura da empresa e têm potencial, como já referenciámos, para afetar tanto o bem-estar, como a saúde física, psíquica e social do trabalhador (Freitas, 2006). Como aludido anteriormente, as principais consequências destes fatores psicossociais desfavoráveis são, entre outras, a carga mental, o *stress*, a insatisfação laboral, desmotivação, as dificuldades de relacionamento e conciliação familiar.

Em resumo, os fatores de riscos psicossociais são os aspetos de programação, de organização e gestão do trabalho, que em interação com os seus contextos sociais e ambientais, têm potencial para causar dano psicológico, social ou físico (EU-OSHA, 2014). É possível avaliar estes fatores, segundo: (i) o posto de trabalho (autonomia e controlo, ritmo de trabalho, monotonia e repetição); (ii) organização do trabalho (comunicação, estilos de liderança, participação na tomada de decisões, atribuição de tarefas, dia de trabalho e descanso); (iii) características do indivíduo (personalidade, idade, motivação, formação, aptidões, atitude); (iv) fatores extralaborais (contexto socioeconómico, vida pessoal e familiar, lazer e tempo livre). (CEM, 2013).

Elencadas assim as áreas possíveis de avaliação dos fatores de risco psicossociais, consideramos importante a sua descrição, o que faremos no ponto seguinte.

2.2. Fatores ligados às exigências do trabalho em si

Na sequência do já exposto, torna-se imprescindível concretizar um pouco mais a variedade de fatores que podem causar riscos psicossociais. Segundo Cox (1993, citado por Leka et al. 2008; Pinho, 2015), estes fatores relacionam-se com a carga e ritmo do trabalho, o conteúdo do trabalho, o horário do trabalho, o controlo, o ambiente e equipamentos, cultura e função organizacional, relações interpessoais no trabalho, o papel na organização, desenvolvimento da carreira e relação trabalho-casa. A estes vieram juntar-se mais recentemente, devido à conjuntura económica atual, novas formas de contratação e insegurança laboral, bem como a intensificação do trabalho e fortes exigências emocionais no trabalho (EU-OSHA, 2007). Devido a esta variedade de fatores, e para uma melhor explanação e capacidade de análise, Gollac e Bodier (2010), agrupam estes riscos 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.

Debrucemo-nos um pouco mais sobre o assunto:

O conteúdo do trabalho tem uma abrangência maior englobando várias categorias em si mesmo. Como se poderá verificar pelo Quadro 1, este retrata tudo que

se relaciona com a função, os ciclos, o trabalho prescrito e o trabalho real (Costa & Santos, 2013).

Quadro 1 – Categorias do conteúdo do trabalho e seus perigos (adapt. de AESST, 2000)

Categoria	Condições que definem os perigos
Conteúdo do trabalho	
Equipamentos de trabalho e ambiente de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas em relação à fiabilidade, disponibilidade, adequação e manutenção ou de reparação de ambos os equipamentos e instalações
Organização de tarefas e conteúdo do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de variedade ou ciclos de trabalho curtos • Trabalho fragmentado ou sem sentido • Subutilização de competências • Elevada incerteza • Baixo valor • Falta de oportunidade de formação • Exigências excessivas • Recursos insuficientes
Carga de trabalho/ritmo de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga ou subcarga de trabalho (quantitativa e qualitativa) • Falta de controlo sobre o ritmo • Altos níveis de pressão de tempo
Horário de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho por turnos • Horários de trabalho inflexíveis • Horas imprevisíveis • Longas horas • Trabalho isolado

A carga e ritmo de trabalho relacionam-se com a incapacidade de lidar com as exigências da profissão. Daqui podem surgir dois cenários: (i) o trabalhador sentir que as exigências do trabalho são excessivas para si e não consegue lidar com elas, o que poderá originar *stress*, ou a situação inversa (ii) ter poucas exigências laborais, o que criará desmotivação e até frustração. Este fator pode ainda ser relacionado com níveis elevados de pressão emocional e carga mental, bem como a contínua existência de prazos difíceis de cumprir (Leka et al., 2008; Leka et al., 2011; EU-OSHA, 2014).

O horário de trabalho, por sua vez, e como a própria designação sugere, atribui-se a tudo o que diz respeito ao horário – trabalho por turnos, turnos noturnos, trabalho aos domingos e feriados, horários rígidos e inflexíveis, horas imprevisíveis ou que não

permitem a socialização – e que são vistos como algo impeditivo da preservação do bem-estar e das relações pessoais e familiares (Leka et al., 2008; Leka et al., 2010; EU-OSHA, 2014). Ainda sobre este tema, o trabalho por turnos suscita uma maior preocupação devido ao desgaste físico e psíquico que envolve. Este tema será analisado mais em detalhe quando se abordar o *stress* laboral.

Não podemos excluir um tipo de exigências que estão também envolvidas nesta categoria e se prendem com a esfera emocional. Quando há *stress* ocupacional, este pode ser causado por fortes exigências emocionais (EU-OSHA, 2007; Gil-Monte, 2012), seguidas do aumento do assédio moral e por vezes violência, que podem gerar emoções e conflitos, tornando assim os trabalhadores suscetíveis ao sofrimento psíquico e conseqüente doença relacionada com o trabalho (Rios, 2008; Dias, Queirós & Carlotto, 2010).

2.3. Fatores ligados à organização

O trabalhador, sendo um indivíduo que busca desenvolver e aceitar os desafios, mobilizando a inteligência prática e capacidade de inovar, perante um contexto laboral onde se permite autonomia no trabalho irá descobrir capacidades e potencialidades, mobilizar conhecimentos e experiências. Este contexto torna-se assim um instrumento para a construção de significado e identidade (Becker, 2006). O trabalho nunca é uma execução técnica simples, existindo uma lacuna entre o trabalho prescrito e a atividade que revela um espaço para fazer ajustes exigidos pela resistência da realidade e pelos defeitos da conceção. Essa situação estimula a criatividade, porque é difícil padronizar todos os procedimentos.

Como os trabalhadores fazem parte de um grupo que tem regras próprias e códigos, o juízo que os outros fazem sobre a qualidade do seu trabalho é de grande importância (Vezina, 2003, citado por por Neffa, 2015). Esta dimensão subjetiva intervém de maneira decisiva na atividade laboral que depende da mobilização do indivíduo e de um investimento subjetivo da sua parte. A resistência oferecida pela realidade pode fazer com que seu *know-how* falhe, viole a subjetividade e possa desestabilizá-lo. Compensar a diferença entre trabalho e atividade prescritos pode ser uma fonte de prazer ou sofrimento, de acordo com a margem de autonomia e controle

que a autoridade e a organização do trabalho permitam que o sujeito dê origem à sua criatividade e seja capaz de executá-la (Chagas, 2015; Neffa, 2015).

A organização, pela própria natureza da gestão, acaba por ter um *umbrella* onde praticamente todos os fatores psicossociais do trabalho dependem de si. No entanto podemos destacar os mais significativos (Quadro 2):

Quadro 2 – Categorias do contexto do trabalho e seus perigos (adapt. AESST, 2000)

Categoria	Condições que definem os perigos
Contexto para o trabalho	
Cultura organizacional e função	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de definição de objetivos organizacionais • Má comunicação • Baixos níveis de apoio para a resolução de problemas e desenvolvimento pessoal • Problemas com ambiente de tarefas, resolução de problemas do ambiente e ambiente de desenvolvimento
Papel na Organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiguidade de papel • Conflito de papéis • Papel insuficiente • Papel sobrecarregado • Responsabilidade por pessoas
Desenvolvimento de carreira	<ul style="list-style-type: none"> • Estagnação da carreira e incerteza • Subpromoção ou Superpromoção • Salários baixos • Precariedade do emprego • Valor social baixo para o trabalho
Controlo de decisão	<ul style="list-style-type: none"> • Baixa participação na tomada de decisões • Falta de controlo sobre o trabalho (autonomia)
Relações interpessoais no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento social ou físico • Relações deficientes com os superiores • Conflitos interpessoais • Falta de apoio social • Exposição à violência
Interface trabalho-casa	<ul style="list-style-type: none"> • Exigências conflitantes do trabalho e de casa • Baixo apoio em casa • Problemas de dupla carreira

2.4. A saúde e bem-estar (O *Stress*)

O domínio da saúde no trabalho integra um conceito de saúde dinâmico e complexo (Freitas, 2006), onde as dimensões físicas, psicológicas e sociais interagem, criando-se diversas e recíprocas relações com o trabalho (Gollac & Volkoff, 2000, citado por Barros-Duarte, 2004). Assim, o bem-estar no contexto de trabalho pode definir-se como “o afeto positivo e o negativo relacionados com o trabalho, a implicação afetiva ou próprio *stress* no trabalho” (Furnham, 1991).

Embora a classe médica permaneça dividida em considerar se o *stress no local de trabalho* é causado por experiências no local de trabalho ou outros fatores (Gonçalves, 2013), parece ser consensual que, independentemente da causa, os indivíduos que sofrem de *stress* podem demonstrar um desempenho reduzido no local de trabalho. Segundo Patching (2014) é irrelevante, do ponto de vista do desempenho humano e produtividade, de onde surge o *stress*; interessa sim, ter sistemas e procedimentos relevantes para evitar o *stress* causado pelo ambiente de trabalho negativo (causa de *stress*). No entanto, também é importante atuar ao nível da prevenção e identificar (sinalizar) quando um funcionário exhibe sinais de *stress*, e não concentrar apenas o foco nas medidas corretivas para quando os efeitos do *stress* já afetaram a pessoa.

Como já referido, os riscos psicossociais andam de mãos dadas com a experiência de *stress* laboral, reconhecendo-o como uma das principais causas de doenças profissionais (Leka, Griffiths & Cox, 2003; Charria, Sarsos & Arenas, 2011, citado por Silva & Marques, 2013). O *stress* relacionado com o trabalho é a resposta que os trabalhadores podem dar quando diante de exigências e pressões do trabalho que não são compatíveis com os seus conhecimentos e habilidades e que desafiam os seus mecanismos de *coping* (Cox et al., 2000; Leka et al., 2003, EU-OSHA, 2012, 2012a, 2012b).

Aqui referimo-nos, naturalmente, ao “*mau stress*”, àquele que pode originar consequências a vários níveis como Fisiológico, Psicológico ou mental.

Retomamos a temática dos fatores de risco já referida anteriormente, para detalhar aqueles que podem provocar *stress* laboral, sabendo que qualquer um deles

pode atuar em separado ou em conjunto. Em termos gerais podem ser resumidos da seguinte forma (Quadro 3):

Quadro 3 – Fatores de risco de *stress* no trabalho (adapt. EU-OSHA, 2012b)

Fatores de risco de <i>stress</i> no trabalho	Descrição/evidências
Exigências excessivas	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidade de lidar com as exigências da profissão/tarefa • Fraco planeamento, má comunicação e ambiente de trabalho físico sem condições • Não admitir os problemas
Falta de controlo pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Ter uma influência adequada na forma como o trabalho é realizado (ter controlo é bom)
Apoio inadequado	<ul style="list-style-type: none"> • Ter um apoio inadequado por parte dos superiores hierárquicos ou de colegas (falta de apoio e estímulo; feedback negativo)
Maus relacionamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Estar sujeito a comportamentos inaceitáveis – incluindo assédio e violência
Conflitos de papéis ou falta de clareza	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compreensão dos papéis e responsabilidades
Má gestão da mudança	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de envolvimento e de informação sobre as mudanças da organização
Violência por parte de terceiros	<ul style="list-style-type: none"> • Violência verbal/física ou ameaça de violência

Também se verificam fatores de risco fora do trabalho, que podem ter a sua repercussão nele (Quadro 4):

Quadro 4 – Fatores de risco de *stress* fora do trabalho (adapt. EU-OSHA, 2012b)

Fatores de risco de <i>stress</i> fora do trabalho	Descrição/evidências
Equilíbrio entre trabalho e vida familiar e pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Articulação das exigências do trabalho e de casa
Principais acontecimentos na vida	<ul style="list-style-type: none"> • Casamento, gravidez e cuidado de crianças, divórcio, mudança de casa
Questões sociais e pessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Questões de estilos de vida, álcool, drogas, condições de vida
Relacionamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Conflito, assédio, falta de apoio
Finanças	<ul style="list-style-type: none"> • Dívidas ou preocupações financeiras
Doença/Luto	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades de prestação de cuidados, doença pessoal, perda de familiar ou pessoa amiga significativa

Antes de prosseguirmos, uma pequena nota para clarificar dois conceitos: o conceito de *stress* enquanto resposta não específica do organismo face a uma exigência ou a uma ameaça (Paulos, 2009); e o conceito de *stressor* que é o acontecimento ou objeto causador do *stress*. Os stressores têm um aspeto em comum: representam uma exigência potencial que pode exceder a capacidade do indivíduo para lhe dar resposta (Cherrington, 1989, citado por Paulos 2009). Landy e Conte (2013) enumeraram alguns destes stressores na vida organizacional: a) nível físico (ruído, luz e vibração); b) nível psicossocial (ambiguidade de papel, conflitos, sobrecarga), afirmando que podem ser atenuados pelas características inerentes à pessoa (autoestima, autocontrolo e foco) e pelo apoio social.

