



**Floriano Manuel  
Graúdo Lagarto**

## **Avaliação de Riscos Psicossociais numa Grande Empresa Multisserviços**

Dissertação submetida como requisito parcial  
para obtenção do grau de **Mestre em Segurança  
e Saúde no Trabalho**

### **JÚRI**

*Presidente:* (Prof. Coordenador, José Rebelo, ESCE)

*Orientador:* (Prof<sup>a</sup>. Coordenadora, M<sup>a</sup> Odete Pereira, ESCE)

*Vogal:* (Prof. Adjunto Convidado, João Areosa, ESCE)

dezembro, 2021

**Viver cada dia como se fosse o último ou se fossemos viver uma eternidade  
Viver é etecetera.**

**Viver e ter um sorriso além do que imaginamos e dar um salto sem saber o  
motivo, vamos curtir antes que o tempo aborreça...**

**Viver o passado é não estar no presente e não pensar no futuro.**

“PENSADOR”

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer ao Zé, ao Mário, ao Diogo, mas em especial ao Ginja por todo o apoio que sempre me deram.

À minha esposa por não me deixar desistir deste desafio.

À Professora Doutora Maria Odete Pereira pelo seu esforço, dedicação e paciência para comigo, ao longo deste trabalho.

Obrigado a todos.

Bem Hajam

## Resumo

Este trabalho tem como objetivo a identificação e avaliação de possíveis Riscos Psicossociais (RP) vivenciados pelos profissionais de uma empresa que funciona como uma plataforma multisserviços que estabelece ligações físicas e eletrônicas, entre os cidadãos, a administração pública, empresas e outras organizações, aqui designada por ISER.

A metodologia aplicada foi a versão do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* – COPSQ, versão média, com noventa e quatro questões. A amostra produtora de dados é constituída por cento e trinta e cinco respostas.

A primeira parte do trabalho consiste no enquadramento teórico da temática relativa ao conceito de risco, fatores de risco psicossocial e a intervenção nessa área, para além da caracterização da Organização em estudo.

De seguida é apresentada a metodologia utilizada, bem como a caracterização e apresentação do instrumento utilizado e da respetiva amostra.

Por último, a recolha dos dados, a respetiva apresentação, análise e a discussão dos mesmos. Os dados obtidos revelam as áreas onde se evidencia maior Risco Psicossocial o que deve ser analisado mais detalhadamente de forma a se poder intervir e diminuir o risco.

Dos resultados obtidos salientam-se com pontuações mais negativas nas subescalas Conflitos Laborais, Exigências Emocionais, Influência no Trabalho, Possibilidades de Desenvolvimento, Significado de Trabalho, Conflitos Laborais, Apoio/Social dos Colegas, Apoio/Social dos Superiores, Qualidade da Liderança, Conflito Trabalho/Família. A nível do que podem ser consideradas consequências dos riscos psicossociais observam-se pontuações a merecer especial atenção nas subescalas Problemas em Dormir, *Burnout*, *Stress*, Autoeficácia e Sintomas Depressivos.

Também foram observadas vulnerabilidades de grupos distintos nas diferentes subescalas.

**Palavras-Chave:** Trabalho, Riscos Psicossociais, Stress.

## **Abstract**

This work aims to identify and assess possible Psychosocial Risks (PR) experienced by professionals in a company that works as a multi-service platform, that establishes physical and electronic connections between citizens, public administration, companies and other organizations, herein designated by ISER.

The methodology applied was the version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ, medium version, with ninety-four questions. The data-producing sample consists of one hundred and thirty-five responses.

The first part of the work consists of the theoretical framework of related theme to the concept of risk, psychosocial risk factors and intervention in this area, in addition to the characterization of the Organization under study.

Next, the methodology used will be presented, as well as the characterization and presentation of the instrument used and the respective sample.

Finally, data collection, respective presentation, analysis, and discussion. The data obtained reveal the areas where the greatest Psychosocial Risk is evidenced, which must be analyzed in more detail to intervene and reduce the risk.

Of the results obtained, the subscales Labor Conflicts, Emotional Demands, Influence at Work, Development Possibilities, Meaning of Work, Labor Conflicts, Colleagues' Support/Social, Superiors' Support/Social, Leadership Quality, Conflict stand out with more negative scores. Work/Family. In terms of what can be considered consequences of psychosocial risks, scores deserve special attention in the subscales Sleeping Problems, Burnout, Stress, Self-efficacy and Depressive Symptoms.

Vulnerabilities of distinct groups in the different subscales were also observed.

**Palavras - Chave:** Work, Psychosocial Risks, Stress.

# Índice Geral

Introdução	1
<b>Parte I – Revisão da Literatura</b>	<b>4</b>
1 - Riscos Psicossociais	4
2 – <i>Stress</i>	7
2.1 – <i>Burnout</i>	9
2.2 - <i>Burnout</i> e os processos de liderança	10
3 - Assédio no local de trabalho	11
3.1 - Assédio Moral	12
3.2 - Assédio sexual	14
3.3 - O que pode ser feito para prevenir situações de assédio?	14
3.4 – Discriminação	16
4 - Covid-19	16
5 – A Importância da SST	18
6 – Enquadramento Legal	19
<b>Parte II – A Organização: Contextualização do estudo</b>	<b>21</b>
7 – Caracterização da Organização e de uma loja ISER	21
7.1 – Estratégia	25
7.2 – Missão	26
7.3 – Visão	26
7.4 – Valores	27
7.5 – Caracterização do Funcionário TNG (Técnico de Negócios e Gestão)	27
<b>Parte III – Metodologia</b>	<b>29</b>
8 – Método de abordagem	29
8.1 – Instrumento aplicado	29
8.2 – Participantes	32
<b>Parte IV – Dados Obtidos</b>	<b>37</b>
9 – Análise dos resultados	38

10 – Níveis de risco psicossocial em <i>Tercis</i>	47
11 – Influência dos dados sociodemográficos nos resultados obtidos	49
12 – Discussão dos dados obtidos	55
13 – Sugestões de medidas preventivas	57
<b>Conclusão</b>	60
Referências Bibliográficas	62
Anexo 1 – Questionário COPSOQ II	69
Apêndice 1 – Dados de Alfa de Cronbach	76
Apêndice 2 – Dimensões e itens por subescala do questionário aplicado	90
Apêndice 3 – Caracterização da amostra	91
Apêndice 4 – Idade TNG	91

## **Lista de Figuras**

Fig. 1 – Lojas em Portugal Continental e Ilhas	20
Fig. 2 – Quadro das atividades e perigos - Atendimento	23
Fig. 3 – Nº de dias de baixa e dias perdidos	24
Fig. 4 – Formas de acidente e dias perdidos	25
Fig. 5 – Idade do TNG	33

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1 – Análise (Idade, Anos de Profissão e Antiguidade na Empresa)	34
Gráfico 2 – Apresentação dos valores por ordem decrescente da média das pontuações	36
Gráfico 3 – Identificação de Tercis para cada subescala	47

## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 – Nº de Itens, Alfa de Cronbach, Média e Desvio Padrão	29
Tabela 2 – Dimensões e Itens por Subescala do Questionário Aplicado	31
Tabela 3 – Caracterização da Amostra	32
Tabela 4 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Sexo	48
Tabela 5 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Idade	48
Tabela 6 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Estado Civil	49
Tabela 7 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Habilitações Literárias	50
Tabela 8 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Local Onde Trabalha	51
Tabela 9 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Tempo de Profissão no mesmo Local de Trabalho	52
Tabela 10 - Análise da Variância Para a Variável Sociodemográfica – Antiguidade na Empresa	54

## LISTA DE SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

<b>AESST</b>	Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho
<b>APPSO</b>	Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional
<b>CEDH</b>	Convenção Europeia dos Direitos do Homem
<b>COPSOQ</b>	<i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire</i>
<b>UE</b>	União Europeia
<b>ISER</b>	Ibérica Serviços
<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
<b>OMS</b>	Organização Mundial da Saúde
<b>OMT</b>	Organização Mundial do Trabalho
<b>OSHA</b>	<i>Occupational Safety and Health Administration</i>
<b>PPR</b>	Plano Poupança e Reforma
<b>SPSS</b>	<i>Statistical Package for Social Science</i>
<b>SST</b>	Segurança e Saúde no Trabalho
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>RP</b>	Riscos Psicossociais
<b>RSI</b>	Rendimento Social de Inserção
<b>TEDH</b>	Tribunal Europeu dos Direitos do Homem
<b>TNG</b>	Técnico de Negócios e Gestão

## Introdução

Nas últimas décadas temos assistido a inúmeras transformações na sociedade e nas organizações, com destaque para a natureza e organização do trabalho. Destas mudanças, decorre o aparecimento de riscos emergentes (riscos novos e em crescimento), entre eles os Riscos Psicossociais (RP). A Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho (AESST, 2007) considera risco emergente todo o risco que é novo e que se encontra em expansão. Segundo Coelho (2009) pode-se considerar por novo uma vez que não tinha, até à data, ganho forma e assim não era conhecido anteriormente. O risco aumenta quando os fatores que os desencadeiam também aumentam, isto é “quando a probabilidade de exposição ao risco está a aumentar ou quando o efeito do perigo na saúde dos trabalhadores está a piorar, ou seja, quando a gravidade dos efeitos sobre saúde e/ou o número de pessoas afetadas aumenta” (AESST, 2007).

Estes riscos têm sido objeto de análise e de estudo, pois o seu crescente aumento e a sua mutação constante, tem causado interesse em toda a comunidade científica.

A importância de melhorar a segurança e a saúde no trabalho é cada vez mais reconhecida, embora continue a ser difícil obter uma imagem precisa do seu impacto a nível global. Mesmo nos países considerados mais desenvolvidos por vezes a sua implementação, ou prevenção, não é tão rápida como desejável.

As estimativas indicam que as doenças cardiovasculares são talvez as que mais se revelam devido ao aumento dos RP, bem como a síndrome de *burnout*, as insónias, a depressão entre outras (Christopher e Murray, 2016; OIT, 2006; Murray e Lopez, 1996, in OIT 2019; Beecorp, 2021).

É reconhecido o desafio e o impacto significativo que os RP apresentam para a saúde das pessoas, associado a baixo rendimento e, por conseguinte, para as organizações, onde se refletem nos custos de medidas corretivas, baixa produção, absentismo, presentismo, entre outros.

Conforme indicado nas Convenções nºs 155 e 161 da OIT e a declaração da OMS “Saúde para Todos” OIT (2019), os trabalhadores e seus representantes, têm a seu cargo, um papel importante em todo este processo visto que poderão ter uma melhor perceção dos problemas que podem ocorrer no local de trabalho,

em paralelo com a responsabilidade legal das próprias organizações e das medidas preventivas e corretivas a implementar por estas.

Conforme referido, este trabalho teve como base de estudo empresa ISER (uma empresa que este ano comemora mais de 500 anos de atividade) e efetuado com a finalidade de contribuir para o estudo e identificação de novos RP na referida empresa.

Contextualizada a temática, surge a pergunta de partida que serviu de mote a este trabalho: Quais os riscos psicossociais que afetam os trabalhadores da ISER e designadamente os técnicos de negócios e gestão?