Muitas empresas e organizações contratam serviços externos para lidar com a gestão dos efeitos do *stress* nos trabalhadores. Grande parte dessas empresas externas procuram avaliar a questão do impacto do *stress* nos funcionários abordando uma perspectiva composta por três fases: avaliação dos estressores ambientais, ensaio de gestão para identificar sinais precoces de *stress* e gestão de *stress* do empregado quando está a afetar claramente o seu desempenho (Amaral et al., 2012).

Definidas assim estas fases, a sua análise permite reconhecer os sinais para evitar que surjam patologias decorrentes do *stress* e com isso haja uma perda quer da saúde do trabalhador, quer em termos económicos para a empresa/organização.

Os sinais podem traduzir-se por reações (i) emocionais, onde o indivíduo pode revelar alterações emocionais, como mau humor, isolamento, fadiga, problemas de relacionamento com colegas, irritabilidade, ansiedade; (ii) cognitivas, onde se percebe uma dificuldade do trabalhador em se concentrar, em apreender novos conhecimentos, em evocar acontecimentos, em tomar decisões ou demonstrar pensamentos negativos; (iii) comportamentais, quando a pessoa se isola mais, não cumpre o horário de trabalho, se torna violento ou agressivo, se torna descuidado ou negligente, adota hábitos nervosos ou não saudáveis, como o tabagismo, o consumo de álcool ou drogas para enfrentar problemas; (iv) problemas de saúde físicos ou mentais, quando se verifica uma redução da imunidade natural do colaborador, através de ausências do trabalho frequentes e/ou prolongadas, ou quando vem trabalhar adoentado (Leka et al., 2003; Rios, 2008; Dias, Leka et al., 2010 EU-OSHA, 2012b),

quando surgem reações cardiovasculares, transtornos músculo-esqueléticos, transtornos digestivos, entre outros (Rodrigues, 2012).

Estudos do ESENER, entre outros, revelam que o *stress* acarreta muitos custos para a vida de uma empresa/organização, no sentido em que: a) cerca de metade das ausências por doença prendem-se com problemas relacionados com o *stress*; b) a quebra de desempenho no trabalho custa duas vezes mais que a ausência (fraca concentração, fadiga, diminuição de pontualidade, dificuldade em tomar decisões, falta de eficácia no trabalho); c) o *stress* laboral causa cinco vezes mais acidentes de trabalho (fraca concentração, pressão de tempo, falta de comunicação, comportamento de risco); d) cerca de um quinto da rotatividade dos trabalhadores está relacionada com o *stress* (moral baixa, desmotivação, conflitos no relacionamento interpessoal, questões de controlo, exigências excessivas, fraca gestão da mudança, ambiente geral de trabalho); e) ausências provocadas pelo *stress* são muito mais longas do que as provocadas por outros fatores (dados sugerem que a ausência devido ao *stress* dura mais 40% do que as que são devidas a problemas musculo esqueléticos); f) o *stress* reduz o desempenho laboral (ESENER, 2009; EU-OSHA, 2012).

Nas linhas subsequentes iremos percorrer brevemente anteriores modelos teóricos de explicação do *stress* laboral, para evidenciar a inovação do instrumento utilizado neste trabalho, o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ*.

2.4.1. Modelos de explicação do stress laboral

Tendo em conta os múltiplos fatores que afetam o bem-estar e a saúde dos trabalhadores e a quantidade de estudos efetuados nas últimas décadas, sabe-se que o *stress* laboral é uma das principais causas que contribuem para os problemas de saúde (Lorente & Yeves, 2016). Nesses estudos, os investigadores têm procurado identificar as causas (caraterísticas do trabalho) que podem desencadear o *stress* e suas múltiplas formas, ou atenuá-lo, criando um bom ambiente através da motivação e satisfação do trabalhador. Para que tal aconteça é de suma importância que seja feito um desenho do trabalho, i.é, criar um conjunto de oportunidades e limitações estruturadas em tarefas e responsabilidades que afetam a forma como o trabalhador realiza e vivencia o seu trabalho (Hackman & Oldham, 1980, citado por Lorente & Yeves, 2016). Nesse

sentido, ao longo das últimas décadas muitos têm sido os desenhos propostos, no entanto há uns que se têm distinguido pela sua relevância e objeto de estudo. Iremos mencionar alguns para realçar a pertinência do instrumento escolhido para este trabalho.

a) Modelo das Exigências-Controlo

O Modelo das exigências-controlo surge em 1979, por Karasek, que afirma que uma ocorrência em contexto laboral caracterizada por elevadas exigências (sobrecarga, pressão temporal e conflito da função) e baixo controlo por parte do indivíduo (autonomia na tomada de decisões), irá originar *stress*. Este, por sua vez, aumentará, quanto maior for o grau de exigências e menor o controlo do indivíduo e diminuirá na relação inversa (fig. 2). Este modelo ainda defende que se o controlo acompanhar positivamente as exigências laborais – i.é, quanto maior a exigência, maior o controlo –, tal irá estimular e aumentar a aprendizagem do indivíduo.

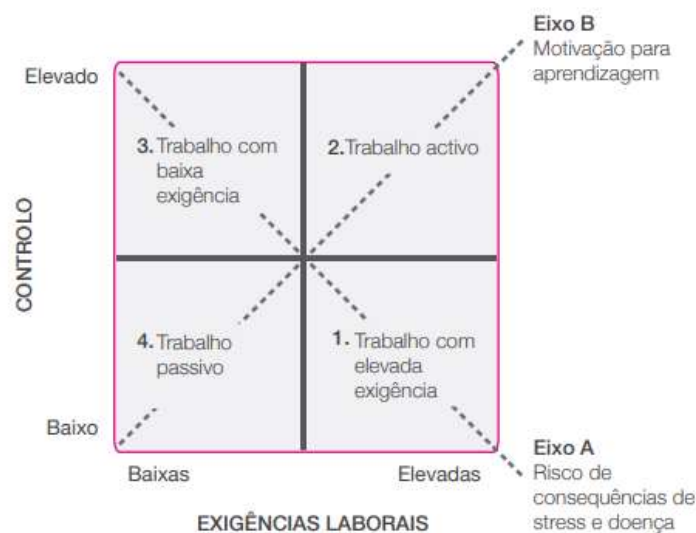


Figura 2 – Representação esquemática do Modelo Exigências-Controlo de Karasek (adap. Gonçalves, 2013)

Sensivelmente uma década depois, este modelo sofre uma ampliação, associando uma dimensão social (Johnson & Hall, 1988, citado por Gonçalves, 2013), dando assim origem ao:

aa) Modelo das Exigências-Controlo-Apoio

Esta dimensão social incorporada no modelo diz respeito ao apoio que o indivíduo recebe no local de trabalho quer em relação aos seus pares, quer em relação aos seus superiores hierárquicos. Esse clima social favorável funciona como atenuante do *stress* e cumpre a função de desenvolver a capacidade do trabalhador para fazer face às exigências laborais. Segundo este modelo, o controlo e apoio social mitigam o impacto negativo das exigências no *stress* laboral. Assim, poderá manter-se o nível de exigências, desde que se procure melhorar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo o tal apoio social e controlo.

Em ambos os modelos – a) e aa) –, houve consenso na comunidade científica, como demonstrado por Van der Doef & Maes (2000) num artigo onde se realizou uma análise de estudos publicados entre 1979 e 1997, apurando que a literatura científica valida a teoria de que quando existem exigências altas e baixo controlo (modelo a) e exigências altas e controlo e apoio social baixo (modelo aa) verificam-se níveis mais altos de *stress*. No entanto, existem algumas vozes dissonantes que afirmam que o aumento quer do controlo, quer do controlo e apoio social só serão relevantes em determinados trabalhos e/ou funções para efetivamente amenizarem os níveis de *stress* (Lorente & Yeves, 2016).

Décadas mais tarde surge um novo modelo que valoriza a relação entre o esforço laboral e a recompensa advinda.

b) Modelo do Esforço-Recompensa (Siegrist, 1996)

O Modelo do Esforço-Recompensa é um dos modelos mais relevantes na investigação da saúde ocupacional, e postula que o trabalho tem um papel fundamental de ligação entre funções autorreguladoras, como a autoestima e autoeficácia e as oportunidades de fazer parte de um grupo significativo, ou seja, estrutura social (Gonçalves, 2013). Este modelo estabelece que os benefícios relacionados com o

trabalho se submetam a uma relação recíproca entre o esforço e a recompensa. Nesse sentido, as pessoas não ficarão passivas perante a situação de alto esforço e baixa recompensa e irão reduzir os seus esforços ou maximizar as suas recompensas (Van Vegchel, de Jonge, Bosma & Schaufeli, 2005, citado por Lorente & Yeves, 2016). Assim, a reciprocidade atua através dos princípios da expectativa de retorno, pelo que um erro nesta relação provocará emoções negativas e reações de *stress* (Siegrist, 2000 citado por Lorente & Yeves, 2016).

Existem dois tipos de fatores neste modelo (fig.3) que podem afetar a percepção de esforço-recompensa: (i) fatores intrínsecos, que dizem respeito às características da pessoa, às suas estratégias e personalidade e (ii) fatores extrínsecos que reportam às condições de trabalho (exigências) e às recompensas (dinheiro, apoio, respeito e oportunidades de carreira).



Figura 3 – Representação do Modelo E-R

Neste contexto, Siegrist (2000) evidencia três situações: 1) o desequilíbrio esforço-recompensa extrínseco, onde verificamos um elevado esforço extrínseco e uma baixa recompensa; 2) o *overcommitment* intrínseco, em que existe uma motivação excessiva em relação ao trabalho, combinada com baixa recompensa, o que poderá aumentar o risco para a saúde e 3) a interação entre as situações, ou seja, um desequilíbrio de esforço-recompensa extrínseco combinado com o alto nível de

overcommitment que origina um maior risco para a saúde (Siegrist, 2000 citado por Lorente & Yeves, 2016).

A principal crítica a este modelo diz respeito às sobreposições com anteriores modelos, como o de Karasek. No entanto, é relevante o facto de neste modelo o autor considerar como fontes causadoras de *stress* os fatores intrínsecos e extrínsecos.

Estes modelos teóricos de explicação do *stress* laboral acabaram por ser determinantes para as estratégias integradas das empresas, chegando estas a reconhecer a importância do capital humano empresarial, como veremos a seguir.

2.5. O papel da política organizacional

2.5.1. A estratégia integrada

A opinião de que não era possível estabelecer relações diretas sobre a origem dos riscos psicossociais, como acontece com os restantes riscos ocupacionais, prevaleceu durante muito tempo, devido principalmente ao argumento de haver uma grande mutabilidade de variáveis, como, por exemplo, as características do trabalhador, o que dificultaria a sua análise (Izquierdo citado por Neto, 2015).

Como referimos em capítulo anterior, muitos avanços foram dados e estudos realizados a este nível e hoje sabe-se que se se atuar a nível preventivo, conforme deliberado a nível europeu (Directiva-Quadro) e no regime jurídico da segurança no Trabalho, entre outras legislações e estudos (EU-OSHA, ESENER), pode efetivamente atenuar-se o impacto dos riscos psicossociais nas organizações.

Algumas empresas já entenderam que o caminho é por aí, não só por obrigatoriedade da legislação, como também por compreenderem que o capital humano é a base de tudo numa organização. Na figura 4 expõe-se uma proposta de estratégia integrada de avaliação e gestão de riscos psicossociais do trabalho sugerida por Neto (2015) a qual adaptámos:

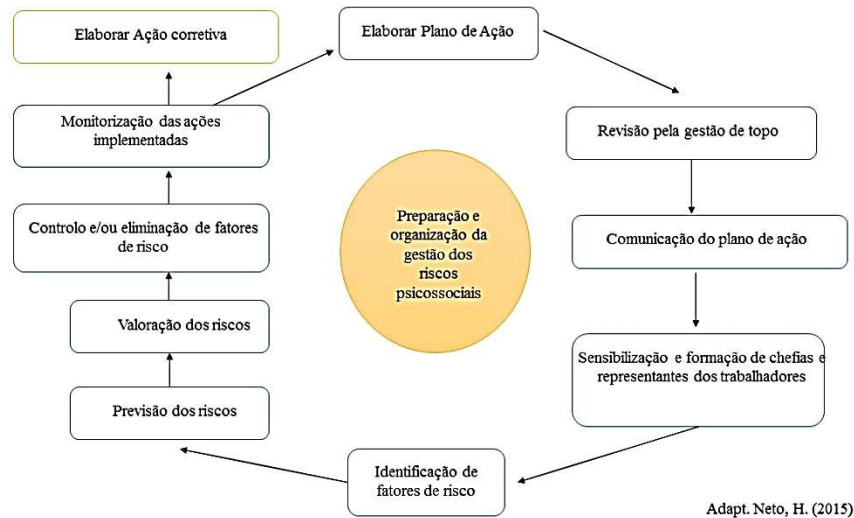


Figura 4 – Estratégia integrada de avaliação e gestão de riscos psicossociais no trabalho

A presente proposta apoia-se noutros modelos de gestão já existentes. No entanto, poderá servir de base para a avaliação e gestão dos riscos experienciados em contexto organizacional, tendo naturalmente presente que todo o processo deverá ser, por todas as partes envolvidas, claro, participativo e responsivo, no sentido de potenciar a melhoria contínua da organização e seus colaboradores (Neto, 2015).