Decorrente da pergunta de partida definiu-se como objetivo geral identificar os potenciais Riscos Psicossociais que possam afetar estes profissionais.

A partir do objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar as exigências laborais que se colocam aos técnicos de negócio e gestão desta empresa;
- Identificar como é que os valores presentes no local de trabalho afetam os riscos psicossociais;
- Descrever como é que a organização e conteúdo do trabalho influencia estes riscos;
- Verificar como é que a interface trabalho-família influencia os mesmos riscos;
- Conhecer indicadores de saúde e bem-estar destes profissionais;
- Descrever como é que as relações sociais e a liderança impactam nos referidos riscos;
- Avaliar se os profissionais, em análise, são vítimas de comportamentos ofensivos, designadamente violência e assédio, no desempenho da sua atividade profissional.

A metodologia que serviu de base a este estudo é de natureza quantitativa, descritiva e transversal. o instrumento que serviu de base a este estudo é o “*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*” (COPSOQ), validado para a população portuguesa e utilizada a sua forma média.

A população estudada é composta pelos referidos técnicos de negócios e gestão, da referida empresa. Sendo a mostra produtora de dados deste estudo constituída por 135 indivíduos.

Relativamente à estrutura do trabalho divide-se em 4 partes:

- Primeira – Referente à revisão da literatura. Comporta temas como o conceito de riscos psicossociais *stress* e *burnout*, assédio no local de trabalho, faz-se referência ao COVID-19, releva a importância da saúde e segurança no trabalho e é desenvolvido algum enquadramento legal;
- Segunda – Procede à caracterização da organização onde é desenvolvido o estudo, bem como à definição de funções dos técnicos de negócios e gestão;
- Terceira – Remete para a metodologia, sendo desenvolvidos o método de investigação, caracterizados o instrumento, os participantes e o procedimento;
- Quarta – Desenvolve a análise e discussão dos dados obtidos. São apresentados os principais dados obtidos, e procede-se a análises comparativas com outras investigações. São também apresentadas sugestões de medidas preventivas.
- Finalmente, surge a Conclusão, Referências Bibliográficas, Anexo e Apêndices.

## Parte I – Revisão da Literatura

A revisão da literatura é um processo de recolha e pesquisa, análise e descrição de todo um conhecimento na procura da resposta a uma pergunta específica. Neste caso, o que são os Riscos Psicossociais? Segundo Fortin (2003:74, *cit. in* Gonçalves, 2018, p. 16), “é um processo que consiste em fazer o inventário e o exame crítico do conjunto de publicações pertinentes sobre o domínio da investigação. (...) o investigador aprecia em cada um dos documentos, o conceito em estudo, as relações teóricas estabelecidas, os métodos utilizados e nos resultados obtidos”. Será esse o objetivo dos pontos que se seguem.

### 1- Riscos Psicossociais

*A essência do Risco, não é aquilo que está a acontecer, mas antes aquilo que pode vir a acontecer (Adam & Van Lonn, 2000, cit in Areosa 2009)*

Muitas definições têm sido apresentadas para o conceito de risco psicossocial, mas não existe uma única definição epistemologicamente reconhecida (Costa, 2013).

Ao contrário de outros riscos profissionais (biológicos, químicos, entre outros), os RP não são tão facilmente identificáveis, pois podem verificar-se em qualquer contexto de trabalho, permanecer muito tempo despercebidos e ter várias e inexatas causas, sendo difícil estabelecer uma relação entre o nível de risco e as consequências que advêm da sua exposição (Costa, 2013). Para Coelho (2009) a maioria das definições, considera que o risco psicossocial é o resultado de uma interação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho, embora não exista nenhuma referência sobre como se chega a este nível.

Para a OSHA (2020) os RP decorrem de deficiências na conceção, gestão e organização do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, podendo ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social, tais como *stress*, esgotamento ou depressão.

A mesma organização dá alguns exemplos que provocam esses sintomas:

- Cargas de trabalho excessivas;
- Exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções;

- Falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho;
- Má gestão de mudanças organizacionais e insegurança laboral;
- Comunicação ineficaz, falta de apoio da parte de chefias e colegas;
- Assédio psicológico ou sexual e violência de terceiros.

Todos estes exemplos acontecem no nosso dia-a-dia são causadores de enormes perdas para as empresas, pois o absentismo aumentou drasticamente, assim como o presentismo, *i.e.*, indivíduos que se apresentam no emprego sem as devidas capacidades físicas e intelectuais para desempenhar as suas tarefas. O absentismo, para além de causar enormes perdas à organização, também causa perdas às famílias, pela redução de proventos, ao Estado que tem que pagar mais subsídios, ou seja, a toda a sociedade.

Os recursos humanos constituem o elemento fundamental para o bom funcionamento e crescimento de qualquer tipo de empresa ou país. Referem Camara *et al.*, (2007) que o Capital Humano é o principal instrumento de crescimento e riqueza dos países, e que tal como o capital financeiro e tecnológico, tem que ser redescoberto e renovado.

Ao longo da história, pode-se afirmar que o elemento humano nem sempre foi bem tratado em termos de condições de trabalho, ou seja, ele foi usado, muitas vezes, para o desenvolvimento de organizações, sem considerar as suas necessidades. As “parcas” condições de trabalho adquiridas ao longo dos anos, nem sempre são as mais indicadas.

Alguns fatores identificados para o aumento dos RP são referidos por Ferreira (2015), o qual indica, designadamente, a pressão psicológica a que os trabalhadores estão sujeitos, as exigências emocionais e a intimidação no local de trabalho, como relevantes para percebermos alguns porquês e obtermos algumas respostas a algumas perguntas.

Constata-se que a mão-de-obra está em envelhecimento, devido, designadamente, ao aumento da idade da reforma. A população ativa está a envelhecer e os trabalhadores idosos são mais vulneráveis aos riscos que advêm das más condições de trabalho. O facto de não existirem oportunidades de aprendizagem para os trabalhadores mais velhos também aumenta as exigências mentais e emocionais que lhes são impostas no dia-a-dia.

Com a intensificação do trabalho, muitos trabalhadores estão sujeitos a uma grande pressão no local de trabalho, tendo que fazer face a maiores volumes de trabalho e lidar com quantidades de informação cada vez maiores; as exigências emocionais elevadas no trabalho, a intimidação no local de trabalho, é considerada como um fator que contribui para o aumento das exigências emocionais impostas aos trabalhadores.

Para (Coelho, 2009), é relevante destrinçar alguns conceitos fundamentais que não devem ser confundidos, nomeadamente: risco psicossocial, fator de risco psicossocial e consequências psicossociais. Sublinha o autor que risco e fator de risco psicossocial não são sinónimos, bem como risco psicossocial também não é sinónimo de *stress*, *burnout* ou *mobbing* <sup>(1)</sup>, como, muitas vezes e erradamente, estes conceitos são apresentados.

Os RP reúnem um conjunto de condições e de fatores intrínsecos ao trabalho e ao trabalhador, que potencialmente originam consequências ou danos para a saúde física e mental do indivíduo, e que devem ser identificados a partir dos fatores que estão a montante e que originam o seu aparecimento (Costa, 2013). Casos gravíssimos aconteceram num passado muito recente, como os dramáticos suicídios em algumas organizações francesas, extensíveis a outras realidades espalhadas pelo mundo inteiro. As alterações no local de trabalho e as consequentes perdas de solidariedade entre pares, são algumas das possíveis causas para tal, isto não significa que o sofrimento seja maior hoje que no passado, significa que as resistências estão mais enfraquecidas, porque cada vez se está mais isolado no local de trabalho (Moraes et al., 2018).

Neste âmbito, observa-se que o ano de 2015, que foi negro para Portugal, nas forças de segurança, PSP e GNR, dado que cerca de 15 elementos cometeram suicídio, presumivelmente relacionado com o trabalho (Areosa, Pinto & Rolo, 2015). Tal como em França, onde as organizações responsáveis, recusaram qualquer tipo de responsabilidade ou alteração laboral, o mesmo sucedeu em Portugal.

---

<sup>1</sup> O assédio moral ou *mobbing* é uma forma de pressão psicológica ou moral. O termo é usado para descrever a situações de perseguição a que são submetidas algumas pessoas no seu local de trabalho

Para (Dejours, 2010) os suicídios ocorridos nos locais de trabalho, ou provocados pelo trabalho representam o colapso ou a degradação do saber viver junto do coletivo laboral. O argumento utilizado na altura foi precisamente o da fragilidade pessoal ou dos problemas emocionais das vítimas, apresentados como fator determinante do seu comportamento (Dejours, 2010).

Dentro do mesmo contexto, um estudo efetuado na Suécia a cerca de 3000 trabalhadores com idades compreendidas entre os 19 e os 70 anos, sugere que os “maus chefes” (incompetentes, autoritários ou autocráticos) aumentam significativamente os problemas cardíacos aos trabalhadores, incluindo casos fatais (Areosa, 2018).

O estudo demonstrou ainda que, o efeito é cumulativo, ou seja, quanto mais tempo os trabalhadores lidarem com este tipo de hierarquias, maior é o risco de adoecerem. Isto significa que um mau chefe pode matar, literalmente.

Na perspetiva de (Dejours, 2010) é perigoso acreditar realmente no trabalho, *i.e.*, tudo o que os nossos pais nos ensinaram, de que o que têm conseguido à custa de muito trabalho, não é verdade, o que vemos hoje em dia é que, envolver-se demasiado no seu trabalho representa um verdadeiro perigo.

Mas, ao mesmo tempo, não podem existir resultados benéficos do trabalho sem envolvimento pessoal, sem um envolvimento total. Isso gera, aliás, conforme aponta (Dejours, 2010), um forte dilema, nomeadamente em relação aos nossos filhos. As pessoas suicidam-se no trabalho, portanto não podemos dizer aos nossos filhos, como os nossos pais nos disseram a nós, que é graças ao trabalho que nos podemos emancipar e realizarmo-nos pessoalmente. Hoje, vemo-nos obrigados a dizer aos nossos filhos que é preciso trabalhar, mas não muito. É uma mensagem totalmente contraditória.

## **2 - Stress**

Refere (Guedes, 2008) que em qualquer setor económico ainda existe um número apreciável de pessoas que não se apercebe da importância dos riscos psicossociais e até os considera normais e inerentes ao exercício de uma profissão! Contudo, o trabalho, ou emprego, pode constituir uma fonte significativa de *stress* para a maioria das pessoas. De forma reduzida, pode ser

“saudável”, ou seja, pode ser a responsável pelo aumento da produtividade e bem-estar por parte dos trabalhadores (Serra, 2000). A diferença entre o aceitável e o perigo é mínima, acontecendo que tal atividade pode deixar de ser controlada e levar a efeitos de maior ou menor gravidade.