O processo iniciar-se-á pela elaboração de um plano de ação, onde deverá constar o seu propósito e respetivos objetivos, um cronograma com todas as etapas e *timings* e os seus intervenientes, quer a nível de responsabilidade, quer de atuação. Segue-se a análise do plano pela gestão de topo no sentido de validar e assumir o compromisso e envolvimento em todo o processo. Para dar maior notoriedade e potenciar a mobilização interna, devem promover-se ações de comunicação para dar formação às chefias e representantes dos trabalhadores, explicando os objetivos e o papel que se espera que desempenhem em todo o percurso do plano. Como estes indivíduos são peças-chave para o êxito ou fracasso de todo o processo é de suma importância promover ações de sensibilização para os esclarecer e motivar, pois só assim conseguirão inculcar o mesmo espírito a todos os colaboradores.

Num segundo momento, de acordo com Freitas (2008) deverá proceder-se: (i) à identificação dos fatores de risco, recolhendo toda a informação respeitante a

materiais, listagem de perigos referentes aos procedimentos envolvidos, identificação das pessoas expostas aos riscos etc; (ii) à avaliação estimativa da probabilidade de ocorrência de danos devido aos riscos inicialmente detetados através de inquéritos, listas de verificação, entre outros; (iii) à valoração dos riscos, comparando os riscos estimados com registos anteriores ocorridos na empresa ou com modelos teóricos validados cientificamente; por fim (iv) a fase do controlo e/ou eliminação dos fatores de risco, onde se prevê o desenrolar de medidas de gestão para o controlo ou eliminação da exposição dos fatores de risco anteriormente detetados.

Após este percurso deverá ser feita a monitorização das ações implementadas para verificar se foram ou não bem-sucedidas. Em caso afirmativo, poder-se-á dar início a novo plano de ação noutra área, uma vez que as organizações não são estanques, e como tal, precisam constantemente de atualizações e melhoramentos. Em caso negativo, deverá ser elaborada uma ação corretiva, verificando todos os passos atrás descritos e interpretando as possíveis falhas a fim de serem colmatadas.

Coelho (2008) e Neto (2015) defendem que a avaliação dos riscos é fulcral, devendo contemplar “metodologias, instrumentos e procedimentos específicos” de acordo com a essência dos riscos e perigos sinalizados, recorrendo para isso a metodologias-processo e não a metodologias-questionário, que visam apenas o diagnóstico através da aplicação e interpretação de um questionário. Segundo os mesmos autores, as metodologias-processo dão preferência a uma abordagem no âmbito da gestão preventiva dos riscos psicossociais, recorrendo para isso a um conjunto diversificado de técnicas quantitativas e qualitativas, consoante as exigências do estudo, em análise, a realizar, nas suas diversas etapas de apreciação e recursos disponíveis utilizados para a sua concretização.

As fases anteriormente descritas implicam que se inicie o processo através de uma descrição pormenorizada e coerente das funções e tarefas dos postos de trabalho a serem analisados do ponto de vista dos riscos psicossociais, para assim se poder estimar os possíveis riscos. Nesse sentido, Neto (2015) recomenda que a avaliação seja apoiada numa “abordagem dual, sustentada na recolha de dados referentes à perceção das/os trabalhadoras/es sobre a sua exposição a situações de risco psicossocial” e de

elementos respeitantes à descrição das exigências físicas e ergonómicas das atividades desempenhadas, assim como do ambiente psicossocial, tendo por base estudos realizados por técnicos de segurança e saúde no trabalho. Para o efeito devem utilizar-se instrumentos associados que permitam uma análise simultânea de vários fatores psicossociais de risco, promovendo assim uma atuação mais célere para “evitar ou minimizar danos pessoais e materiais” (Neto, 2015). Entre os vários instrumentos que podem ser utilizados na recolha da perceção dos trabalhadores, e que reúne esta valência da multiconjugação de fatores, encontra-se aquele que elegemos para o presente trabalho – o COPSQ –, o qual caracterizaremos adiante nesta dissertação.

Prosseguido o processo da avaliação dos riscos, é necessário uma valoração dos mesmos, ou seja, incluir instrumentos que permitam “valorar as exposições estimadas dos riscos psicossociais” (Neto, 2015). Aqui poderíamos enumerar vários, mas optámos pelo que foi mais consistente nas nossas leituras e que é proposto pelo Instituto Nacional de Segurança e Higiene do Trabalho de Espanha, o Sistema Simplificado de Avaliação de Riscos de Acidentes (INSHT, 1991), onde todo o risco se pode representar graficamente de acordo com a matriz da figura 5, em que se interrelacionam as possíveis consequências, com as probabilidades dos riscos acontecerem. Quanto maior a gravidade das consequências previsíveis, maior deverá ser o rigor da determinação dessa probabilidade, contemplando para isso duas análises independentes: a previsão dos danos materiais e as lesões físicas do trabalhador.

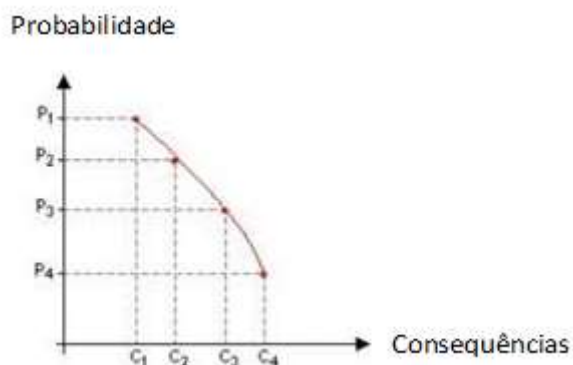


Figura 5 - Representação gráfica do risco, adapt. INSHT (1991)

Em síntese, o método permite estimar o nível de risco após sinalização das falhas encontradas no posto de trabalho, valorando a possibilidade de ocorrência dos danos, tendo sempre em conta a extensão esperada das consequências e considerando o risco associado a cada carência sinalizada (INSHT, 1991; Neto 2015).

Por fim, e após a deliberação das prioridades de intervenção, procede-se à definição de medidas para corrigir os aspetos sinalizados. Naturalmente que dependendo dos riscos e perigos detetados assim serão as medidas a implementar para a sua correção ou erradicação. No entanto, é aqui que a gestão organizacional tem um papel determinante e pode atuar de uma forma positiva para o auxílio desta resolução.

Tendo em conta a importância das formas de intervenção que a organização tem ao seu alcance sobre os riscos psicossociais, consideramos pertinente referir alguns dados fornecidos pela AESST.

Assim, verificou-se nos resultados apresentados pela AESST relativamente ao Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER I e II), que os países do sul da Europa, demonstram estar menos sensibilizados para a gestão dos riscos psicossociais, sendo menos provável que levem a cabo qualquer tipo de ação (AESST, 2009, 2014).

Segundo o mesmo estudo verificámos que Portugal (Quadro 5) apresentava alguns valores promissores no que respeita a medidas implementadas para lidar com os riscos psicossociais no trabalho, nomeadamente promovendo ações de formação, alterações na organização e no redesenho da área de trabalho.

Quadro 5 - Medidas tomadas para lidar com os riscos psicossociais no trabalho (% de empresas) – adapt. ESENER (2010)

Medidas	ESENER 2010	
	PT	EU-27
Ações de formação	64	58
Reorganização do trabalho com vista a reduzir a exigência e as pressões do trabalho	50	40
Redesenho da área de trabalho	50	37
Aconselhamento confidencial aos trabalhadores	28	34
Intervenção em caso de horário de trabalho excessivamente longo ou irregular	22	29
Estabelecimento de procedimentos para a resolução de litígios	18	23

No entanto ainda mostrava dar pouca importância relativamente ao aconselhamento confidencial dos trabalhadores, ao estabelecimento de procedimentos para a resolução de litígios e à intervenção em caso de horário de trabalho excessivamente longo ou irregular. No caso do horário, esta situação poderá potencializar fatores de risco entre a conciliação da vida profissional e outras áreas da vida pessoal. E as outras duas situações poderão acarretar riscos e custos tanto ao nível da saúde dos trabalhadores, como da despesa da organização.

Como fatores de risco na descrição das várias necessidades de conciliação, o *stress* pode surgir como resposta a várias situações laborais, sendo que sempre resultante da perceção de um desequilíbrio entre o solicitado e a capacidade da resposta. Relativamente às exigências excessivas, um fraco planeamento ou falta de comunicação por parte da organização podem agravar estas exigências.

Com o intuito de reduzir os riscos psicossociais a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho sugere a seguinte dinâmica:

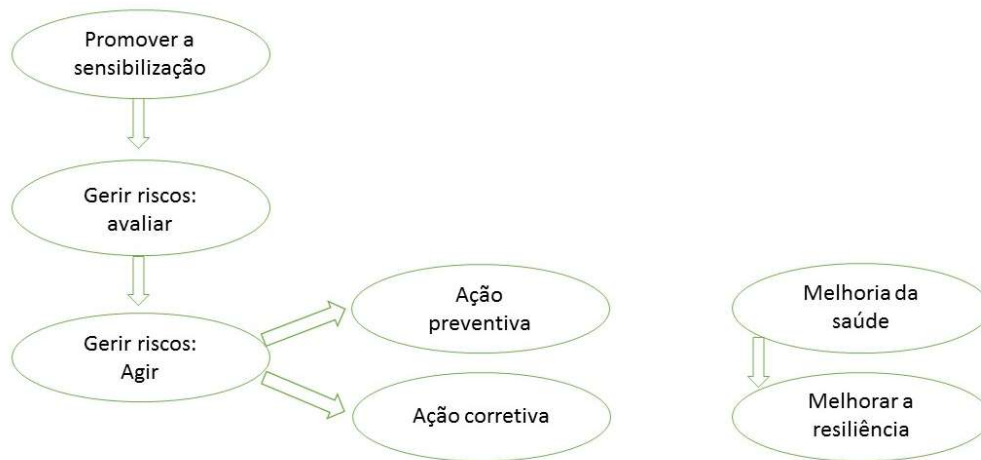


Figura 6 - Política de prevenção aos riscos psicossociais, adapt. EU-OSHA, 2012b

No que concerne à promoção da sensibilização do *stress*, (i) assegurar que existe entendimento comum sobre o tema, escolhendo para o efeito uma abordagem certa para fazer chegar a mensagem e simultaneamente encorajando uma atitude de abertura; (ii) obter o compromisso por parte dos trabalhadores na gestão do *stress*, sensibilizando-os que é para um bem comum e (iii) desenvolver uma política interna de gestão de *stress* e envolver os trabalhadores tornando-os conscientes da mesma.

No que à avaliação da gestão dos riscos diz respeito, como já foi referenciado anteriormente, identificar (avaliando os riscos psicossociais, prestando atenção a quem apresenta maior risco e registando tudo) os pontos vulneráveis da empresa, para passar à Ação de uma forma preventiva (situação ideal), ou de modo corretivo. Neste caso, é necessário os trabalhadores estarem disponíveis para a mudança, por isso a organização pode e, conforme referimos anteriormente, deve nesta fase promover campanhas de sensibilização (Neto, 2015) e discutir o que irá fazer.

No que toca à melhoria da saúde, segundo o ESENER, promover campanhas internas para estimular uma boa alimentação e consumo moderado de bebidas, prática de exercício físico, ginástica laboral e construir resiliência emocional (sendo esta fundamental para atenuar o impacto dos riscos psicossociais).

É importante considerar que os trabalhadores terão dificuldade em admitir que têm problemas, devido às excessivas exigências, por essa razão a AESST sugere uma monitorização cuidada na gestão dos recursos e exigências de trabalho, à qual acrescentaríamos uma comunicação clara para evitar:

- a falta de compreensão dos papéis e responsabilidades, e assim promover a transparência do papel laboral;
- a falta de envolvimento e de informação sobre as mudanças da organização, investindo no tópico da previsibilidade;
- a falta de apoio e estímulo ou apoio inadequado, para o trabalhador ter uma perceção de justiça e respeito;
- a dificuldade dos trabalhadores em admitirem as suas incapacidades/limitações;
- a falta de controlo sobre os riscos (pessoa informada, é pessoa *empoderada* e sem dúvida um colaborador mais atento, satisfeito e parceiro da organização para a qual trabalha – “vestir a camisola” da empresa);
- a falta de envolvimento com a vida do trabalhador (promover o diálogo para moderar quais problemas relativos a queixas de assédio ou violência por parte de terceiros – ter uma preocupação acrescida relativamente a esta situação).

Em Portugal, são já muitas as empresas, como é o caso da empresa em estudo, que têm em conta políticas de prevenção dos riscos psicossociais, assumindo a orientação clara de que todos os seus elementos devem ter um envolvimento voluntário e clara noção de espírito de equipa para o sucesso pleno da organização. Esta caracterização e descrição das medidas acima elencadas far-se-á no capítulo subsequente.

3. A EMPRESA

3.1. Caracterização da Empresa

O presente estudo foi desenvolvido numa empresa pertencente ao sector da indústria transformadora. Segundo o INE (2007) “as indústrias transformadoras caracterizam-se, em termos genéricos, como atividades que transformam, por qualquer processo (químico, mecânico, etc.), matérias-primas provenientes de várias atividades económicas (inclui materiais usados e desperdícios) em novos produtos. A alteração, renovação ou reconstrução substancial de qualquer bem, considera-se parte integrante das indústrias transformadoras”.