As atuais dinâmicas e exigências do mundo do trabalho obrigam a constantes alterações, fruto da necessidade de reorganização constante, da velocidade do mercado, da extrema e violenta competitividade diária, a qual obriga a que as organizações, com alguma frequência sintam necessidade de se reorganizarem internamente. Por outro lado, a polivalência exigida, acompanha, por vezes, a incerteza por parte do trabalhador, relativamente a uma possível extinção do seu posto de trabalho, as exigências elevadas e por vezes pouco definidas fazem com que os trabalhadores permaneçam numa constante adaptação, colocando em causa a competência para o desempenho da função, pois tal carga profissional, pode levar a um estado de desgaste, que poderá conduzir ao *stress* crónico.

O *stress*, como uma força exercida sobre o indivíduo, tornou-se uma realidade incontornável do dia-a-dia e do conhecimento de todos os indivíduos. É um impulso não específico (por vezes desculpado pelo *stress* no trabalho, ou em casa), que pode levar a ações não explicáveis, ou a patologias e afetar os indivíduos de formas diferentes (Hallström & McClure, 2005, *cit in* Santos 2019). Segundo a OMS, o *stress* no trabalho é a resposta às exigências e pressões que não correspondem às suas competências, apresentando-se como desafiadoras. Para (Serra, 2000), o *stress* é distinto de indivíduo para indivíduo, ou seja, a percepção que cada um tem da ocorrência que está a viver. O grau de vulnerabilidade, depende de cada um e também está associada à predisposição pessoal e aos recursos psicológicos. Assim, se um indivíduo se sente ou não em *stress* é ditado pelo grau de vulnerabilidade ou de autoconfiança que a pessoa desenvolve em relação a determinada circunstância considerada importante para si e que lhe cria exigências específicas.

## 2.1 – *Burnout*

Uma equipa empenhada, motivada e entusiasmada, dando sentido à sua vida profissional e dos seus colaboradores, evita que se assista a uma rutura, que poderá levar a elevados níveis de stress ou mesmo esgotamento profissional, a designada síndrome de *burnout* (Ribeiro, 2019).

“Apercebi-me, ao longo do meu exercício diário, que por vezes pessoas são vítimas de incêndio, tal como os edifícios; sujeitas ao efeito da tensão produzida pelo nosso mundo complexo, os seus recursos internos consomem-se, como sob ação das chamas, não deixando senão um imenso vazio no interior, ainda que o invólucro exterior pareça mais ou menos intacto.”(Herbert Freudenberger, 1980, *cit in* Silva 2016)

Originalmente *burnout*, foi relacionado com trabalhadores que trabalhavam com outras pessoas, como o atendimento ao cliente (Malach e Jackson, 1981), mas pesquisas desenvolvidas, na última década, demonstram que alguns dos seus sintomas podem ser observados em qualquer grupo laboral (Schaufeli *et al*, 2005, *cit in* Ribeiro 2019).

A saúde de um trabalhador é um bem fundamental e irrefutável, tanto para o próprio, enquanto individuo, como para o profissional e para o cooperante do sistema económico, influenciando o seu desempenho e tendo consequências na empresa ou serviço onde se insere. A síndrome de *burnout* foi identificada na década de 1970 pelo psicanalista Freudenberger, referindo o mesmo que esta tem nexos casuais com o ambiente de trabalho adverso ou hostil, e que, à semelhança com outras doenças profissionais importa enquadrar juridicamente, pois resulta exclusivamente do contexto e ambiente de trabalho, devendo assim, integrar juridicamente as doenças profissionais (Freudenberger, 1974).

*Burnout*, é um termo usado em países de língua inglesa para definir um estado de esgotamento completo de energia do individuo (combustão total), associado a uma intensa frustração e insatisfação com o trabalho. *Burnout* é todo um processo, pois este é visto como resultado de *stress* profissional, das exigências ambientais e da disparidade entre exigências e recursos, tendo consequências a diferentes níveis, individual e organizacional (Ribeiro, 2019). Refere ainda o mesmo autor, a exaustão emocional e a despersonalização estão intimamente ligadas a fatores identificados no local de trabalho, enquanto a reduzida

realização pessoal está associada à falta de recursos necessários para se desempenhar uma atividade.

Várias pesquisas têm demonstrado que colaboradores em risco de *burnout*, apresentam uma atitude negativa e apática para com o trabalho, uma enorme diminuição no desempenho e a longo prazo desenvolvem problemas de saúde, como físicos e psicológicos, ansiedade e depressão, distúrbios de sono problemas de memória e dores crónicas.

Felicidade (2018) define o *burnout* como correspondente a “Sentimentos de exaustão emocional, em que o individuo já não consegue dar mais de si, despersonalização, evidenciada por sentimentos de vazio e de ausência de significado de si e dos outros, e de baixa realização pessoal, em que o sujeito sente um profunda insatisfação”. No mesmo artigo a autora refere que de acordo com os dados da Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional (APPSO), 17,2% da população ativa em Portugal se encontrava em *burnout* em 2017 – valor que terá aumentado 3,5% em relação ao período compreendido entre 2008 e 2016, devido a uma maior sensibilidade para o diagnóstico e para as circunstâncias que provocam o *burnout*. Refere ainda a autora que uma das causas mais comuns de *stress* é a falta de apoio para realizar as tarefas (33%). Outra é a má relação com os superiores hierárquicos (29%).

De lembrar que o direito ao trabalho, art.58º (Constituição da República), não incorpora somente matérias em torno da insalubridade e periculosidade, mas também da qualidade do ambiente de trabalho.

A síndrome de *burnout* ocorre exclusivamente no contexto de trabalho, afetando a saúde nos mais diversos aspetos, daí a necessidade de uma maior atenção, não só por parte dos empregadores, mas também dos governantes, para que, para além do tratamento requerido, se desenvolva uma política de prevenção, e que seja objeto de prevenção e tratamento através de enquadramento jurídico.

## **2.2 - O *Burnout* e os Processos de Liderança**

Como referido em vários trabalhos, o comportamento do líder influencia não só o desenvolvimento da organização e todo o seu crescimento nos variados mercados onde opera, mas é diretamente responsável pela boa produtividade e

satisfação do trabalhador. O comportamento dos líderes é um fator determinante para os níveis de *stress* dos trabalhadores, níveis estes que poderão levar ao *burnout* (Felicidade, 2018).

O *burnout* por sua vez conduz ao elevado absentismo no trabalho, redução de produtividade, problemas de ordem social e familiar, e a elevados prejuízos para a organização.

Apesar do conhecimento de que a liderança e o *burnout* estão ligados, sendo cada vez identificados mais casos, a literatura peca pela escassez, sobretudo quando a pesquisa incide fora do ensino e da saúde. A nível internacional os dados não mudam muito, simplesmente referem que os diferentes tipos de liderança levam a diferentes tipos de *stress* do trabalhador (Guedes, 2008).

### **3 - Assédio no local de trabalho**

Assédio moral e/ou violência no trabalho, não são fenómenos tão recentes como podemos pensar, existem talvez desde o aparecimento do trabalho. A novidade, ou denúncia de tais atos, coincide com os direitos do trabalhador, adquiridos ao longo dos anos. Segundo (Leymann, 1990, *cit in* Gomes 2010) assédio moral corresponde à deliberada degradação das condições de trabalho, por meio do estabelecimento de comunicações antiéticas, que se caracterizam pela sua duração e repetição, por um período longo de tempo, quer seja por superior hierárquico ou colega, desenvolvendo problemas de saúde para o indivíduo.

É um comportamento indesejado (gesto, palavra, atitude, etc) praticado com algum grau de reiteração e tendo como objetivo ou efeito, de afetar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador (CITE 2013).

O assédio pode consistir em ataques verbais de conteúdo ofensivo, ou em atos humilhantes e/ou físicos, frequentemente subtis, podendo abranger a violência física ou psicológica. Estas são algumas práticas que se podem qualificar de assédio moral ou sexual.

Não podemos qualificar um ato isolado como assédio. Este mesmo poderá ser qualificado como condenável, mas nunca mais do que isso. Para se considerar assédio terá que ser um acontecimento repetitivo e prolongado no tempo. Como

diz (Adam & Van Lonn 2000, *cit in* Areosa, 2009), a essência do Risco, não é aquilo que está a acontecer, mas antes aquilo que pode vir a acontecer. Ou seja, é todo um processo, pressupondo um conjunto mais ou menos encadeado de atos e condutas, que ocorrem de forma reiterada. É um aproveitamento da debilidade ou fragilidade da vítima, tendo como objetivo a intenção do agressor em se livrar da vítima, resultante de um comportamento sistemático, para conseguir os seus intentos de uma forma mais agressiva, seja esta manifesta ou mais camuflada, mas sempre aberta, entre o agressor e a vítima.

### **3.1 - Assédio moral**

De acordo com (Barreto, 2004) o assédio moral consiste na “exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e a éticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigidas a um ou mais subordinados, destabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego”.

De acordo com (Hirigoyen, 2002), o assédio moral pode ser classificado em quatro categorias:

- 1) Atentados às condições de trabalho;
- 2) Isolamento e recusa de comunicação;
- 3) Atentados à dignidade;
- 4) Violência verbal, física ou sexual.

A autora dá múltiplos exemplos de que destacamos alguns:

- Desvalorizar sistematicamente o trabalho de colegas subordinados hierárquico;
- Promover o isolamento social de colegas ou de subordinados;
- Fazer recorrentes ameaças de despedimento;

- Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos de colegas sem identificar o autor das mesmas;
- Falar sistematicamente aos gritos, de forma a intimidar as pessoas.

Relativamente a esta prática importa ter presente que, segundo a Lei nº 14/2008, de 12 de março, resulta a obrigatoriedade imposta pela Diretiva 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de dezembro. Sobre a definição de assédio diz o seguinte no Artigo 3º alínea (c), *explica que assédio são todas as situações em que ocorra um comportamento indesejado (...) com o objetivo ou efeito de violar a dignidade e de criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo.* Complementarmente a Lei 73/2017, de 12 de fevereiro, o Art.º 29º diz o seguinte: *1 — É proibida a prática de assédio. (...) 4 — A prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização, aplicando-se o disposto no artigo anterior. 5 — A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei. 6 — O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.*

*E no Art.º127º da mesma lei, refere nas seguintes alíneas que é da responsabilidade da entidade empregadora: alínea k), Adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores; l) Instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho.*

Em síntese, de acordo com (Pacheco, 2007, *cit in* Gomes, 2010) o assédio, como forma jurídica, ancora-se no direito fundamental à integridade moral do trabalhador, enquanto pessoa, reconhecido e garantido pela Constituição da República Portuguesa.

### **3.2 - Assédio sexual**

O assédio sexual no local de trabalho envolve qualquer comportamento, ou ação, por palavras, ou ações, de natureza sexual, não pretendido pela pessoa a que se destina e que se considera, portanto, ofensivo (Botão, 1989).

São exemplos de comportamentos deste tipo:

- Repetir sistematicamente observações sugestivas sobre a aparência ou condição sexual;
- Enviar reiteradamente mensagens de caris sexual;
- Promover o contato físico intencional e não solicitado;
- Apresentar convites e pedidos de favores sexuais, associados a promessas de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou insinuada.

Segundo a Lei nº 14/2008, de 12 de Março, resulta a obrigatoriedade imposta pela Diretiva 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de Dezembro, sobre a definição de assédio diz o seguinte no Artigo 3º na alínea (d) *refere-se ao assédio sexual, onde todas as situações em que ocorra um comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma física, verbal ou não verbal, com o objetivo ou o efeito de violar a dignidade da pessoa, em especial quando criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo.*

### **3.3 - O que pode ser feito para prevenir situações de assédio?**

Como refere (Hirigoyen, 2002) é necessário atribuir responsabilidades à organização. É fundamental e necessário, dentro da organização, proceder-se a uma avaliação de riscos para se identificar possíveis RP, o que pode ser feito pelos serviços de SST internos ou externos. O objetivo é conhecer a realidade por forma a poderem ser adotadas as medidas adequadas. Estas poderão ser: melhor formação para as chefias e todos os colaboradores, ou uma reorganização do ambiente de trabalho e, também a previsão de um sistema de

apoio às vítimas, (a criação de linhas de apoio com um número de telefone direto e confidencial, a criação de polos de aconselhamento, a criação de uma entidade reguladora, como o Provedor, ou outras soluções).

Alguns exemplos do êxito da luta contra o assédio, referidos pela mesma autora:

- A produção conjunta com os representantes dos trabalhadores de documentos em que se refira expressamente que são proibidos e não serão tolerados atos de assédio no local de trabalho;
- A promoção de ações de formação sobre prevenção de assédio no local de trabalho;
- A divulgação sobre o que é assédio, quais as suas consequências e as sanções que pode apanhar;
- A criação de uma linha anónima dentro das empresas, ou organismos públicos vocacionados para esta matéria;
- A garantia da confidencialidade;
- A determinação de que constitui infração disciplinar a prática de assédio por parte de qualquer trabalhador ou trabalhadora, independentemente das funções que desempenha.

## **Algumas consequências do assédio**

O assédio moral ou sexual, pode ter um efeito devastador nas vítimas, tal como refere Canalli, *et al* (2013), estas podem ter alterações diárias muito devastadoras, a sua moral e desempenho profissional poderão ser bastantes afetados, assim como a sua autoestima. Em alguns casos as pessoas deixam de ser capazes de se comportar normalmente, quer no trabalho, quer na sua vida quotidiana. O assédio pode provocar *stress* pós-traumático, perda de autoestima, ansiedade, depressão, apatia, irritabilidade, perturbações de memória, do sono, problemas digestivos e cardiovasculares e, em alguns casos, pode levar ao suicídio.

Do lado da atividade de trabalho, assiste-se ao exponencial aumento de casos de absentismo, da redução de produtividade e de maiores taxas de rotatividade de pessoal. Para o sistema da segurança social significa o aumento de baixas psiquiátricas pagas pelo orçamento da segurança social.

### **3.4 – Discriminação**

O princípio da igualdade e não discriminação mereceu reconhecimento a nível constitucional no Art.º 13º da Constituição da República Portuguesa em 1976. A maioria dos artigos sobre discriminação reporta à necessidade de igualdade de oportunidades entre homem e mulher, alínea h do Art.º 9º, o direito ao trabalho Art.º 58º da Constituição da República, os direitos relacionados com a maternidade e paternidade Art.º 68º, entre outros. Estes princípios constitucionais alicerçam um regime jurídico onde a igualdade e não discriminação se pretende consolidar.

A discriminação direta é definida em termos semelhantes na CEDH e na legislação da EU. Nos termos do Art.º 2º, nº 2, da Diretiva da EU relativa à igualdade racial 2000/43/CE, considera-se que existe discriminação direta “sempre que, em razão da origem racial ou étnica, uma pessoa seja objeto de tratamento menos favorável que aquele que é, tenha sido ou possa vir a ser dado a outra pessoa em situação comparável”. Que remete para a Lei nº 134/99, onde “Proíbe as discriminações no exercício de direitos por motivos baseados na raça, cor, nacionalidade ou origem étnica”. Na formulação utilizada pelo TEDH, existe discriminação direta quando se verifica uma diferença no tratamento de pessoas em situações análogas ou sensivelmente semelhantes. Existe ainda discriminação quando, uma pessoa é objeto de tratamento menos favorável, e a razão de tal facto se prende com uma determinada característica dessa pessoa.

### **4 – Covid-19**

Covid-19 é a designação dada pela Organização Mundial de Saúde para identificar a doença provocada pelo Coronavírus SARS-COV-2, que foi identificado pela primeira vez, em dezembro de 2019, na cidade Chinesa de Wuhan.

Embora não esteja qualificada como tal, observa-se que a Covid-19 pode constituir um RP o qual veio alterar as relações de trabalho e os modos habituais de funcionar na generalidade dos países.

A pandemia do Covid-19, é um dos piores pesadelos e desafios que a Humanidade está a enfrentar, com a terrível particularidade de não se saber quando acabará, ou se acabará. Para além de ser uma ameaça para a saúde pública, as perturbações sócio económicas constituem igualmente uma ameaça à subsistência e ao bem-estar de toda a população mundial.

As empresas, os funcionários, o público em geral, todos têm que se adaptar a novas realidades. Uma nova era vai começar, nada será como ontem. Nenhum caso é comparável com nenhum outro. Só será possível superar este desafio se trabalharmos em conjunto para travar a propagação desta doença e proporcionarmos um ambiente social, familiar e de trabalho seguro e saudável. Toda esta retórica está afixada em *outdoors*, cartazes, informação interna, informação social, e aquela que circula entre familiares e amigos próximos. Esta informação é mais uma das violências diárias que cada um de nós está sujeito a escutar e a viver, correndo o risco de discriminação se não cumprir com as normas implementadas pela sociedade.

Nos locais de trabalho onde existe a possibilidade de os trabalhadores estarem expostos a vírus, as empresas deveriam efetuar uma avaliação de riscos, pois todos os profissionais estão expostos, embora alguns em grau mais acentuado do que outros. A própria profissão pode propiciar comportamentos de risco, i.e., a atividade profissional que é desempenhada, designadamente, de uma forma sedentária, pode conduzir a riscos para a saúde física e psicológica.

Essa avaliação de riscos conviria ser unificada, de modo a permitir comparabilidades e orientações procedimentais para as medidas de controlo. Uso obrigatório de máscara durante 8 horas ou viseira, desinfetar as mãos de cada vez que mexe em algo, manter o distanciamento social, entre outros.

Por último, escutamos a informação na comunicação social a comunicarem que o covid-19 não passa de uma grande mentira, e que os grandes beneficiados serão as grandes empresas farmacêuticas e alguns governos.

Para trabalhadores que contactam diariamente com o público, onde o uso obrigatório de máscara é lei, e onde essa mesma lei nem sempre é respeitada pelo cliente, todos estes capítulos são mais uma parcela na soma da violência psicológica.

## 5 - A importância da SST

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST) reveste-se de particular importância, sobretudo após a 2ª revolução industrial, década de 1870. As condições de trabalho eram extremamente duras e penosas. Trabalhava-se de sol a sol, no mínimo 12 horas no inverno e 14 horas no verão (chegando mesmo a 18 horas diárias). A disciplina era severa e as condições de higiene péssimas: espaços reduzidos, húmidos, o ar viciado e sem a devida respiração. Grande parte da mão-de-obra utilizada na indústria era composta por mulheres e crianças (os homens trabalhavam principalmente nas minas e na construção civil), com a finalidade de poupar nos salários por terem mãos com dedos mais finos, ideal para trabalhar com os teares e fios de algodão, e pela maior facilidade na imposição de disciplina.

Embora hoje estejam identificados, na altura não se falava em RP nem em discriminação salarial ou outras, ou tão pouco em assédio moral.

No século XX, e com a crescente pressão por parte dos trabalhadores e seus representantes para a obtenção de melhores condições laborais, emerge a necessidade de repensar a organização e as metodologias laborais, surgindo assim, em 1919, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), (em substituição da Associação Internacional de Proteção Legal do Trabalhador), a qual contribuiu decisivamente para o desenvolvimento do quadro legislativo desta temática (apesar de existir alguma legislação laboral na vertente de Segurança e Saúde laboral, a primeira lei conhecida foi “*Health and Morals of Apprentices*” de 1802 e a “primeira pedra” do Direito do Trabalho – “*O Factory Act*” de 1833). Em Portugal a primeira lei sobre a Higiene e Segurança foi de 1895 (o Direito do Trabalho teve a sua primeira lei em Portugal em 1891). Na vertente SST tem-se registado uma evolução positiva de modo gradual, já se percebeu que é das poucas áreas onde o investimento tem sempre retorno garantido. Não somente no capital humano e na condição do homem enquanto ser imensurável, mas também numa política de produtividade que abarca uma imagem de responsabilidade e de respeito pelo trabalho em toda a sua dimensão (Neto, 2011).

Tendo em conta a importância de enquadrar adequadamente a temática da SST e seguindo o adágio “Mais vale prevenir do que remediar” é, pois, importante perceber quais as metodologias e procedimentos a adotar para a prevenção efetiva dos acidentes laborais.

Na verdade, ao integrar-se a prevenção em toda a cadeia produtiva estão-se a criar condições para um compromisso entre todos os funcionários (incluindo gestão de topo), com uma política de prevenção associada a uma maior produtividade.

Ao investir-se na prevenção reduzem-se os acidentes de trabalho e as doenças profissionais, o que implica menor absentismo e, conseqüentemente, maiores níveis de produção (Macedo, 2004), este autor afirma mesmo que produção e prevenção devem andar ligadas.

## **6 – O Enquadramento Legal**

Em Portugal, embora o aparecimento da primeira Lei sobre o Direito do Trabalho tenha surgido em 1891 e a primeira Lei sobre Higiene e Segurança no Trabalho só tenha surgido 1895, na década de 1990 é que acontecem algumas alterações significativas, um pouco por força da integração de Portugal na União Europeia. Hoje podemos constatar que existem preocupações contempladas na Lei, que pretendem defender o empregador, a organização, e o trabalhador, ao pensarem nas suas condições laborais.

A Diretiva 89/391/CEE, relativa à introdução de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e saúde dos trabalhadores no trabalho (Diretiva-Quadro), reforçada por acordos-quadro com os parceiros sociais sobre *stress* no trabalho e sobre assédio e violência no trabalho, foi transposta para a legislação nacional em todos os Estados-Membros da UE surgindo, em Portugal, a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.

Apesar da legislação nacional ser manifestamente reduzida no que concerne à prevenção de riscos psicossociais, no ponto 1, do artigo 5.º da referida Lei é esplanada a obrigatoriedade do empregador em assegurar condições que respeitem a segurança e saúde do trabalhador. No ponto 3 do mesmo artigo

refere que a prevenção a estes e outros riscos profissionais deve assentar numa correta e permanente avaliação.

No ponto 1 do artigo 15.º, em “obrigações gerais do empregador”, é reforçada a obrigatoriedade deste em “assegurar aos trabalhadores condições de segurança e de saúde em todos os aspetos do seu trabalho”. No mesmo artigo na alínea f) do ponto 2, surge a primeira de duas referências aos riscos psicossociais procurando assegurar que a exposição a vários riscos, nomeadamente aos psicossociais, constituem risco para o trabalhador. Na alínea seguinte, g), volta-se a referir os riscos psicossociais na importância da adaptação do trabalho ao homem atenuando o trabalho monótono e repetitivo e a redução dos riscos psicossociais.