Nesse sentido, a empresa em causa, designada de ora em diante por empresa Y, está diretamente relacionada com o fabrico de artigos de plástico para a construção, mais concretamente, desde o projeto, produção e comercialização de autoclismos e componentes em matéria plástica, estampagem de matérias plásticas para outros fins; o comércio por grosso de artigos sanitários, ferragens, tubagem para canalizações, motobombas e eletrobombas, torneiras, eletrodomésticos e material de aquecimento, sendo atualmente considerada como o maior produtor ibérico de autoclismos. A sua atividade secundária visa a distribuição de produtos hidrotermo-sanitários, como banhos, aquecimento, energia solar e tubagens.

Situada no norte do país, a empresa Y, com 64 anos no mercado, tem um total de 400 trabalhadores. Acompanhou a realidade nacional e internacional e conseguiu ao longo da sua existência atualizar-se nas diversas frentes de desenvolvimento acabando por se expandir internacionalmente. Encontra-se atualmente representada em 70 países, e tem um volume de negócios na ordem dos 46 milhões de euros, exportando 80% do seu fabrico. Desse valor, 85% é absorvido pela Europa, 14% destina-se à África e Médio Oriente e o restante 1% é assimilado pela América. Como é uma empresa em constante crescimento estimava-se para 2017 um crescimento global de 10% (Fonte: Relatórios de Atividade da empresa).

A Y trabalha ininterruptamente 24 horas por dia, 7 dias por semana, com quatro horários de trabalho conseguindo assim uma produção diária de cerca de 7.800 autoclismos e 28 mil mecanismos.

Os seus colaboradores podem fazer uma pausa de 10 minutos duas vezes por dia para lancharem e têm direito a 30 minutos para almoçar. Não há cantina, mas há um refeitório com frigorífico e micro-ondas para quem necessitar. Para além disso existem parcerias com restaurantes que levam refeições a preço reduzido para quem reservar.

3.2. As práticas da empresa

A Y reconhece a importância do tecido humano para a sua atividade laboral e tem consciência que não existem empresas de sucesso sem que os seus colaboradores se envolvam diariamente no seu trabalho, com empenho e motivação. Para que isto se verifique, desenvolve várias atividades a fim do colaborador se sentir integrado, valorizado e acima de tudo goste de trabalhar na empresa. Diariamente a jornada de trabalho começa com uns minutos de ginástica laboral, como prevenção de algumas lesões, como tendinites, dado tratar-se de trabalho repetitivo.

Tendo como filosofia a “melhoria contínua”, ou se preferirmos a terminologia japonesa *Kaizen* (significa mudança para melhor), foi ao longo da sua existência adotando práticas para atingir a eficiência da sua produção, sem com isso descuidar as pessoas. Aliás, segundo informação obtida junto da Diretora de Recursos Humanos, apurámos que as atividades que se desenvolvem na Y são “sempre com o objetivo de melhorar e tornar a nossa empresa num local onde as pessoas gostem de trabalhar, se sintam bem e se sintam valorizadas”.

A formação é entendida como chave essencial para o sucesso da empresa. Por isso, no *Training Center* são preparadas ao longo de cada ano diversas ações de formação, versando todas as áreas de negócio em que a Y intervém, podendo as mesmas revestir-se de carácter teórico ou prático. De salientar que as referidas sessões de esclarecimento, de carácter mais genérico ou mais específico, não se destinam apenas aos colaboradores da empresa, sendo também proporcionadas aos clientes.

Esta empresa adota a metodologia *Lean* – que em inglês significa magro/produção magra, ou seja, visa eliminar qualquer desperdício que seja inútil e provoque um custo à organização. A implementação do sistema *LEAN* nas suas unidades de produção, com o objetivo de maximizar o valor para o cliente e

consequente eliminação do desperdício, fez com que a Y agregasse a este sistema um conjunto de ferramentas de suporte.

Desta forma, e ao nível de produção destacamos as que nos pareceram mais importantes:

- *Ciclo PDCA* – Plan (planeamento da ação), Do (execução do plano), Check (verificar se os objetivos foram atingidos), Action (ação corretiva no insucesso);
- Eliminação dos 7 desperdícios - “MUDA”: (i) o excesso de produção; (ii) inventário – apenas o mínimo necessário para assegurar que o trabalho é realizado; (iii) transporte, i.é eliminar qualquer transporte/deslocação não essencial estabelecendo para o efeito uma só rota para realizar todos os transportes; (iv) movimento que não acrescente valor; (v) tempo de espera; (vi) processos ineficientes e/ou desnecessários e (vii) defeitos, erros ou lacunas no produto ou informação;
- “5S da organização do espaço de trabalho e gestão visual” (i) *Seiri* ou selecionar; (ii) *Seiton* ou organizar; (iii) *Seiso* ou limpar; (iv) *Seiketsu* ou normalizar; (v) *Shitsuke* ou disciplinar.

E ainda:

- *Fishmarket* – reunião diária, das 10h30 às 11h, onde o responsável por cada departamento/secção apresenta a análise feita e as ações corretivas na sequência dos indicadores e registos do dia anterior.
- *Daily Kaizen* – reunião diária entre 5 a 15 minutos, de pé, num ambiente participativo e aberto a todos para fazer o ponto da situação e reportar novos problemas relacionados com: segurança e saúde, estado emocional das pessoas, problemas operacionais e de qualidade do dia anterior, prioridades do dia, os 5S, análise de objetivos e indicadores.
- *Quadro emocional* – quadro onde os funcionários de cada setor colocam um íman com a sua foto juntamente com um *emoji* que demonstre o estado de espírito naquele dia, podendo assim a empresa ter uma gestão visual da satisfação dos seus colaboradores.

Durante a nossa visita constatámos que este quadro não era muito utilizado pelos trabalhadores.

- *Sistema de ideias* – possibilidade de cada colaborador poder sugerir mensalmente uma nova ideia a ser implementada pela Y, no sentido de inovar e rentabilizar o desempenho.

Assim, a Y, sabendo que os recursos humanos têm um papel essencial numa organização e que a boa gestão dos mesmos conduz ao sucesso, procura melhorar e tornar-se num local onde as pessoas gostem de trabalhar e se sintam valorizadas, criando para o efeito um conjunto de facilidades e recompensas:

- Disponibilização de empréstimos a funcionários, adiantamento de subsídios de férias, subsídio de natal, apoio individualizado;
- Criação de protocolos com empresas para facilidade dos seus colaboradores (ginásios, fisioterapia, clínicas médicas, óticas, oficinas de automóveis, hipermercado continente);
- Disponibilização de recursos para tirar dúvidas e ajudar na entrega do IRS;
- Realização de semanas de saúde com palestras e rastreios vários;
- Oferta de um miminho em datas-chave na vida dos seus colaboradores (dia de aniversário, aos novos pais/mães, a quem tem 25 anos de antiguidade, a em muda de habilitações literárias);
- Criação um convívio anual em julho, fazem mostra de talentos;
- Organização o dia aberto para os familiares/amigos;
- Disponibilizar a utilização do campo de futebol para jogos entre colaboradores;
- Comemoração de dias especiais, como o dia das Bruxas, o dia de S. Martinho, o dia da Mulher;
- Existência de um jornal interno onde dão a conhecer as suas atividades aos colaboradores
- Obras de manutenção – pintura da escola do 1º ciclo, próxima da empresa envolvendo para o efeito todos os colaboradores para oferecer algo à comunidade onde estão inseridos – preocupação com a responsabilidade social;
- No âmbito da época natalícia, organização de uma festa de Natal para os filhos dos colaboradores, com oferta de um cabaz, realização de um presépio ao vivo,

peça de fantoches, recriação do natal segundo os costumes de alguns dos países para onde exportam, visita das crianças à fábrica num comboio.

3.3. Fatores Diferenciadores

Segundo dados fornecidos pela Y, os fatores diferenciadores assentam em quatro pilares: Qualidade, Flexibilidade, Fortes Parcerias com os Clientes e por fim Inovação. Sobre este último fator importa reforçar a ideia mencionando que a empresa figura no topo das entidades em Portugal que mais patenteiam na Europa – 45 patentes ativas. Tal resultado advém de uma forte cultura organizacional que aposta na investigação e na inovação.

4. METODOLOGIA

4.1. Problema de investigação e objetivos do estudo

Este estudo procura proporcionar um melhor conhecimento sobre o modo como algumas exigências associadas ao trabalho (riscos psicossociais) contribuem como possíveis preditores do *stress* dos trabalhadores.

A questão geral de investigação poderá ser dividida do seguinte modo:

-Em que medida, as exigências do tipo de trabalho, nomeadamente, as exigências quantitativas, cognitivas e emocionais associadas ao trabalho, predizem a ocorrência de *stress* nos trabalhadores.

-Em que fatores do contexto de trabalho, nomeadamente, a insegurança laboral, os conflitos laborais e o conflito trabalho-família, predizem a ocorrência de *stress* nos trabalhadores.

4.2. Instrumento

Uma vez que os trabalhadores não se reagem de forma idêntica quando sujeitos à mesma condição psicossocial, torna-se necessário avaliar o impacto das características individuais nas situações de trabalho (Freitas, 2006), sejam elas dependentes de fatores externos ou internos ao próprio trabalhador.

Com efeito, durante a sua atividade laboral, o trabalhador suporta exigências físicas, psíquicas e mentais, que são, por si só, fontes de fadiga. Se durante o seu tempo de lazer e descanso não consegue recuperar, e se a dita carga supera as suas capacidades de resistência e adaptação, então o trabalho pode abrir espaço à dor, sofrimento e predisposição para desenvolver problemas de saúde (Neffa, 2015).

Dado este enquadramento, o instrumento proposto foi o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ* –, desenvolvido e validado por Kristensen e Borg em 2000 e resulta do esforço em criar um instrumento válido e compreensível para avaliar os fatores psicossociais. Conceitualmente inclui as principais dimensões das teorias psicossociais mais influentes no trabalho, incluindo os modelos,

anteriormente descritos (cap. 2.4.1.), *Job-Strain* (Karasek, 1979), *Demand-Control-Support* (Johnson e Hall, 1988) e *Effort-Reward-Imbalance* (Siegrist, 1996), mas também outras teorias e aspetos ignorados em ferramentas anteriores, como por exemplo, exigências emocionais ou transparência do papel laboral. Esta inovação tornou-o numa ferramenta benéfica em qualquer local de trabalho, seja no ramo industrial ou no ramo de serviços.

Assim, pode afirmar-se que o COPSQ, mediante uma abordagem multidimensional, tenta lidar com a amplitude do constructo “fatores sociais” (Silva, 2006), apurando um amplo espectro de aspetos verificados.

Como referido anteriormente, inclui o modelo exigência e controlo, tentando explicar o *stress* como consequência das elevadas exigências no trabalho e de um baixo apoio social (Kristensen et al., 2005; Silva, 2006). Importa ainda referir que é um instrumento já validado em vários países (Alemanha, China, França, Dinamarca, Espanha, Irão, Polónia, Portugal, Suécia), e com resultados relevantes na saúde ocupacional (COPSQ, 2017). Em Portugal foi validado através de um estudo efetuado com a parceria das Universidades de Aveiro, Beira Interior, Coimbra, Lisboa e Minho (Silva, 2006, 2014).

Este instrumento compreende três formatos distintos: uma versão curta (23 dimensões e 40 perguntas), reservada à autoavaliação dos trabalhadores ou a locais com menos de 30 indivíduos; uma média (com 28 dimensões e 87 perguntas), determinada ao uso por profissionais de saúde ocupacional; e uma longa, destinada a fins de investigação (Kristensen et al., 2005; Silva, 2014). Qualquer uma das versões apresenta dimensões que avaliam indicadores de exposição e indicadores do seu efeito e o fato de ser uma ferramenta tão diversificada, permite a sua utilização em qualquer tipo de trabalho, seja ele industrial ou de serviços.

Para analisar os riscos psicossociais no trabalho, mais concretamente em contexto industrial, aplicou-se o referido instrumento – COPSQ II – aos trabalhadores desta indústria de artigos plásticos para a construção, a fim de apurar se as exigências no trabalho, nomeadamente as exigências qualitativas, o ritmo de trabalho, as exigências cognitivas e emocionais, contribuem positivamente para o aumento do *stress*.

A versão longa (anexo 1) – que usámos neste estudo, devidamente adaptada – compreende 35 dimensões/subescalas (anexo 3) e 126 perguntas. Todos os itens são avaliados numa escala tipo *Likert* de 5 pontos (1-Nunca/Quase nunca; 2-Raramente; 3-Às vezes; 4-Frequentemente; 5-Sempre; ou 1-Nunca/Quase nunca; 2-Um pouco; 3-Moderadamente; 4-Muito; 5-Extremamente).

4.3. A amostra

O universo populacional da empresa em estudo integra cerca de 400 trabalhadores dos quais 250 pertencem ao setor da Produção. Este, por sua vez, é composto pelos seguintes departamentos: logística externa, injeção, manutenção industrial e montagem. Neste setor da empresa os colaboradores organizam-se por turnos (Horário 1 - das 8h às 16h50; Horário 2 - das 16h30/50 à 1h/1h20; Horário 3 - das 00h45 às 8h25; e ainda um horário rotativo das 00h às 8h; das 8h às 16h e das 16h às 00h), e cada turno é constituído pela sua equipa.

Enveredaram-se esforços para chegar a todos os turnos e suas respetivas equipas e obtendo-se 120 participações, das quais 111 foram elegíveis por terem os questionários corretos e totalmente respondidos (N=111).