A resolução nº 240/2018, publicada em Diário da República, *“Recomenda ao Governo que tome medidas para melhorar os riscos psicossociais e os problemas de saúde psicológica no trabalho”*. Assim, ao longo dos 4 pontos integrantes da referida resolução, é recomendado ao Governo que proceda ao levantamento das situações de risco psicossociais, que se proceda a campanhas de sensibilização para as mesmas situações de risco e ainda que se envolva todos os interessados em causa para avaliar a alteração da lei vigente por forma a melhorar a resposta a estas situações de risco.

## Parte II – A Organização: Contextualização do Estudo

### 7 – Caracterização da Organização; E de uma loja ISER

A empresa que funciona como uma plataforma multisserviços que estabelece ligações físicas e eletrónicas, entre os cidadãos, a administração pública, empresas e outras organizações, aqui designada por ISER.

Trata-se de uma empresa ibérica que atende diariamente, em território Nacional, perto de 160.000 clientes numa rede com 624 Lojas (também conhecidas como Estações de Atendimento – EA). Com 3 Centros de Produção e Logística (CPL) localizados em Lisboa,



Figura 1- Lojas em Portugal Continental e Ilhas

Coimbra e Porto, auxiliados por 6 Centros de Apoio Logístico (CAL), distribuídos nas zonas interiores do país e ilhas (Vila Real, Castelo Branco, Évora, Guia, Funchal e Ponta Delgada). Numa loja ISER (loja), neste momento, o portefólio com o qual os trabalhadores têm de lidar diariamente e conhecer é muito variado. Porque para além de operações postais (entrega de objetos, postais e encomendas), existem os produtos financeiros de empresas (*i.e.*, diversos tipos de seguro, PPR), produtos financeiros estatais (títulos de tesouro, certificados de aforro), produtos diversos (*i.e.*, livros, carregamento de telemóveis, envio de dinheiro, lotarias), serviços financeiros universais (*i.e.*, pensões – invalidez, vitalícias, rendimento social de inserção, subsidio social de mobilidade – habitantes Açores e Madeira), produtos filatélicos, sendo que em 212 lojas encontram-se também instalados balcões de uma entidade bancária. Resta dizer que diariamente são tratados cerca de 6 milhões de objetos postais.

O tipo de cliente que frequenta as lojas ISER divide-se em dois grandes grupos, caracterizando as diversas camadas sociais da população portuguesa, refletindo-se assim, nos produtos comercializados em cada Loja. Podemos caracterizar os clientes contratuais como associados a empresas e a grande volume de tráfego postal. Os clientes individuais são o tipo de cliente que em termos de solicitações do atendimento é bastante variado desde um simples selo até abertura de conta na instituição bancária.

Caracterizando os trabalhadores que operam numa loja, estes têm a categoria profissional de TNG – Técnico de Negócio e Gestão. O número de trabalhadores numa loja pode variar consoante a sua dimensão e afluência (normalmente existe um Gestor de loja e o pessoal do atendimento. Em alguns locais existe um exator, (vulgarmente chamado de tesoureiro), sendo que existem diversas funções no seu interior, associadas também aos produtos comercializados.

Apesar de existirem diversas tarefas (como está explicado nas definições), o estudo vai incidir nas consideradas mais relevantes para o estudo em causa.

Assim, o TNG tem como prioridade promover e comercializar o portefólio ISER, executar tarefas ligadas ao ciclo operacional do serviço postal, que requeiram conhecimento aprofundado, executar os procedimentos necessários ao atendimento a clientes e à finalização dos serviços, cobrança e assistência pós-venda, nos níveis de eficiência contratualizados. Monitorizar a satisfação dos clientes e promover a sua fidelização.

Os funcionários da ISER, de uma forma geral, são uma população envelhecida (como supracitado, a idade média é de 46 anos) com mais de 20 anos de antiguidade na mesma empresa.

Os horários de trabalho praticados na empresa respeitam todos os requisitos legalmente instituídos, designadamente no que respeita ao tempo de trabalho consecutivo, aos intervalos de descanso e ao período de repouso.

O período normal de trabalho (PNT) da maioria dos trabalhadores da ISER é de 7:48 horas diárias e 39 horas semanais.

Na figura 1, serão identificadas as atividades de um TNG numa loja durante um dia de trabalho e que riscos essas mesmas atividades representam para o profissional.

Atividade	Perigos
Pistolagem de Objetos Postais	Movimentos repetitivos
	Utilização de equipamento suporte (pistola CB, EDV's, outros)
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
Atendimento de Grandes Clientes	Dimensões/Área útil do plano de trabalho inadequadas
	Posturas Incorretas
	Utilização repetitiva de visores táteis (EDV's)
	Utilização de equipamento suporte (pistola CB, etiquetadora, outros)
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
Venda de Produtos Filatélicos e Financeiros	Situações de grande afluência de público
	Utilização repetitiva de visores táteis (EDV's)
	Utilização de equipamento suporte (pistola CB, etiquetadora, outros)
	Posturas Incorretas
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
Receção de Volumosos (Balcão de Encomendas)	Movimentação Manual de Cargas
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
	Dimensões/Área útil do plano de trabalho inadequadas
	Áreas de alcance, para trabalho na posição sentado, inadequadas
	Movimentos repetitivos
	Utilização repetitiva de visores táteis (EDV's)
	Posturas Incorretas
Obstrução parcial das vias de circulação	
Atendimento geral ao público	Movimentação Manual de Cargas
	Situações de grande afluência de público
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
	Dimensões/Área útil do plano de trabalho inadequadas
	Trabalho na posição de sentado
	Áreas de alcance, para trabalho na posição sentado, inadequadas
	Movimentos repetitivos
	Utilização repetitiva de visores táteis (EDV's)
	Posturas Incorretas
	Agressões verbais e físicas
Assaltos	
Venda de Produtos de Retalho	Utilização repetitiva de visores táteis (EDV's)
	Situações de grande afluência de público
	Métodos e ritmos de trabalho desajustados/excessivos
	Áreas de alcance, para trabalho na posição sentado, inadequadas
	Trabalho na posição de sentado
	Posturas Incorretas
Marcação de objectos postais	Equipamento de trabalho sem características ergonomicas
	Situações de grande afluência de público
	Dimensões/Área útil do plano de trabalho inadequadas
	Movimentos repetitivos
Conferência de Valores	Organização do trabalho ineficaz
	Situações de grande afluência de público
	Movimentos repetitivos

Figura 2 - Quadro das atividades e perigos – atendimento

Tomando como foco principal os pontos de atendimento geral ao público, convém referir que os riscos mais frequentes envolvem: A grande afluência de público com o conseqüente aumento de trabalho, e por vezes a falta de descanso entre períodos; A utilização repetitiva do ecrã do computador, que provoca cansaço, não só de visão, mas também cansaço psicológico (nos serviços centrais, no setor informático na introdução de dados, existe uma pausa de 10 minutos a cada 50 minutos), nas lojas isso não acontece; Situações de assédio, não só internas, mas também por vezes providas do exterior, agressões como objeto arremessados contra profissionais porque a sua encomenda ainda não está disponível para entrega, ou ainda não chegou o dinheiro do banco e o cliente tem que esperar mais um pouco, ou por outras razões que obriguem o cliente tem que regressar de novo à loja.

Por vezes surgem situações bizarras de que é exemplo o que aconteceu numa loja bem perto de Setúbal, em que um TNG teve uma pistola apontada à cabeça, porque o dinheiro para o pagamento de RSI, só estava disponível no dia seguinte. Os assaltos, por poucos que sejam, também são riscos presentes. A visão de armas de fogo, a possibilidade de algum acidente mortal acontecer e a violação íntima de cada um, são mais um fator de violência psicológica exercida sobre todos os presentes na loja no momento do acontecimento.

Como diz (Ferreira, 2015) muitos trabalhadores estão diariamente sujeitos a uma grande pressão no local de trabalho. As exigências emocionais no trabalho, a intimidação no local de trabalho são considerados fatores que contribuem para o aumento das exigências emocionais impostas aos trabalhadores. Estes fatores são importantes para o aumento de absentismo no trabalho. Ou mesmo presentismo, *i.e.*, indivíduos que se apresentam no emprego sem as devidas capacidades físicas e intelectuais para desempenhar as suas tarefas.

Dados do ano de 2013 mostram que a empresa perdeu mais de vinte cinco mil dias de trabalho devido ao absentismo.

<b>ANO</b>	<b>2013</b>
Acidentes com Baixa	613
Dias perdidos	25784

Figura 3 - Nº de dias de baixa e dias perdidos (Fonte RH ISER, 2014)

Ano	2013	Dias perdidos
Agressões	2	45
Assaltos	13	77
Outros	39	1441

Figura 4 - Formas de acidentes e dias perdidos (Fonte: RH ISER, 2014)

Das características e dos dados apresentados, podemos acrescentar mais alguns, como a falta de rotatividade entre profissionais da ISER. Alguns trabalhadores estão no mesmo local de trabalho durante uma vida inteira, ou seja, desde que entraram para a empresa, estiveram sempre colocados no mesmo sítio. Com tudo o que esta exposição pode implicar, desde o cansaço psicológico e físico, pois o serviço é bastante repetitivo. Estes são alguns dos problemas que diariamente os profissionais da ISER, em serviço nas mais diversas lojas a nível nacional se deparam.

O público nem sempre respeita as normas impostas. Como foi referido, o tipo de cliente que frequenta as lojas, é bastante variado, caracterizando a própria população portuguesa. Em determinadas zonas do País a aglomeração de certas etnias ainda dificulta mais o trabalho e, neste ano de 2021 de tão atípico que está a ser, bem como o ano anterior, (devido a todas as incertezas com que nos deparamos no nosso dia-a-dia, designadamente, relacionadas com a Covid-19) torna-se cada vez mais imperativo a obrigatoriedade de se tomarem medidas de segurança,

## 7.1 - Estratégia

Os principais objetivos da ISER consiste em alcançar um crescimento sustentável e melhorar a rentabilidade de cada um dos seus segmentos de negócio. Por forma a alcançar estes objetivos, a ISER definiu as seguintes estratégias:

- Manter a liderança<sup>2</sup> no mercado de correio e encomendas e capitalizar as suas economias de escala como vantagem competitiva;
- Promover um quadro regulatório que apoie a sustentabilidade do SPU<sup>3</sup>;
- Manter eficiência através de contínuos programas de transformação;
- Desenvolver o seu negócio de expresso e encomendas para tirar vantagem do expectável crescimento do mercado, em especial no segmento de B2C<sup>4</sup>;
- Fortalecer a plataforma de serviços financeiros e oferecer um leque de serviços mais amplo.

## 7.2 - Missão

Pelo seu impacto na sociedade portuguesa, com presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, o Grupo ISER tem por missão assegurar soluções de comunicação e logística bem como produtos financeiros, de proximidade e excelência e estabelecer relações de confiança e inovação, através da própria ISER ou de cada uma das suas subsidiárias, traduzidas em:

- Vocação para ligar pessoas e empresas com comunicações físicas e eletrónicas;
- Soluções para dar resposta integrada às necessidades de cada cliente;
- A confiança como ativo da companhia e também como resultado;
- Estratégia empresarial e perfil de risco sustentáveis da ISER e de cada uma das Subsidiárias.
- A inovação como garante do cumprimento da missão hoje e no futuro

## 7.3 - Visão

Na prossecução da sua atividade o Grupo ISER pretende ser reconhecido como operador multisserviços com vocação postal e financeira, de referência mundial em qualidade, eficiência e criação de valor, caracterizado por uma:

---

<sup>2</sup> Fonte: ANACOM "Serviços Postais Informação Estatística 2.º Trimestre de 2013", de outubro de 2013

<sup>3</sup> - Serviço Postal Universal

<sup>4</sup> Significa Business-to-Consumer e refere-se a encomendas enviadas por empresas a consumidores

- Operação postal de referência no mercado ibérico.
- Plataforma operacional e de distribuição líder.
- Oferta abrangente de serviços financeiros.
- Capacidade para competir internacionalmente em geografias selecionadas.
- Performance financeira no topo dos maiores operadores postais europeus.
- Gestão sã e prudente face ao modelo de negócio e perfil de risco da ISER e de cada subsidiária.
- Responsabilidade social e ambiental.

## **7.4 – Valores**

- Orientação para o cliente: trabalhar proactivamente a satisfação dos interesses e das necessidades dos clientes. O seu sucesso é o nosso sucesso.
- Entusiasmo: Trabalhar com paixão e empenho para vencer em equipa, tendo nos seus quadros as melhores pessoas. Todos somos um.
- Confiança: Ser um parceiro íntegro, responsável e de confiança, que garante no dia-a-dia os compromissos assumidos. Cumprir sempre.
- Excelência: Garantir um serviço de excelência com qualidade e eficiência. Fazer sempre melhor.
- Inovação: Explorar continuamente novas ideias, processos e soluções. Criar futuro.

## **7.5 - Caracterização de Funcionário ISER**

### **TNG – Técnico (a) de Negócio e Gestão**

#### **Nas áreas operacionais:**

- Promover e comercializar o portefólio ISER, de acordo com os objetivos estabelecidos e as campanhas em curso;

- Organizar e executar tarefas ligadas ao ciclo operacional dos correios, que requeiram conhecimento aprofundado deste ciclo e do portefólio ISER, visando melhorias de eficiência;
- Executar os procedimentos necessários ao atendimento a clientes e à finalização dos serviços, cobrança e assistência pós-venda, nos níveis de eficiência contratualizados;
- Monitorizar a satisfação dos clientes e promover a sua fidelização.

**Nas áreas de apoio ao negócio:**

- Organizar e executar as tarefas decorrentes do expediente geral da Empresa, que requeiram conhecimentos específicos (normas e regulamentos, processos de trabalho, tecnologia, etc.), utilizando o equipamento adequado.
- Analisar a informação pertinente e efetuar propostas no sentido da melhoria dos procedimentos;
- Colaborar nas ações e trabalhos de instalação e montagem, manutenção preventiva e corretiva, execução e controlo da operacionalidade dos sistemas de informação, equipamentos postais e outros recursos da área onde exercem a atividade.

## **Parte III – METODOLOGIA**

### **8 – Método de abordagem**

Conforme, previamente, referido o objetivo geral deste trabalho visa identificar os potenciais Riscos Psicossociais que possam afetar os Técnicos (as) de Negócio e Gestão.

A partir do objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos, os quais envolvem o conhecimento, caracterização e análise, da presença e impacto nestes profissionais das seguintes variáveis no desempenho da sua atividade profissional: exigências laborais, valores presentes no local de trabalho, interface trabalho-família, indicadores de saúde e bem-estar, relações sociais e liderança e comportamentos ofensivos, designadamente violência e assédio.

O método que serviu de base a este estudo é de natureza quantitativa, descritiva e transversal. O instrumento que utilizado foi o “*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*” (COPSOQ), validado para a população portuguesa e utilizada a sua forma média.

O estudo caracteriza-se por ser de carácter observacional do tipo descritivo e correlacional, pois pretende-se descobrir e caracterizar os fenómenos interpretando-os, sem modificar a realidade.

#### **8.1 - Instrumento aplicado**

Utilizou-se o questionário, *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*, COPSOQ II, Subescalas, de (Kristensen, 2001), versão média, com oitenta e quatro itens. Foi utilizado este instrumento, pois reúne um consenso internacional quanto à sua validade e compreensibilidade na avaliação de fatores psicossociais no trabalho. Paralelamente, trata-se de um instrumento validado para a população portuguesa (Silva et al., 2011).

De seguida é apresentada a caracterização do questionário quanto a indicação de subescalas número de itens por subescala, coeficiente alfa de Cronbach média das pontuações e desvio padrão por subescala.

<b>Subescalas</b>	<b>Nº Itens</b>	<b>A Cronbach</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Exigências Quantitativas	3	,706	3,24	1,04
Ritmo de Trabalho	2	,745	3,72	0,90
Exigências Cognitivas	3	,801	3,82	0,84
Exigências Emocionais	3	,801	3,82	1,05
Influência no Trabalho	4	,749	2,80	1,18
Possibilidades de Desenvolvimento	3	,679	3,82	0,91
Previsibilidade	2	,771	3,00	0,97
Transparência do Papel Desempenhado	3	,792	4,27	0,79
Reconhecimento	3	,850	3,58	0,99
Conflitos Laborais	3	,715	3,18	0,92
Apoio/Social dos Colegas	3	,778	3,33	1,00
Apoio/Social dos Superiores	3	,861	3,25	0,98
Comunidade Social no Trabalho	3	,899	3,86	1,00
Qualidade da Liderança. <i>(Em relação à sua Chefia direta até que ponto considera que...)</i>	4	,873	3,47	1,01
Confiança Horizontal	2	,867	2,55	1,03
Confiança Vertical	2	,768	2,11	0,83
Justiça e Respeito	3	,833	3,37	1,00
Autoeficácia	3	,715	2,24	0,77
Considerando agora, outros aspetos relacionados com o seu trabalho, indique:	2	,934	1,70	0,93
Compromisso face ao local de Trabalho/Empresa	3	,736	2,19	1,01
Satisfação no Trabalho	4	,875	2,45	0,89
Insegurança Laboral	1	*	3,27	1,45
Conflito Trabalho/Família	2	,934	3,51	1,08
Problemas em Dormir	2	,733	3,00	1,08
<i>Burnout</i>	2	,796	3,36	0,97
Stress	2	,800	3,17	0,98
Sintomas Depressivos	3	,931	2,66	0,99
Comportamentos Ofensivos (já foi alvo de...)	6	,848	1,41	0,73

**Tabela 1** – Nº Itens, Alfa de Cronbach, Média e Desvio Padrão das Subescalas (Apêndice 5).

\* Alfa de Cronbach não calculado porque a subescala é composta somente por um item.

Verifica-se que:

- Os valores de *Alpha Cronbach*, em todas as suas dimensões, variam entre 0,679 e 0,934.
- A dimensão que apresenta um valor mais baixo é **Possibilidade de Desenvolvimento** com 0,679.
- As dimensões com consistência interna boa são **Exigências Cognitivas** 0,801, **Exigências Emocionais** 0,801, **Reconhecimento** 0,850, **Apoio/Social Superiores** 0,861, **Comunidade Social Trabalho** 0,899, **Confiança Horizontal** 0,867, **Justiça e Respeito** 0,833 e **Satisfação no Trabalho** com 0,876.
- A dimensão que apresenta a melhor consistência interna é **Significado de Trabalho e Conflito Trabalho Família** ambas com 0,934.

Complementarmente apresenta-se o número dos itens por cada uma das subescalas.

SUBESCALA	ITENS
<b>Exigências Laborais</b>	
Exigências Quantitativas	1;2;3
Ritmo de Trabalho	4;5;
Exigências Cognitivas	7;8;9
Exigências Emocionais	10;11;12
<b>Organização do Trabalho e Conteúdo</b>	
Influência no Trabalho	13;14;15;16
Possibilidades de Desenvolvimento	17;18;19
Significado do Trabalho	56;57;58
Compromisso face ao local de Trabalho/Empresa	59;60;61
<b>Relações Sociais e Liderança</b>	
Previsibilidade	20;21
Transparência do Papel Desempenhado	22;23;24
Reconhecimento	25;26;27
Conflitos Laborais	28;29;30
Apoio/Social dos Colegas	31;32;33

Apoio/Social dos Superiores	34;35;36
Qualidade da Liderança	40;41;42;43
<b>Valores no Local de Trabalho</b>	
Comunidade Social no Trabalho	37;38;39
Confiança Horizontal	44;45;
Confiança Vertical	47;48;
Justiça e Respeito	50;51;52
<b>Interface Trabalho-Indivíduo</b>	
Satisfação no Trabalho	62;63;64;65
Insegurança Laboral	66
Conflito Trabalho/Família	67;68;
<b>Saúde e Bem Estar</b>	
Problemas em Dormir	70;71
<i>Burnout</i>	72;73
Stress	74;75
Sintomas Depressivos	76;77;78
Autoeficácia	53;54;55
<b>Comportamentos ofensivos</b>	
Violência e Assédios	79;80;81;82;83;84

**Tabela 2** – Dimensões e itens por subescala do questionário aplicado (Apêndice 4).

## 8.2 – Participantes

Os trabalhadores que exercem funções nas Lojas com atendimento ao público, são aproximadamente 4.500 de um total de 10.500 trabalhadores, no conjunto dos setores, da empresa ISER, (em território Nacional).

Apesar de o questionário ter sido apresentado a todas as lojas a amostra produtora de dados é composta por 135 respondentes. Apresenta-se, de seguida, a caracterização dos participantes.

<b>Sexo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Masculino	72	53,3
Feminino	63	46,7
<b>Idade</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<= 30	12	8,9
31-40	11	8,1
41-50	55	40,7
51-60	47	34,8
>60	10	7,4
<b>Estado Civil</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Solteiro/a	30	22,2
Casado/a	77	57,0
Viúvo/a	2	1,5
União de Facto	26	19,3
<b>Filhos</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sim	59	43,7
Não	76	56,3

<b>Habilitações Literárias</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 9º Ano	15	11,1
12º Ano	84	62,2
Licenciatura ou Superior	36	26,7
<b>Antiguidade na Empresa</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 10 Anos	22	16,3
De 11 a 20 Anos	7	5,2
De 21 a 30 Anos	63	46,7
De 31 a 40 Anos	42	31,1
Mais de 40 Anos	1	,7
<b>Anos de Profissão</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 10 Anos	21	15,6
De 11 a 20 Anos	5	3,7
De 21 a 30 Anos	60	44,4
De 31 a 40 Anos	44	32,6
Mais de 40 Anos	5	3,7

**Tabela 3 – Caracterização da amostra (ver tb. Apêndice 6)**

De acordo com os dados presentes, observa-se que a maioria da população estudada é do sexo masculino (53.3%), sendo predominantes as faixas etárias dos 41-50 anos (40.7%) e acima dos 50 anos (42.2%), sendo na sua maioria casados (57%). No que se refere às habilitações académicas predomina o 12º de escolaridade (62.2%) seguido a licenciatura (26.7%) e por último habilitações até ao 9º ano (11.1%). No que diz respeito à sua antiguidade na empresa tem entre 21-30 anos (46.7%), seguidos dos que têm mais de 31 anos (31.8%). Quanto à antiguidade na categoria profissional sobressai a faixa de 21-30 anos com (44.4%) a percentagem de efetivos que compõem o quadro da empresa,

sendo que com mais de 30 anos de empresa estão presentes 36.3% de trabalhadores.