4.3.1. Procedimento de recolha de dados

Numa primeira fase e após vários contatos estabelecidos com a Diretora dos Recursos Humanos (R.H.) da empresa, para planeamento do estudo e recolha de dados, procedeu-se à elaboração de um panfleto informativo (anexo 2). Posteriormente, com o auxílio e colaboração da equipa de R.H., o mesmo foi distribuído pelos funcionários da unidade fabril, no sentido de os sensibilizar para o estudo a ser realizado.

Numa segunda etapa, foi realizada a visita às instalações da Y, com intuito de expor em breves minutos junto de cada turno, o propósito do estudo e de como os trabalhadores poderiam vir a beneficiar do mesmo, uma vez que se pretende aclarar se as atuais práticas da organização vão no sentido de acautelar os níveis de *stress* impostos aos trabalhadores, ou se por outro lado, há medidas a implementar. No mesmo momento foi entregue a cada trabalhador um questionário (anexo 1) solicitando que o preenchessem e colocassem numa caixa lacrada, que foi colocada

para o efeito, no Departamento de Recursos Humanos. Assim, foi assegurada a confidencialidade das respostas de todos os participantes. Criou-se ainda um estímulo adicional, pedindo aos trabalhadores que depositassem o seu número mecanográfico numa tombola igualmente lacrada, para sortear 5 vales de compras (de uma grande superfície), no final do prazo para resposta ao inquérito.

4.3.2. Procedimento de análise dos dados

Após a recolha dos dados, foi construída uma base de dados que possibilitou a análise dos mesmos, com recurso ao *software* informático *IBM SPSS Statistics 24*. A mesma permitiu realizar análises com recurso a estatística descritiva e inferencial.

4.3.3. Análise sociodemográfica da Amostra

A amostra é constituída por 19 homens e 92 mulheres, conforme tabela 1. Dos 111 inquiridos apenas 71 responderam à questão idade, onde a média apurada é de 38,72 (n=71), sendo a idade mínima de 19 anos e a máxima de 57 anos (tabela 2).

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	homem	19	17,1	17,1	17,1
	mulher	92	82,9	82,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Tabela 1 – Distribuição por sexo

Média	Mínimo	N	Máximo
38,72	19	71	57

Tabela 2 – Distribuição por idade

De acordo com a tabela 3, verificou-se que 70 dos inquiridos são casados ou vivem em união de facto, o que equivale a 63,1% i.é, mais de metade da amostra. Apurou-se ainda, que 36 indivíduos são solteiros (32,4%) e 5 são divorciados (4,5%).

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	solteiro	36	32,4	32,4	32,4
	casado ou união de facto	70	63,1	63,1	95,5
	divorciado	5	4,5	4,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Tabela 3 - Distribuição por estado civil

Sabe-se ainda, que 75 indivíduos têm filhos (67,6% da amostra), ou seja, mais de metade da amostra, 35 não têm e 1 não respondeu.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	sim	75	67,6	68,2	68,2
	não	35	31,5	31,8	100,0
	Total	110	99,1	100,0	
Omisso	9	1	,9		
Total		111	100,0		

Tabela 4 – Distribuição de acordo com o número de filhos

Relativamente às habilitações literárias, constatou-se a predominância do nível ensino secundário (12ºano), com um total de 54 respostas (48,6%), seguindo-se o 9º ano de escolaridade com 25 inquiridos, depois o 6º ano com 23, terminando a amostra com 4 licenciados, 3 mestres e 2 inquiridos que não responderam.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	6ºano	23	20,7	21,1	21,1
	9ºano	25	22,5	22,9	44,0
	12ºano	54	48,6	49,5	93,6
	licenciatura	4	3,6	3,7	97,2
	mestrado	3	2,7	2,8	100,0
	Total	109	98,2	100,0	
Omisso	9	2	1,8		
Total		111	100,0		

Tabela 5 – Distribuição por habilitações académicas

No que respeita à sua presença na empresa verificou-se que:

- 1) Relativamente ao horário praticado: 60 inquiridos trabalham no turno 1 (54,1%), 39 trabalham no turno 2, 7 no turno 3 e 5 indivíduos no turno rotativo;
- 2) Quanto ao Departamento: 91 colaboradores trabalham na montagem (82%), 8 na logística externa, 8 na Injeção, 3 na Manutenção industrial e 1 não respondeu;
- 3) Por fim, no que respeita à antiguidade na empresa: 56 dos inquiridos trabalham há menos de 5 anos na Y (50,5%), seguindo-se de 40 que trabalham há mais de 15 anos (36%), 11 colaboradores exercem funções entre 11 e 15 anos, 3 entre os 6 e os 10 anos e 1 elemento não respondeu.

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Turno 1	60	54,1	54,1	54,1
	Turno 2	39	35,1	35,1	89,2
	Turno 3	7	6,3	6,3	95,5
	Horário rotativo	5	4,5	4,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Tabela 6 – Distribuição por turno/horário

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Logística Externa	8	7,2	7,3	7,3
	Injeção	8	7,2	7,3	14,5
	Manutenção industrial	3	2,7	2,7	17,3
	Montagem	91	82,0	82,7	100,0
	Total	110	99,1	100,0	
Omisso	9	1	,9		
Total		111	100,0		

Tabela 7 – Distribuição por departamento

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Menos de 5 anos	56	50,5	50,5	50,5
	Entre 6 e 10 anos	3	2,7	2,7	53,2
	Entre 11 e 15 anos	11	9,9	9,9	63,1
	Mais de 15 anos	40	36,0	36,0	99,1
	5	1	,9	,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Tabela 8 – Distribuição pelo Tempo na empresa

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1. Introdução

Neste capítulo procede-se à apresentação e discussão dos resultados do estudo empírico efetuado. Assim, em primeiro lugar apresenta-se a análise correlacional de todas as variáveis implicadas no estudo. De seguida, efetuou-se a testagem para a amostra global dos preditores do *stress* à luz do enquadramento teórico efetuado.

Conforme anteriormente referido, após a recolha dos questionários, procedeu-se à sua inserção numa base de dados construída para o efeito. O tratamento estatístico dos dados foi efetuado no *software* informático *IBM SPSS Statistics 24*.

5.2. Análise descritiva das variáveis

De todas as questões que foram colocadas no COPSOQ, extraíram-se 35 fatores: Exigências quantitativas, Ritmo de trabalho, Exigências cognitivas, Exigências emocionais, Exigências para esconder as emoções, Influências no trabalho, Possibilidades de desenvolvimento, Variação no trabalho, Significado do trabalho, Compromisso face ao local de trabalho, Previsibilidade, Transparência do papel laboral desempenhado, Recompensas, Conflitos laborais, Apoio social dos colegas, Apoio social de superiores, Qualidade da liderança, Satisfação no trabalho, Insegurança laboral, Conflito trabalho/família, Conflito família/trabalho, Comunidade social no trabalho, Confiança horizontal, Confiança vertical, Justiça e respeito, Responsabilidade social, Saúde geral, Problemas em dormir, *Burnout*/extenuação, *Stress*, Sintomas depressivos, *Stress* somático, *Stress* cognitivo, Autoeficácia e Comportamento ofensivo. No entanto, o nosso estudo irá debruçar-se nos fatos que revelaram resultados mais significativos para o presente estudo e que são os identificados na tabela *infra*.

Quadro 6 – Variáveis consideradas no estudo

Legenda das variáveis/fatores em estudo	
<i>Stress</i>	<i>Stress</i>
Exigquant	Exigências quantitativas
Exigcogn	Exigências cognitivas
Exigemo	Exigências emocionais
Inseg	Insegurança
ConfTF	Conflito trabalho/família
Conflilab	Conflito laboral

5.2.1. Médias e Associações entre variáveis

Nas tabelas 9 e 10 apresentam-se as médias obtidas para cada uma das variáveis do estudo.

Como se pode verificar abaixo, o valor de conflito é médio, sendo inferior a 3, de acordo com a escala de *Likert* aplicada de 1 a 5.

Relatório		
Stress		
Média	N	Desvio Padrão
2,9250	110	1,00546

Tabela 9 – Média e Desvio Padrão

No que diz respeito às variáveis consideradas independentes, neste estudo, verifica-se que os valores são, em geral, médios, destacando-se, com o valor mais elevado as exigências cognitivas (3,48) e com o valor mais baixo as exigências quantitativas de trabalho (2,40). Novamente, ressalva-se que nem todos os inquiridos responderam a todas as questões.

Relatório						
	Exigquant	Exigcogn	Exigemoc	Inseg	ConfTF	Conflilab
Média	2,4032	3,4877	3,0428	3,3136	2,7087	2,8250
N	105	108	109	110	111	110
Desvio Padrão	,73626	,66577	1,03747	1,11518	1,12467	,70186

Tabela 10 – Médias e Desvio Padrão das variáveis

A administração do questionário de investigação foi realizada em apenas um momento, pelo que as variáveis deste projeto – dependentes e independentes - foram recolhidas simultaneamente. Deste modo é possível analisar a relação entre elas, através de análise correlacional.

Para as características das variáveis em estudo recorreu-se ao coeficiente de correlação R de *Pearson* para ser possível quantificar a relação entre as variáveis.

		Correlações						
		Stress	Exigquant	Exigcogn	Exigemoc	Conflilab	Inseg	ConfTF
Stress	Correlação de Pearson	1	,288**	,083	,353**	,224*	-,018	,476**
	Sig. (bilateral)		,003	,395	,000	,019	,853	,000
	N	110	105	107	108	109	109	110
Exigquant	Correlação de Pearson	,288**	1	,285**	,405**	,263**	,002	,411**
	Sig. (bilateral)	,003		,004	,000	,007	,981	,000
	N	105	105	102	104	104	104	105
Exigcogn	Correlação de Pearson	,083	,285**	1	,445**	,174	,272**	,229*
	Sig. (bilateral)	,395	,004		,000	,073	,004	,017
	N	107	102	108	106	107	108	108
Exigemoc	Correlação de Pearson	,353**	,405**	,445**	1	,172	,086	,543**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,074	,377	,000
	N	108	104	106	109	108	108	109
Conflilab	Correlação de Pearson	,224*	,263**	,174	,172	1	-,061	,331**
	Sig. (bilateral)	,019	,007	,073	,074		,529	,000
	N	109	104	107	108	110	109	110
Inseg	Correlação de Pearson	-,018	,002	,272**	,086	-,061	1	,063
	Sig. (bilateral)	,853	,981	,004	,377	,529		,516
	N	109	104	108	108	109	110	110
ConfTF	Correlação de Pearson	,476**	,411**	,229*	,543**	,331**	,063	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,017	,000	,000	,516	
	N	110	105	108	109	110	110	111

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

* . A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).

Tabela 11 – Correlações das variáveis consideradas no estudo

Verifica-se assim que existem correlações significativas entre o *stress* e a maioria das variáveis (*exigquant*, *exigemoc*, *conflilab* e *confTF*), com exceção das variáveis *exigcogn* e *inseg*, que apresentam valores superiores a 0,05.

Também, não se verifica relação entre a *inseg* e as variáveis *exigquant*, *exigemoc* e *conflilab*; assim como entre *conflilab* e as variáveis *exigcogn* e *exigemoc*; e *confTF* com a variável *inseg*.

5.2.2. Análise das regressões múltiplas

Para analisar a natureza da associação entre as variáveis estudadas e para inferir sobre os valores das relações das variáveis independentes na variável dependente, procedeu-se à análise das regressões lineares simples, que estão representadas nas tabelas abaixo (Tabelas 12, 13 e 14).

Segundo essa mesma tabela, podemos verificar que, no seu conjunto, as variáveis *Exigcogn*, *Exigquant*, *Exigemoc* são significativas para explicar a variável *stress* ($F=7,699$; $p<.001$). Neste modelo 16,7% da variação da variável dependente *stress* ($\text{Adj. R-Sq.}=.167$) é explicada pela variação das variáveis independentes. No que diz respeito às variáveis predictoras do *stress* apenas as exigências quantitativas ($\beta=.211$, $p<.05$) e as exigências emocionais ($\beta=.364$, $p<.05$) apresentam valores significativos (tabela 14).

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,439 ^a	,192	,167	,90432

a. Preditores: (Constante), *Exigemoc*, *Exigquant*, *Exigcogn*

Tabela 12 – Regressão linear simples

		ANOVA ^a				
Modelo		Soma dos Quadrados	Gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	18,889	3	6,296	7,699	,000 ^b
	Resíduo	79,326	97	,818		
	Total	98,215	100			

a. Variável Dependente: Stress

b. Preditores: (Constante), *Exigemoc*, *Exigquant*, *Exigcogn*

Tabela 13 - ANOVA

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients não padronizados		Coefficients padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constante)	2,070	,506		4,092	,000
	Exigquant	,281	,134	,211	2,102	,038
	Exigcogn	-,251	,152	-,171	-1,654	,101
	Exigemoc	,342	,102	,364	3,371	,001

a. Variável Dependente: Stress

Tabela 14 – Preditores da variável stress

Relativamente às variáveis do contexto de trabalho consideradas verifica-se que a função é significativa para explicar a variável *stress* ($F=12,427$; $p<.001$). Neste modelo 24,3% da variação da variável dependente *stress* (Adj. R-Sq.=,243) é explicada pela variação da variável independente *confTF*.

No que diz respeito às variáveis predictoras apenas o conflito trabalho-família obteve valor significativo ($\beta=.488$, $p<.001$).