Destinado aos trabalhadores das Lojas da ISER, cuja categoria profissional é TNG, já mencionada e descrita, relativamente, às suas responsabilidades profissionais. A população alvo foi selecionada, de acordo com as características profissionais dos membros, as quais supõem funções de atendimento presencial ao público.

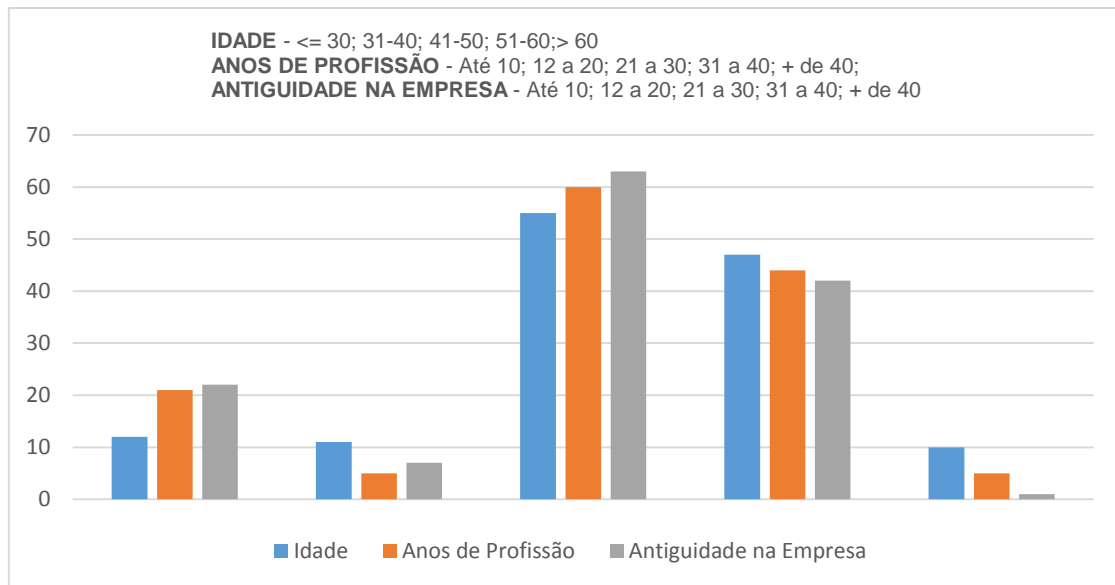
Pretende-se compreender se os riscos, psicossociais ou outros, a que estão expostos, caso existam, ou as limitações, se são as mesmas em todo o País, ou se mudam consoante a zona geográfica (litoral, interior, mais a norte ou mais a sul).

Com interesse para o estudo, foi analisado a idade de cada um e o tempo que está na mesma categoria e no mesmo local de trabalho, conforme tabela seguinte.

<b>Idade do TNG</b>					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	<=30	12	8,9	8,9	8,9
	31-40	11	8,1	8,1	17,0
	41-50	55	40,7	40,7	57,8
	51-60	47	34,8	34,8	92,6
	>60	10	7,4	7,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

**Figura 4 – Idade do TNG (Apêndice 7).**

Como se pode verificar a idade média dentro da empresa ISER, na faixa etária entre os 41 e os 60 anos representa mais de 75% de toda a população da empresa.



**Gráfico 1 – Análise (Idade, Anos de Profissão e Antiguidade na Empresa) (Apêndice 8).**

Como se pode constatar na análise anterior, e no seguimento da análise à idade dos trabalhadores, existem casos em que com 60 anos de idade estão na Organização há 40 anos e a desempenhar a profissão desde o primeiro dia. A este propósito importa referir o que explicita a Lei 202/2009, de 10 de setembro art.º 15º alínea g) quando explicita a necessidade de (...) *adaptação do trabalho ao homem atenuando o trabalho monótono e repetitivo e a redução dos riscos psicossociais.*

## Procedimento

Após alguma insistência perante os responsáveis ISER, nomeadamente via *email* (não serão apresentados em apêndice por motivo de sigilo) e também alguns contactos telefónicos, foi possível a autorização para se enviar o questionário junto da população alvo (TNG no ativo e a desempenhar funções nas lojas em território Nacional e Ilhas).

O Questionário apresentado COPSOQ II, foi passado para a plataforma *Googleforms*, a qual permite criar inquéritos e questionários *online*, tendo as respostas, respondidas pelo público-alvo, sido transferidas para um ficheiro *Excel*. Foram enviados questionários, para todas as lojas que a organização ISER detém em Portugal, tendo sido disponibilizados a todos os profissionais de categoria TNG. O gestor de cada loja teve orientações para fazer chegar o questionário a cada um dos profissionais colocados nessa loja para que

pudessem responder. Todos os questionários foram enviados via empresa, por correio eletrónico, com um *link* de resposta, *i.e.*, assim que o respondente terminasse a sua resposta e a submetesse, esta estaria automaticamente disponível para ser tratada.

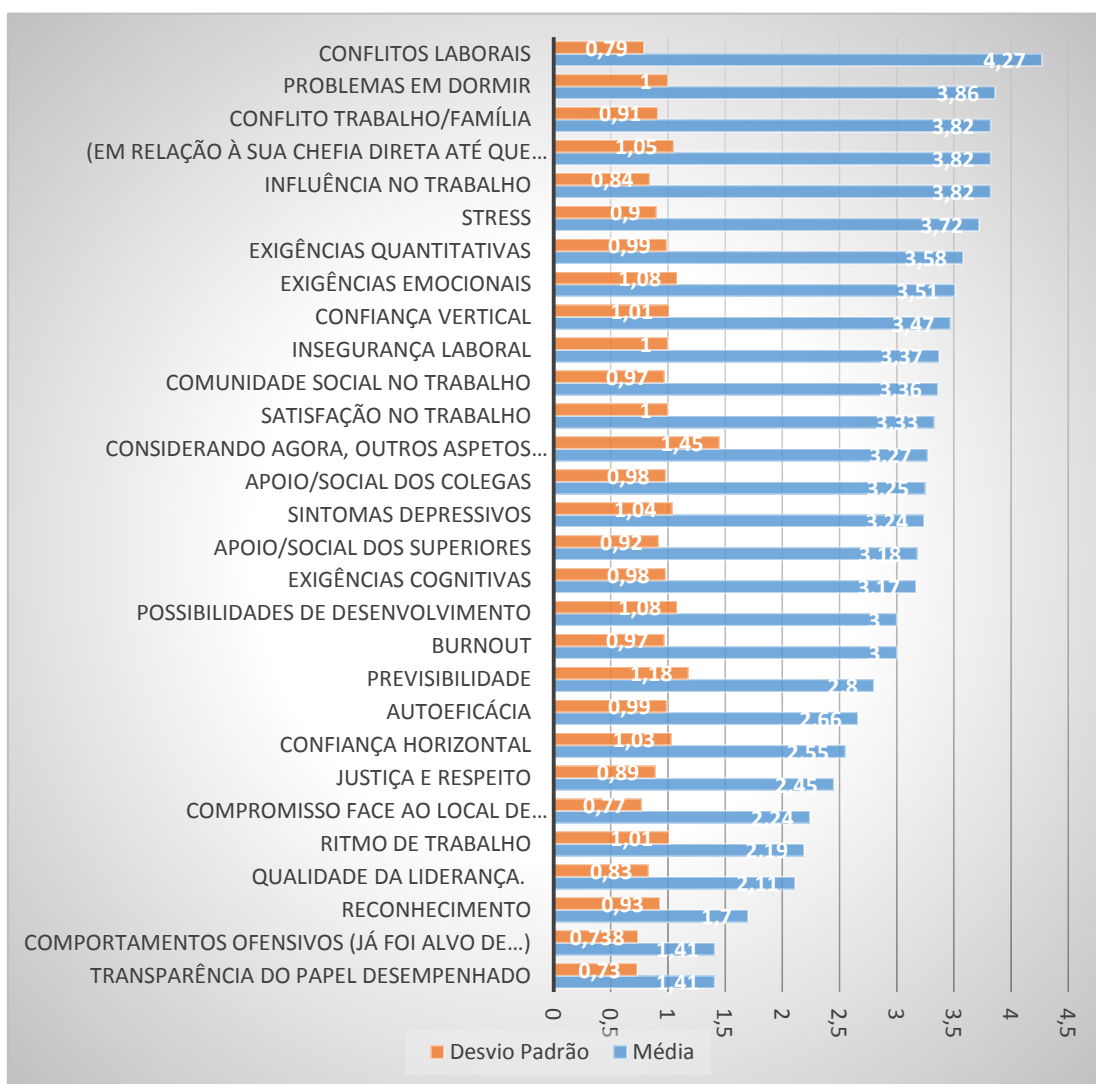
Procurou-se garantir e dar conhecimento aos inquiridos, que nenhum dos respondentes seria identificado, optou-se somente pela identificação da zona onde está a desempenhar a sua atividade profissional, com o intuito de identificar as diferenças a nível geográfico, bem como recolher outros dados que permitissem proceder a análises de caráter sociodemográfico.

Todos os dados recolhidos foram registados e tratados estatisticamente com o auxílio do programa informático SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 25.0.

## Parte IV – Dados Obtidos

Como já foi referido, a ISER é uma empresa Ibérica que opera na área da logística no atendimento a clientes e distribuição porta a porta de encomendas e outros objetos, todavia este estudo visa, exclusivamente a análise dos riscos psicossociais nos trabalhadores que operam nas lojas e fazem atendimento ao público. Diariamente, perto de 160.000 clientes são atendidos numa rede que cobre todo o território nacional com 624 Lojas (também conhecidas como Estações de atendimento - EC) e mais de 2.000 postos de distribuição.

No gráfico seguinte observa-se a distribuição das pontuações, de acordo com a média e respetivo desvio padrão, ordenados por ordem decrescente do valor das médias obtidas.



**Gráfico 2** – Apresentação dos valores por ordem decrescente da média das pontuações (Apêndice 9)

## **9 – Análise dos resultados**

Analisando o gráfico 2, podemos constatar que as médias obtidas sugerem múltiplas situações de risco, já que a esmagadora maioria das pontuações das subescalas têm médias muito ou, consideravelmente, elevadas. Com efeito, os itens estavam formulados no sentido da presença de riscos e aqueles que estavam formulados de modo inverso foram invertidos. Sendo assim, pontuações médias mais elevadas é sinónimo de maiores riscos psicossociais, nessa dimensão. Convém referir que por questões de legibilidade adaptamos a descrição do conteúdo dos itens nesta descrição ao modo como eles devem ser interpretados, após termos procedido à inversão de pontuações, para que todos ficassem com o respetivo conteúdo no mesmo sentido.