Sumarização do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,514 ^a	,264	,243	,86411

a. Preditores: (Constante), ConfTF, Inseg, Conflilab

Tabela 15 – Regressão linear simples

ANOVA^a

Modelo		Soma dos Quadrados	gl	Quadrado Médio	F	Sig.
1	Regressão	27,838	3	9,279	12,427	,000 ^b
	Resíduo	77,655	104	,747		
	Total	105,492	107			

a. Variável Dependente: Stress

b. Preditores: (Constante), ConfTF, Inseg, Conflilab

Tabela 16 - ANOVA

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados		
Modelo		B	Erro Padrão	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,604	,442		3,627	,000
	Conflilab	,094	,126	,067	,750	,455
	Inseg	-,040	,075	-,045	-,535	,593
	ConfTF	,427	,078	,488	5,455	,000

a. Variável Dependente: Stress

Tabela 17 – Preditores da variável stress

5.3. Discussão

Como descrevemos no cap. 2.4.1, nos modelos explicativos do *stress* laboral, os autores citados referem várias causas para este efeito, desde as elevadas exigências ocorridas em contexto laboral, sem o controlo do trabalhador (Karazek, 1979), na dimensão solidária (ou falta dela) no local de trabalho (Johnson & Hall, 1988), ou ainda na análise da dimensão esforço-recompensa, em que o trabalho tem o papel fundamental de ligação com as funções autorreguladoras, e em que a reciprocidade atua através da expectativa de retorno (Siegrist, 2000).

Qualquer um deles, e face aos resultados obtidos, ajudam a corroborar que as variáveis *stress* e trabalho por turnos com tarefas repetitivas têm uma correlação positiva e estatisticamente significativa. Estes resultados vão na mesma linha do que foi encontrado em estudos de vários investigadores que nos dizem que “*o trabalho noturno e por turnos estão entre as diversas situações que podem provocar o stress no trabalho*” (Bickford, 2005)

De acordo com o Eurobarometer (2014) o *stress* laboral foi considerado o principal fator de risco psicossocial, sendo indicado por 53% dos trabalhadores europeus. Um estudo publicado em 2013 – *European Opinion Poll on Occupational Safety and Health* – revelava que “Portugal estava classificado como o terceiro país europeu com a maior proporção de trabalhadores que dizia que o *stress* relacionado

com o trabalho era “muito comum” (28%), quase o dobro da média na Europa (16%)” (EU-OSHA, 2013).

Da análise dos resultados podemos também verificar o que os estudos já apontavam, ou seja, que as características do conteúdo de trabalho, tal como a falta de variedade, o trabalho repetitivo, com ritmos curtos e acelerados, um volume excessivo de trabalho com tarefas que requerem um elevado grau de atenção, entre muitos outros, são fatores indutores de *stress* (EU-OSHA, 2013, ESENER, 2014).

Ao nível das variáveis do trabalho apurou-se, ao contrário de outros estudos recentes (STPT, 2017), que nem a insegurança no trabalho nem os conflitos laborais influenciam o *stress*. Parece assim, que os inquiridos se sentem seguros na empresa e que tal não é motivo de preocupação. Também a possível ocorrência de conflitos não parece despoletar *stress*.

Deste modo, apenas o facto de sentirem que o trabalho influencia a vida familiar é que lhes causa *stress*. Este resultado poderá explicar-se pelo facto do trabalho por turnos e/ou trabalho fora de horas poder acarretar dificuldades, por exemplo, na supervisão e educação dos filhos ou em lidar com uma doença crónica de um familiar (Chambel, 2014), corroborando os resultados obtidos em diversas investigações (ESENER 2010, 2014, 2018; STPT, 2017).

Nos estudos sobre as esferas profissional, pessoal e familiar, para Andrade (2011), uma das perspetivas que tendencialmente possui mais destaque é o conflito entre o desempenho dos diversos papéis sendo, na perspetiva de Pinto (2003), um “propulsor de *stress* mental e físico”.

Num dos primeiros estudos realizados sobre esta temática, foram examinadas as consequências do conflito trabalho-família e *stress*, (Bedeian et al 1988). Nas suas hipóteses definiram que haveria relação negativa direta entre *stress* no trabalho e satisfação no trabalho, ou seja, os funcionários que experimentassem altos níveis de *stress* no trabalho ficariam menos satisfeitos com seus empregos do que os empregados com baixos níveis.

Sem dúvida, que nestes papéis e quando desempenhados por mulheres, as exigências do trabalho, família e sociedade provocam níveis de *stress* e/ou de insatisfação altos.

O facto do presente estudo ter obtido mais respostas por parte do sexo feminino (82,9%) poderá justificar a significância da variável dependente Conflito trabalho/família em relação ao *stress*, uma vez que no contexto nacional ainda é predominante o desempenho das tarefas de casa e família pelas mulheres e por isso alguns estudos identificaram a conciliação de papéis uma estratégia mais usada pelas mulheres (Andrade, 2015).

É necessário, como já referimos, que os vários agentes – empresas, organizações, Estado, compreendam as causas e consequências, positivas e negativas, para que se definam políticas que ajudem os funcionários a prevenir e lidar com o desconforto que ocorre quando as exigências do trabalho e da família se confrontam. Compreender o problema é o primeiro passo para a resolução, e as suas consequências serão uma forma das empresas criarem políticas para evitar os resultados organizacionais, do conflito entre trabalho e família.

Muitas das políticas ou medidas poderão passar pelo apoio à família, como por exemplo a redução do horário de trabalho, sem que o mesmo seja penalizador para a progressão na carreira (Andrade, 2015), creches, o apoio na prestação de cuidados a idosos, acordos de trabalho flexível, que envolvem horário de trabalho flexível, semana de trabalho comprimida, trabalho a partir de casa e outras que também propomos na presente dissertação. Mas a empresa ou organização não deve só colocar estas medidas como sendo “avulsas”, mas sim, devem ser acompanhadas por uma mudança organizacional que coloque a conciliação trabalho-família no quadro da cultura organizacional. (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000).

Recomenda-se, assim, a implementação de políticas e práticas eficazes no que diz respeito à conciliação trabalho – família de forma a reduzir a insatisfação dos colaboradores e consequentemente o aumento dos níveis de *stress*.

6. CONCLUSÕES

Conclusão:

Neste capítulo iremos proceder a uma reflexão integrada dos resultados, reconhecendo as principais limitações do estudo, deixando sugestões para futuras pesquisas.

6.1. Contribuições do estudo

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho são identificados como uma das grandes ameaças contemporâneas para a saúde e segurança dos trabalhadores (ESENER: 2009, 2014; EU-OSHA: 2007, 2012). Eles representam um tema de crescente interesse, em especial nas últimas décadas devido a todas as transformações sociais e económicas a que temos assistido o que, por sua vez, tem originado investigação epistemológica que aponta fortes evidências do seu impacto na saúde dos indivíduos.

No que concerne ao estudo em causa apurámos que a empresa Y apresenta uma percentagem reduzida de riscos psicossociais, o que nos leva a crer que já aplica boas práticas, no entanto é de suma importância que se mantenha atenta às necessidades dos seus trabalhadores de modo a prevenir e evitar possíveis riscos que possam interferir com o bem-estar pessoal e organizacional. Para tal, é necessário que continue a desenvolver campanhas internas de comunicação, promover a formação e capacitação dos seus colaboradores, estabelecer protocolos com várias entidades de forma a difundir benefícios aos seus funcionários, manter e criar novos eventos para promover o *team buiding*, quer para que estes se sintam parte de um todo, quer para que sintam que a empresa se preocupa com eles. Destas, podemos destacar para além das já referenciadas: (i) Desenvolvimento periódico de *ações de formação* sempre com o intuito de adquirir mais conhecimento ou, pelo menos, evoluir no conhecimento já adquirido (preocupação em que o colaborador sinta que existe progressão, crescimento na empresa); (ii) *Atribuição de prémios* de produtividade, assiduidade e desempenho, que no nosso entender funcionam tanto como reconhecimento do trabalho prestado por determinado funcionário, como estímulo para uma melhoria contínua dos restantes funcionários (sabendo que o seu trabalho é reconhecido, o funcionário sentir-se-á

motivado para melhorar a sua *performance*); (iii) *Sistema de ideias* onde todos os colaboradores podem registar as suas sugestões. Este sistema prevê dois tipos de compensações: a) Por cada ideia são atribuídos pontos que podem ser trocados por produtos; b) Ganha um prémio a melhor ideia do mês e a ideia com maior rentabilidade. Mais uma vez consideramos muito positivo este tipo de sistema de recompensar os colaboradores pois estimula a cultura de melhoria contínua, criando assim um efeito contagiante de partilha de ideias e, diríamos até, pertença a algo maior.

As medidas mencionadas podem contribuir para a motivação dos colaboradores, espelhando assim os resultados obtidos pelo COPSOQ, onde na variável *stress* os valores se situam no nível médio, inferior a 3, de acordo com a escala de *Likert* aplicada de 1 a 5.

Como explanado, podemos considerar a Y, como um caso de sucesso na aplicação de um sistema de gestão integrado uma vez que consegue dar resposta às exigências do mercado tendo sempre presente uma boa política de recursos humanos. Para nós tornou-se claro que os dirigentes desta empresa cedo perceberam que o setor de RH seria a peça-chave na sua engrenagem para se poderem manter competitivos num mercado cada vez mais exigente.

A mudança é necessária para que se atinja e mantenha o sucesso empresarial através de uma estratégia que englobe a otimização dos processos, a melhoria do bem-estar laboral e eficiência organizacional (Lowman, 2005). As causas da mudança em questão prendem-se com a recente necessidade demonstrada pela empresa Y de monitorizar os riscos psicossociais de forma a assegurar simultaneamente o bem-estar dos seus colaboradores e a produtividade.

No entanto, apesar de todas estas estratégias, e para tentar atenuar as consequências negativas, por exemplo, do trabalho por turnos, deverá ser feito um maior acompanhamento, por parte da organização, a qual poderá analisar e conceber uma boa estrutura de funcionamento deste tipo de trabalho, promovendo o suporte psicológico e de apoio à saúde dos trabalhadores. Para isso pode e deve recorrer a estes para implementar um sistema de turnos que não tenha tanto impacto na saúde e vida social/pessoal dos mesmos.

Quando falamos no impacto na vida social/pessoal não nos podemos desconectar da questão do conflito trabalho/família que, como vimos, é uma das preocupações do trabalho por turnos, turnos rotativos, longas horas, uma vez que cria estados de angústia e incerteza na vida dos indivíduos. Assim, a empresa poderá, por exemplo: (i) criar um “banco de horas” para, em caso de necessidade, os colaboradores poderem usufruir das mesmas, *à priori* ou *posteriori*, sem prejuízo de nenhuma das partes; (ii) uma vez que têm um número de funcionários considerável, ponderar a criação de uma creche/infantário ou estabelecer um protocolo com alguma creche do município ou ainda um “cheque-creche”, como ajuda aos pais com essa despesa; (iii) oferecer, quando o natal coincidir com o fim-de-semana, o primeiro dia útil seguinte; (iv) oferta de um seguro de vida; (v) Oferta de fruta fresca da época, café/chá; (vi) sempre que um colaborador indicar um novo funcionário e este fique na empresa, a empresa faria a oferta de um cheque prenda numa loja ou um cheque de 100€ ao colaborador que o indicou ou ainda o mesmo valor em produtos da empresa; (vii) criação da “*Blue Friday*” que visa festejar à sexta-feira, com os colaboradores uma nova aquisição da empresa (seja ela um negócio, novo mercado, etc). Esta festa pode e deve ser temática – ex: se a empresa conquistar um cliente indiano, proporcionar um lanche com iguarias desse país e respetiva música; (viii) proporcionar um fim-de-semana por ano na neve, nas termas ou num turismo rural para favorecer o *team building* e com isso proporcionar momentos de descontração e companheirismo entre colegas e chefias.

Para haver também uma preocupação com a responsabilidade social e retribuição à sociedade (“*give it back to the community*”), sugerimos também a implementação de algumas medidas nesse sentido: (i) 1 ou 2 recolhas de sangue por ano – estabelecer para o efeito um protocolo com o Instituto Português de Sangue ou unidades hospitalares; (ii) apadrinhar crianças/instituições carenciadas da região: além da doação da própria empresa, sensibilizar os colaboradores a doarem roupas, alimentos, livros que não necessitem, para estes terem nova utilização e ajudarem quem mais precisa; (iii) no dia mundial da árvore – 21 de Março – ajudar no reflorestamento da região, criando para o efeito uma parceria com o município e levar os colaboradores a plantar árvores numa determinada zona afetada.

6.2. Limitações do estudo

Sendo uma área de estudo multidisciplinar, vimo-nos compelidos a ler/investigar em áreas novas para nós como a psicologia, a segurança e saúde no trabalho, a par de outras mais familiares como a gestão de recursos humanos e a comunicação.

Queremos crer que ainda se pode fazer muito nesta temática, pois deparámo-nos com alguns entraves não só a nível de investigação como de constatação da realidade no terreno. A realidade portuguesa, ou pelo menos a que conhecemos neste estudo, evidenciou, assim como no estudo europeu ESENER-2 (cerca de 55% das empresas – com mais de 250 trabalhadores – da EU-28), que há relutância em falar abertamente sobre estas questões que abordam os riscos psicossociais.

Constatámos, no presente estudo, esta tendência de ausência de respostas ou de não respostas. Existem ainda constrangimentos por parte de alguns trabalhadores em participar nestes estudos, por falta de consciencialização em não compreenderem a importância destes trabalhos de investigação, por falta de experiência ou apoio especializado (ESENER-2) ou até por receio de represálias. Sem estes estudos não há como comprovar e sensibilizar/consciencializar os gestores, os patrões e em última análise o Estado. Sem estudos que comprovem as evidências da realidade vivida no dia-a-dia destas empresas, não se conseguem mudar mentalidades, formas de ação, procedimentos, políticas e em última análise comportamentos.

Outra das limitações que constatámos foi a fraca adesão por parte do sexo masculino (19%), o que limitou a análise de setores como a injeção (2,7%), a manutenção industrial (7,2%) e logística externa (7,2%) que são praticamente constituídas por equipas de homens.

Também foi entrave, o facto de não termos conseguido sensibilizar aqueles que seriam no nosso entender os turnos mais demonstrativos dos efeitos do *stress* laboral – o horário noturno e o horário rotativo. Conforme referimos anteriormente, os perigos relacionados com o horário de trabalho podem conduzir a riscos psicossociais que pela sua própria natureza, levam a um desfasamento com a realidade da restante família ou

grupo social, que pode levar ao isolamento do trabalhador e consequente perda de qualidade de vida.

6.3. Sugestões para futuras pesquisas

A principal sugestão para investigações futuras surge do enfoque do presente estudo, que se centrou em perceber o impacto dos fatores de risco psicossocial presentes nos trabalhadores da Y. Seria interessante considerar avaliações periódicas dos fatores encontrados, para observar as consequências dos mesmos na vida dos trabalhadores e da empresa.

Como vimos, o nível de *stress* encontrado é de conflito médio, sendo inferior a 3, o que nos leva a colocar a questão se os trabalhadores aprenderam a desenvolver estratégias de *coping* para lidar com estes fatores. Se sim, quais? Parece-nos interessante dar continuidade este estudo, uma vez que abrange questões normalmente pouco ponderadas na análise dos riscos psicossociais.

Bibliografia

- Afonso, P., Fonseca M. & Pires, J.P. (2017). Impact of working hours on sleep and mental health. *Occupational Medicine*, 67 (5), 377-382.
- Allen, T., Herst, D., Bruck, C. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 2, 278-308.
- Amaral, V., Bem-Haja, P., Pereira, A., Cotrim, T., Cardoso, C., Rodrigues, V., Nossa, P. & Silva, C. (2012). Impacto dos factores psicossociais na saúde e bem-estar dos trabalhadores portugueses. In Ribeiro, J., Leal, I., Pereira, A., Torres, A., Direito, I. e Vagos, P. (coord.) *Actas do 9º Congresso Nacional de Psicologia e Saúde*. Lisboa: Placebo Editora.
- Andrade, C. (2011), “Work-Life balance: condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar”, Escola Superior de Educação de Coimbra – Instituto Politécnico, Comunicação nas Organizações, *Exedra nº especial*, 41-53.
- Andrade, C. (2015), Trabalho e vida pessoal: exigências, recursos e formas de conciliação. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades*, 8, 117-130.
- AESST-ESENER (2009). *Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/esener1_osh_management/view [acedido em 4 Fevereiro 2018]
- AESST-ESENER II (2014). *Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/surveys-and-statistics-osh/esener/2014pt> [acedido em 4 Fevereiro 2018]
- Barros-Duarte, C. (2004). *Entre o local e o global: processos de regulação para a preservação da saúde no trabalho*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto.

- Barros-Duarte, C. & Lacomblez, M. (2006). Saúde no trabalho e discrição das relações sociais. *Laboreal*, 2, 82-92, disponível em https://www.researchgate.net/publication/264551978_Barros-Duarte_C_Lacomblez_M_2006_Saude_no_trabalho_e_discricao_das_relacoes_sociais_Laboreal_2_82-92 [acedido em 5 Novembro 2017]
- Becker, B. & Huselid, M. (2006). Strategic Human Resource Management: Where do we go from here? *Journal of Management*, 32 (6), 898-925.
- Belloví, M., Domínguez, F., Muñoz, M., Lapeña, A., Calleja, A., Mendaza, P., Bernal, B., Cuixart, S., Cuixart, C., Ardanuy, T. & Sierra, E. (2000). *Evaluación de las condiciones de trabajo*. Barcelona: INSHT.
- Bickford, M. (2005). *Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects and the Solutions*. Canadian Mental Health Association.
- CEM (2013). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Confederación de Empresários de Málaga. Unidad CEM – Prevención de Riesgos Laborales.
- Chagas, D. (2015) Riscos Psicosociais no trabalho: causas e consequências. *Revista de Psicologia*, 1, (2), 439-446.
- Chambel, M. J. (2005). *Stress e bem-estar nas organizações*, in A. Marques Pinto e A. Lopes da Silva (coord.). “Stress e bem-estar”, Manuais Universitários 45, Lisboa: Climepsi Editores.
- Chambel, M. J. & Curral, L. (2008). *Psicologia Organizacional. Da estrutura à cultura*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Chambel, M. & Ribeiro, M. (2014). *A relação entre o trabalho e a família*. Editora RH.
- Chambel, M. J. (2016). *Psicologia da Saúde Ocupacional* (coord.). 1ª edição. Lisboa: Factor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Coelho, J. (2008). *Uma introdução à psicologia da saúde ocupacional. Prevenção dos riscos psicosociais no trabalho*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Coelho, J. (2010). *Prevenção de riscos psicosociais no trabalho em hospitais*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

- Costa, L. & Santos, M. (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos, *International Journal on Working Conditions*, 5, 39-48.
- COPSOQ (2017). *International Network*, disponível em <https://www.copsoq-network.org/validation-studies/> [acedido em 5 Dezembro 2017]
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cox, T., Griffiths, A. & Houdmont, J. (2006). *Defining a case of work-related stress*. HSE Books, Research report 449. UK.
- Dias, S., Queirós, C. & Carlotto, M. S. (2010). Síndrome de burnout e fatores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal. *Aletheia*, 32, 4-21.
- Eurobarometer (2014). *Working Conditions Report*. Flash Eurobarometer 398 - TNS Political & Social. European Commission, disponível em http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_398_en.pdf [acedido a 15 Outubro 2018]
- EU-OSHA (2007). *Report - Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/7807118> [acedido em 3 Fevereiro 2018]
- EU-OSHA (2012). *Guia da Campanha Locais de trabalho saudáveis 2012-2013, Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no Trabalho*, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em https://hw2014.osha.europa.eu/pt/campaign-material/introducing-the-campaign-guide/te0213252pte_w.pdf [acedido em 10 Fevereiro 2018]
- EU-OSHA (2012a). *Compreender a gestão dos riscos psicossociais e participação dos trabalhadores através do ESENER*, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/esener-summary> [acedido em 10 Fevereiro 2018]

- EU-OSHA (2012b) *Guia eletrônico para a gestão de riscos psicossociais e de stresse*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks> [acedido em 12 Fevereiro 2018]
- EU-OSHA (2013) *European opinion poll on occupational safety and health 2013*. European Agency for Safety and Health at Work, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinion-poll-occupational-safety-and-health-2013> [acedido em 7 Outubro 2018]
- EU-OSHA (2014). *Guia da campanha - gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho*, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, Comunidades Europeias, Luxemburgo, disponível em <https://www.healthy-workplaces.eu/pt/campaign-material/introducing-the-campaign-guide> [acedido em 2 Março 2018]
- EU-OSHA (2014a). *Riscos psicossociais na Europa: Prevalência e estratégias de prevenção, Resumo Executivo*, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/executive-summary-psychosocial-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention> [acedido em 2 Março 2018]
- EU-OSHA (2015). *Locais de trabalho saudáveis – gestão do stress*. Prémios de boas práticas «Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis» 2014-2015. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.
- EUROFOUND (2014) *Riscos psicossociais na Europa: Prevalência e estratégias de prevenção* (resumo executivo retirado do relatório «Riscos psicossociais na Europa: prevalência e estratégias de prevenção»), disponível em <https://www.eurofound.europa.eu/pt/publications/executive-summary/2014/eu-member-states/working-conditions/psychosocial-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention-executive-summary> [acedido em 10 fevereiro 2018]

- Freitas, L. (2006). *Gestão da segurança e saúde no trabalho: (Vols 1-2)*. 4ªed. Edições Universitárias Lusófonas.
- Freitas, L. (2008). *Manual de segurança e saúde do trabalho*. Lisboa: Edições Sílabo
- Furnham, A. (1991). Corporate assessment: a new multi-dimensional and international instrument to audit employee perceptions, *International Journal of Commerce and Management*, 1 (3/4), 39-54.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29 (2), 237-241.
- Gollac, M. & Bodier M. (2010). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser* (Relatório do Collège d'Expertise sur le Suivi des Risques Psychosociaux au Travail), disponível em http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf
- Gonçalves, S. (2013). *Stress e bem-estar*. Publicação da Sociedade Portuguesa de Medicina no Trabalho 7, Julho de 2013.
- Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Gründler, R., Flemming, D., Cosemans, B. & Van den Broek, K. (2014). *Cálculo do custo do stresse e dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho*. Estudo efetuado para a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho – EU-OSHA. Observatório Europeu dos riscos. Revisão Bibliográfica, disponível em https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view [acedido em 7 Março 2018]
- INE (2007). Classificação Portuguesa das Actividades Económicas. Rev. 3. Tema Economia e Finanças. Instituto Nacional de Estatística, Lisboa.
- ILO (1986) - International Labor Organization. *Psychosocial factor at work: recognition and control*. Report of the joint ILO/WHO Committee on Occupational Health. Ninth Session, Geneva, 18-24 September, 1984. Geneva; 1986. (Occupational Safety and Health Series, 56), disponível em http://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf [acedido em 1 Fevereiro 2018]
- INSHT (1991). *NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, disponível em

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_330.pdf [acedido em 13 outubro 2018]

- Jiménez, B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo* (internet), 57. (1), 1-262.
- Landy, F. & Conte, J. (2013). *Work in the 21st Century. An introduction to industrial and organizational psychology*. 4th ed. John Wiley e Sons, Inc., 395-440.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress. Protecting Workers' Health Series*, 3. Geneva: World Health Organization.
- Leka, S., & Cox, T. (2008a). *The European Framework for Psychosocial Risk Management*. Nottingham: I-WHO publications, disponível em http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/02_english.pdf [acedido em 8 Maio 2018]
- Leka, S., Hassard, J., Jain, A., Makrinov, N., Cox, T., Kortum, E., Ertel, M., Hallsten, L., Iavicoli, S., Lindstrom, K. & Zwetsloot, G. (2008b). *Towards the development of a psychosocial risk management framework*. SALTSA report. Nottingham: I-WHO publications, disponível em http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/saltsa_book_web.pdf [acedido em 21 Fevereiro 2018]
- Leka, S., Jan, A., Iavicoli, S., Vartia, M. & Ertel, M. (2011). The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. *Safety Science*, 49 (4), 558-564.
- Leka, S., Van Wassenhove, W. & Jain, A. (2015). *Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions*. *Safety Science*, 71, 61-67.
- Lorente, L. & Yeves, J. (2016). *Modelos Explicativos do Stress Laboral*. in Chambel, M. (coord.). *Psicologia da Saúde Ocupacional*. 1ªed. Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Lowman, R. L. (2005). Importance of diagnosis in organizational assessment: Harry Levinson's contributions. *The Psychologist-Manager Journal*, 8 (1), 17-28.
- McCubbin, H. & Patterson, J. (1980). *Family stress and coping: a decade review*, disponível em

https://www.researchgate.net/publication/271810561_Family_Stress_and_Coping_A_Decade_Review [acedido em 13 Maio 2018]

- Moncada, S., Llorens, C. & Andrés, R. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21. (Version 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Centro de Referencia en Organización del trabajo y salud – ISTAS. Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. 1ªed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Neto, H. (2014). *Riscos Psicossociais: conceptualização e dimensões analíticas*, in Neto, H., Arezes, J. (Eds.), *Manual sobre os Riscos Psicossociais no Trabalho*, Porto: Civeri Publishing, 24-47.
- Neto, H. (2015). Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicosociais do trabalho. *International Journal on Working Conditions*, 9, (6), 1-21.
- Organização Internacional do Trabalho (OIT) 1986. Genebra
- Patching, A. & Best, R. (2014). An investigation into psychological stress detection and management in organisations operating in project and construction management. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 119, 682-691.
- Paulos, C. (2009). *Riscos Psicossociais no Trabalho*. 1ªed. Verlag Dashofer Portugal.
- Pinho, R. (2015). *Fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho*. Programa Nacional de Saúde Ocupacional. Direção-Geral da Saúde.
- Pinto, A. (2003), “As diferenças de género na perceção do conflito trabalho-família: Comportamento Organizacional e Gestão”, disponível em https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/149/1/REP_AnaPinto.pdf [acedido em 13 outubro 2018]
- Pinto, A. & Chambel, M. (2008). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional. Estudos com Amostras Portuguesas*. (org.) 1ªed. Livros Horizonte.
- Rios, I. (2008). Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde. *Saúde e Sociedade*, 17 (4), 151-160, disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104->

- [12902008000400015&script=sci_abstract&tlng=pt](#) [acedido em 5 Abril 2018]
- Rodrigues, C. (2012). Comunicação no lançamento da Campanha Europeia de Avaliação dos Riscos Psicossociais. ACT – Autoridade para as condições do trabalho, disponível em http://www.act.gov.pt/%28pt-PT%29/CentroInformacao/campanhas/Documents/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Riscos%20Psicossociais/Cristina_Rodrigues.pdf [acedido em 2 Setembro 2018]
- Santos, A. & Castro, J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4 (XVI): 675-690.
- Sato, Y., Miyake, H. & Thériault, G. (2009). Overtime work and stress response in a group of Japanese workers. *Occupational Medicine*, 59, (1), 14-19.
- Sauter, S. L., Brightwell, W. S., Colligan, M. J., Hurrell, J. J., Katz, T. M., LeGrande, D. E. & Tetrick, L. E. (2002). *The changing organization of work and the safety and health of working people: Knowledge Gaps and Research Directions*. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health, disponível em <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2002-116/pdfs/2002-116.pdf>, [acedido em 21 Setembro 2018]
- Silva, C. (2006). *COPSOQ – Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa*, FCT “Medição do Índice de Capacidade Humana para o Trabalho em Trabalhadores Portugueses”, Análise Exacta – Consultoria, Formação e Edição de livros.
- Silva, C. (2014). Versão Portuguesa do Copenhagen Psychosocial Questionnaires – COPSOQ II, in Neto, H., Areosa, J. & Arezes, P. (Eds.) *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Coleção Ricot. Civeri publishing
- Silva, S. M., & Marques, P. H. (2013, Maio). *Pessoal não docente: identificação de fatores de risco psicossociais no desempenho laboral*. International Congress on Safety and Labour Market, Covilhã.
- Srivastava, U. (2010). Shift Work Related to Stress, Health and Mood States: A Study of Dairy Workers. *Journal of Health Management*, 12, (2), 173 – 200.

- STPT (2017). *Estudo para a prevenção dos riscos psicossociais na PT Portugal*. Sindicato dos Trabalhadores do Grupo Portugal Telecom, disponível em https://stpt.pt/anexos/RISCOS_PSICOSSOCIAIS_PT.pdf [acedido em 2 de Outubro de 2018]
- Van der Doef, M. & Maes, S. (2000). The job Demand-Control (-Suport) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work e Sress*, 13, 87-114, disponível em <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/026783799296084> [acedido em 10 Junho 2018]
- Villalobos, J. O. (2004). *Estrés y trabajo*. Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado em 21 de janeiro de 2004, da Medspain (Revista de Medicina y Salud), disponível em www.medspain.com/n3-feb99/stress.htm [acedido em 2 Fevereiro 2018]

ANEXOS

Anexo I – Questionário *Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSOQ II Y*

COPSOQ II - Versão Longa

Questionário sobre o impacto do trabalho na vida dos colaboradores que pretende avaliar os fatores psicossociais no trabalho, na saúde e bem-estar dos colaboradores da Y

Responda por favor. Ajude-nos a ajudar-vos!



1. Assinale o quadrado abenço antes de iniciar o questionário

Declaro que fui informado(a) sobre os objetivos do estudo e sobre a utilização dos dados recolhidos para fins académicos.

Dados sociodemográficos

2. Sexo

- Homem
 Mulher

3. Idade

4. Estado Civil

- Solteiro(a)
 Casado(a)/ União de facto
 Divorciado(a)
 Viúvo(a)

6. Tem filhos?

- Sim
- Não

6. Habilitações
Literárias.

- 6º Ano
- 9º Ano
- 12º Ano
- Licenciatura
- Mestrado

7. Turno(s) em que
trabalha

- Turno 1
- Turno 2
- Turno 3
- Horário rotativo

8. Departamento

- Logística Externa
- Injeção
- Manutenção Industrial
- Montagem

9. Há quanto tempo
está na empresa?

- Menos de 5 anos
 - Entre 6 e 10 anos
 - Entre 11 e 15 anos
 - Mais de 15 anos
-

COPSOQ II – Versão Longa

(Kristensen, T., 2001)

(Tradução e adaptação de Silva, C. et al., 2011)

Das seguintes afirmações indique (X) a que mais se adequa à sua resposta de acordo com as seguintes alternativas:

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?					
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?					
3. Precisa fazer horas-extra?					
4. Precisa trabalhar muito rapidamente?					
5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
6. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?					
7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
8. O seu trabalho coloca-o em situações emocionalmente perturbadoras?					
9. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
10. Sente-se emocionalmente envolvido com o seu trabalho?					
11. O seu trabalho requer que não manifeste a sua opinião?					
12. O seu trabalho requer que esconda os seus sentimentos?					
13. É-lhe exigido que trate todas as pessoas de forma igual embora não se sinta satisfeito com isso?					
14. É-lhe exigido que seja simpático com todos, embora sinta que o mesmo não lhe é retribuído?					
15. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
16. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?					
17. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?					
18. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?					
19. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
20. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
21. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?					
22. O seu trabalho é variado?					
23. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
24. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
25. O seu trabalho apresenta objectivos claros?					
26. Sabe exactamente quais as suas responsabilidades?					
27. Sabe exactamente o que é esperado de si?					
28. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?					
29. Há boas perspectivas no seu emprego?					
30. A gerência do seu local de trabalho respeita-o?					
31. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
32. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?					
33. No seu trabalho são-lhe colocadas exigências contraditórias?					
34. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?					
35. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?					
36. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?					
37. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvir(o/a) sobre os seus problemas de trabalho?					
38. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?					
39. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?					
40. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
41. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?					
42. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					
43. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?					
44. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?					

Em relação à sua chefia directa até que ponto considera que...

	1	2	3	4	5
45. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?					
46. Dá prioridade à satisfação no trabalho?					
47. É bom no planeamento do trabalho?					
48. É bom a resolver conflitos?					

As questões seguintes referem-se ao seu local de trabalho no seu todo.

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
49. Os funcionários ocultam informações uns dos outros?					
50. Os funcionários ocultam informação à gerência?					
51. Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral?					
52. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?					
53. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?					
54. A gerência oculta informação aos seus funcionários?					
55. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?					
56. Os funcionários são apreciados quando fazem um bom trabalho?					
57. As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?					
58. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?					
59. Os homens e as mulheres são tratados da mesma forma?					
60. Existe lugar para funcionários de diferentes raças e religiões?					
61. Existe lugar para funcionários com doenças ou deficiências?					
62. Existe lugar para funcionários da terceira idade?					

1- Nada/ quase nada 2- Um pouco 3- Moderadamente 4- Muito 5- Extremamente

	1	2	3	4	5
63. O seu trabalho tem significado?					
64. Sente que o seu trabalho é importante?					
65. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?					
66. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?					
67. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					
68. O seu local de trabalho é de grande importância pessoal para si?					
Em relação ao seu trabalho em geral, quão satisfeito está com...					
69. As suas perspectivas de trabalho?					
70. As condições físicas do seu local de trabalho?					
71. A forma como as suas capacidades são utilizadas?					
72. O seu trabalho de uma forma global?					
Sente-se preocupado com...					
73. Ficar desempregado?					
74. Que uma nova tecnologia o torne dispensável?					
75. Dificuldade em conseguir outro trabalho caso ficasse desempregado?					
76. Ser transferido para outro local de trabalho contra a sua vontade?					

	Exoelente	Muito boa	Boa	Razoavel	Deficitária
77. Em geral, sente que a sua saúde é:					

As próximas três questões referem-se ao modo como o seu trabalho afecta a sua vida privada:

1- Nada/ quase nada 2- Um pouco 3- Moderadamente 4- Muito 5- Extremamente

	1	2	3	4	5
78. Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?					
79. Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?					
80. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?					

As próximas três questões referem-se ao modo como a sua vida privada afecta o seu trabalho:

1- Nada/ quase nada 2- Um pouco 3- Moderadamente 4- Muito 5- Extremamente

	1	2	3	4	5
81. Sente que a sua vida privada lhe exige muita <u>energia</u> e que acaba por afectar o seu trabalho negativamente?					
82. Sente que a sua vida privada lhe exige muito <u>tempo</u> e que acaba por afectar o seu trabalho negativamente?					

Com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu...

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
83. Dificuldade a adormecer?					
84. Dormiu mal e de forma sobressaltada?					
85. Acordou demasiado cedo e depois teve dificuldade em adormecer novamente?					
86. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguiu adormecer novamente?					
87. Cansado?					
88. Esgotado?					
89. Fisicamente exausto?					

Com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu...

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
90. Emocionalmente exausto?					
91. Dificuldades em relaxar?					
92. Irritado?					
93. Tenso?					
94. Ansioso?					
95. Triste?					
96. Falta de auto-confiança?					
97. Peso na consciência ou sentimento de culpa?					
98. Falta de interesse por coisas quotidianas?					
99. Dores de barriga?					
100. Aperto ou dor no peito?					
101. Dores de cabeça?					
102. Paipitações?					
103. Tensão em vários músculos?					
104. Dificuldade em concentrar-se?					
105. Dificuldade em tomar decisões?					
106. Dificuldade em lembrar-se de algo?					
107. Dificuldade em pensar claramente?					

1- Nunca/ quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
108. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.					
109. Mesmo que as pessoas trabalhem contra mim, encontro sempre forma de atingir o que pretendo.					
110. É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objectivos.					
111. Sinto-me confiante em lidar com acontecimentos inesperados.					
112. Quando tenho um problema, usualmente tenho várias maneiras de lidar com o mesmo.					
113. Independentemente do que acontecer, costumo encontrar soluções para os meus problemas.					

Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:

1- Nunca/quase nunca 2- Raramente 3- Às vezes 4- Frequentemente 5- Sempre

	1	2	3	4	5
114. Tem-se envolvido em conflitos ou discussões?					
115. Tem sido alvo de rumores ou calúnias?					
116. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?					
117. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?					
118. Tem sido exposto a ameaças de violência?					
119. Tem sido exposto a violência física?					

Obrigado pela sua colaboração.

Por favor deposite o seu questionário na Caixa de recolha no DRH

Anexo II – Panfleto

Dê a sua opinião!

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA
ESEC / ESTGOH**

Andreia Dias
andrea.dias@ipct.com

Elisabete Paredes
elisabete.paredes@ipct.com

Orientação:
Doutora Cláudia Andrade
mcandrade@esecpt

**Estaremos consigo
no dia 4 de
dezembro!**

Alguma dúvida procure os
Recursos Humanos

Questionário sobre o
impacto do trabalho na
vida dos colaboradores



Obrigada!

Responda até dia 20 de dezembro e habilite-se a um sorteio 5 cartões-prenda do Continente no valor de 10€.

Questionário sobre o impacto do trabalho na vida dos colaboradores

Este questionário pretende avaliar os fatores psicossociais no trabalho, na saúde e bem-estar dos colaboradores

O trabalho muda e a nossa vida também.

Responda ao questionário deixe na caixa de recolha no DRH

Ajude-nos a ajudar-vos!

As respostas ao questionário são confidenciais e anónimas!



Anexo III – Subescalas do COPSOQ

Estrutura	Subescalas	Perguntas nº	Nº de itens	Total
Exigências no trabalho	Exigências quantitativas	1, 2, 3	3	14
	Ritmo de trabalho	4	1	
	Exigências cognitivas	5, 6, 7	3	
	Exigências emocionais	8, 9, 10	3	
	Exigências para esconder emoções	11, 12, 13, 14	4	
Organização e Conteúdo do Trabalho	Influência no trabalho	15, 16, 17, 18	4	14
	Possibilidades de desenvolvimento	19, 20, 21	3	
	Variação no trabalho	22	1	
	Significado do trabalho	63, 64, 65	3	
	Compromisso face ao local de trabalho	66, 67, 68	3	
Relações Interpessoais e Liderança	Previsibilidade	23, 24	2	23
	Transparência do papel laboral desempenhado	25, 26, 27	3	
	Recompensas	28, 29, 30, 31	4	
	Conflitos laborais	32, 33, 34, 35	4	
	Apoio Social de Colegas	36, 37, 38	3	
	Apoio Social de Superiores	39, 40, 41	3	
	Qualidade da Liderança	45, 46, 47, 48	4	
Interface Trabalho e Vida Privada	Satisfação no trabalho	69, 70, 71, 72	4	14
	Insegurança laboral	73, 74, 75, 76	4	
	Conflito trabalho/família	78, 79, 80	3	
	Conflito família/trabalho	81, 82	2	
Valores no Local de Trabalho	Comunidade social no trabalho	42, 43, 44	3	13
	Confiança horizontal	49, 50, 51	3	
	Confiança vertical	52, 53, 54	3	
	Justiça e Respeito	55, 56, 57, 58	4	
	Responsabilidade social	59, 60, 61, 62	4	
Saúde Geral	Saúde geral	77	1	1
Saúde e Bem-Estar	Problemas em dormir	83, 84, 85, 86	4	26
	Extenuação	87, 88, 89, 90	4	
	<i>Stress</i>	91, 92, 93, 94	4	
	Sintomas depressivos	95, 96, 97, 98	4	
	<i>Stress</i> somático	99, 100, 101, 102, 103	5	
	<i>Stress</i> cognitivo	104, 105, 106, 107	4	
Personalidade	Auto-eficácia	108, 109, 110, 111, 112, 113	6	
Comportamento Ofensivo	Comportamento ofensivo	114, 115, 116, 117, 118, 119	6	6
Total				119