Convém, ainda, precaver, conforme será mais tarde detalhado, que determinado tipo de riscos de que são exemplo os que implicam comportamentos ofensivos, mesmo que as pontuações médias sejam, relativamente baixas, a gravidade das suas consequências obriga a uma atenção muito particular. Passa-se de seguida a analisar as pontuações de cada subescala.

### **Conflitos Laborais**

Na subescala analisada a média apresentada é de 4,27 e um desvio padrão de 0,79. Analisando todas as respostas verifica-se que o item 29 “por vezes tem de fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?” 16,3% foram as respostas negativas, no item seguinte, “por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?”, seguiu-se, não só o mesmo sentido de resposta, como também o mesmo valor, 16,3%. No item 28 “faz coisas no seu local de trabalho que uns concordam mas outros não?” 23,7% foram respostas negativas.

### **Conflito Trabalho/Família**

Esta subescala tem uma média de 3,82 e um considerável desvio padrão de 0,91. O item 67 “sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?” 17,8% são respostas negativas, enquanto 23% responde “moderadamente”.

No item 68 “sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?”, 20,7% das respostas foram negativas. No item 69 “a sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?”, 22,2% responde negativamente, enquanto 19,3% responde “moderadamente”.

### **Exigências Quantitativas**

Nesta subescala a pontuação média é de 3,58 e um desvio padrão de 0,99 demonstrando uma dispersão elevada. Começando a análise no item 3 “precisa fazer horas-extra?”, responderam negativamente, “nunca/quase nunca e raramente” 29,6% dos inquiridos, já no item 2 “com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?”, as respostas “nunca/quase nunca e raramente” totalizaram 17%, no item 1 “a sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?”, o mesmo sentido de resposta, “nunca/quase nunca e raramente” 18,5% foram as respostas.

### **Exigências Cognitivas**

Foi uma subescala onde se obteve uma média de 3,17 e um elevado desvio padrão de 0,98. Mas o mais relevante é mesmo a resposta no item 7 “o seu trabalho exige a sua atenção constante?” somente 1,5% respondeu de forma negativa, denota uma atenção e um empenho constate no seu local de trabalho. No item 8 “O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?”, 11,9% respondeu no mesmo sentido, ou seja, negativamente. No item 9 “o seu trabalho exige que tome decisões difíceis?”, 2,2% responderam “nunca/quase nunca” e 8,1% responderam “raramente”.

### **Exigências Emocionais**

Respeitante a esta subescala a pontuação média é de 3,51 e o desvio padrão é 1,08, o que indica uma elevadíssima dispersão. Analisando os itens que a compõem, destacam-se os itens 10 e 12 com a mesma percentagem em respostas negativas, 8,1%, “o seu trabalho exige emocionalmente de si?” e “considera o seu trabalho stressante?”. No item 11 “o seu trabalho requer que esconda as emoções?”, 14,8% das respostas vão no mesmo sentido.

### **Qualidade da Liderança**

A média desta subescala é de 3,82 e um desvio padrão elevado de 1,05. No item 40 “oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?”, 25,9% respondeu negativamente. No item 41 “dá prioridade à satisfação no trabalho?” teve 19,3% de respostas negativas e o item 42, “é bom no planeamento do trabalho?”, “às vezes” responderam 29,6% enquanto respostas negativas foram 10,4%.

### **Influência no Trabalho**

Nesta subescala obteve-se, também, uma média de 3,82 e um desvio padrão de 0,84. No item 13 “tem um elevado grau de influência no seu trabalho?” 11,1% respondeu negativamente, neste item podemos constatar que a maioria das respostas foram dadas por chefias. No item 14 “participa na escolha das pessoas com quem trabalha?”, responderam de forma negativa 79,3%.

### **Confiança Vertical**

Relativamente a esta subescala a pontuação média é de 3,47 e desvio padrão 1,1 com uma elevada dispersão. No item 47 “a gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?”, de uma forma negativa, “nunca/quase nunca e raramente” responderam 5,2%, enquanto 20% respondeu “às vezes”. No item 48 “confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?”, somente 6,7% responde negativamente.

### **Insegurança Laboral**

Neste componente a média atingida foi de 3,37 desvio padrão 1 com elevada dispersão. Neste item a questão base seria para saber o quão preocupado estavam os inquiridos, e se sentiam alguns riscos associados à insegurança no seu local de trabalho. Esta subescala possui apenas um item, 66, “sente-se preocupado em ficar desempregado?”, 31,9% responde de forma negativa.

### **Comunidade Social no Trabalho**

A média desta subescala foi de 3,36 e com um elevado desvio padrão 0,97. Como destaque pode-se referir o item 39 “no seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?” 14,1% respondeu de forma negativa e somente 23,7%

respondeu “às vezes”. No item 37 “existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?”, somente 3,7% respondeu de forma negativa.

### **Significado de Trabalho**

Tem um a média de 3,27 e um desvio padrão de 1,27, o que lhe confere a dispersão mais elevada de todo o conjunto. Nesta subescala podemos notar algum grau de satisfação por parte dos inquiridos, vejamos, ao analisar o item 56 “o seu trabalho tem algum significado para si?”, somente 5,2% respondeu de forma negativa.

No item 57 “sente que o seu trabalho é importante?”, 5,2% deram respostas negativas. No item 58 “sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?”, teve 60% de respostas positivas.

### **Apoio/Social dos Colegas**

Nesta subescala a pontuação média é 3,25 e desvio padrão elevado de 0,98. Neste segmento as respostas mais pontuadas seguem o mesmo critério, ou seja, no item 31 “com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?”, 15,6% respondeu de forma negativa. No item 32 “com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo (a) sobre os seus problemas de trabalho?”, 19,3% responde negativamente e 31,1% “às vezes”.

### **Apoio/Social dos Superiores**

Nesta subescala a pontuação média é de 3,18 e desvio padrão 0,92, o que demonstra uma dispersão considerável. No item 34 “com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?”, 20% responderam negativamente, contrariando a OSHA (2020) que diz que tem que existir uma comunicação eficaz e um maior apoio por parte da chefia.

No item 35, “com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?”, 23% responderam negativamente. No item 36 “com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?”, “às vezes” tem 34,8% de respostas e “nunca/quase, nunca e raramente” tem 22,2% de respostas.

### **Possibilidades de Desenvolvimento**

Nesta subescala temos a pontuação média de 3 e um desvio padrão de 1,08 com uma elevadíssima dispersão. O item que mais se pode destacar é o 17 “o seu trabalho exige que tenha iniciativa?”, onde 4,4% dos inquiridos respondeu, negativamente. No item 18 “o seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?” 65,2% respondeu, “frequentemente” ou “sempre”..

### **Previsibilidade**

Nesta subescala obteve-se uma média de 2,8 e desvio padrão 1,18, uma dispersão elevada. Esta subescala é composta somente por dois pontos de avaliação, mas que vale a pena olhar-mos com atenção, no item 20 “no seu local de trabalho é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?”, as respostas negativas tiveram 44,4%, o que pode denotar falha de comunicação dentro da organização, embora na Missão da empresa esteja descrito que tem *vocação para ligar pessoas e empresas com comunicações físicas*. No item 21 “recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?”, “às vezes” foi a resposta mais dada com 47,4%, “nunca/quase nunca e raramente” tiveram 11,1% de respostas.

### **Confiança Horizontal**

No que se refere a esta subescala foi obtida uma média 2,55 e um desvio padrão de 1,03 com uma elevada dispersão. Neste segmento é de destacar as seguintes respostas, no item 44 “os funcionários ocultam informações uns dos outros?” “nunca/quase nunca e raramente” responderam 42,2% e “às vezes” 36,3%.

No item 45 “os funcionários ocultam informações à gerência?”, 52,6% respondeu de forma negativa e 32,6% respondeu “às vezes”.

### **Justiça e Respeito**

Neste elemento a pontuação média é de 2,45 e desvio padrão, com os números mais baixos 0,89, não existe uma dispersão muito elevada. Como destaque pode-se dizer que a maioria das respostas têm todas o mesmo sentido, ou seja, a resposta “às vezes” é a mais mencionada nos três itens. Assim no item 50 “os conflitos são resolvidos de uma forma justa?”, 41,5% respondeu nesse sentido, negativamente foram 11,9% das respostas. No item 51 “as sugestões dos

funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?”, 31,9% responde “às vezes” e respostas negativas foram 20%. No item 52 “o trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?”, 34,8% responde também “às vezes” e negativamente foram 21,5%.

### **Compromisso Face ao Local de Trabalho/Empresa**

A pontuação média desta subescala é 2,24 e o desvio padrão é de 0,77. Os itens desta subescala apresentam as seguintes pontuações; no item 59 “gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?”, as respostas negativas atingem somente 16,3%. No item 60 onde se pergunta “sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?”, somente 8,9% respondeu de forma negativa. No item 61 “tem orgulho em pertencer à empresa?”, 72,5% responderam de uma forma positiva, de forma negativa responderam 8,1%.

### **Ritmo de Trabalho**

Este componente atingiu uma pontuação média de 2,19 e o desvio padrão de 1,01 com elevada dispersão. Item 4 “sente que o seu trabalho é feito sob pressão?”, 11,1%. No item 5 “precisa trabalhar rapidamente?” 6,7% respondeu negativamente. No item 6 “o tempo para a realização das suas tarefas de trabalho é insuficiente?”, respostas positivas foram 72 com 53,3%.

### **Reconhecimento**

Esta subescala tem uma pontuação média de 1,7 e um desvio padrão considerável de 0,93. No item 25 “o seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?”, “às vezes” 33,3% são as respostas obtidas, mas respostas negativas têm 25,2% do total. No item 26, “a gerência do seu local de trabalho respeita-o?”, respostas negativas somam 8,9%. Por último na resposta 27 “é tratado de forma justa no seu local de trabalho?”, “às vezes” tem 23% de respostas e 12,6% de respostas “nunca/quase nunca ou raramente”. É necessário atribuir responsabilidades à organização. É fundamental e necessário, dentro da organização, proceder-se a uma avaliação de riscos para se identificar possíveis RP, algumas das medidas podem passar por uma melhor formação de toda a equipa.

Analisa-se de seguida algumas variáveis, suscetíveis de ser observadas enquanto resultantes das variáveis anteriores.

### **Problemas em Dormir**

Esta subescala apresentou uma pontuação média de 3,86 e um desvio padrão de 1, o que demonstra uma dispersão elevada. Relativamente aos itens que a compõem, são somente dois, o que teve maior pontuação no item 70 “dificuldade a adormecer?” foi com 37% a resposta “às vezes” e de forma negativa 30,4%.

No item 71 “acordar durante a noite e depois de não conseguir dormir?”, “às vezes” responderam 31,9%, enquanto “nunca/quase nunca”, responderam somente 10,4%. Para (Ribeiro, 2019) a exaustão emocional e despersonalização estão ligadas a fatores identificados no local de trabalho, que poderão ser causadores de problemas de saúde, como ansiedade, depressão, distúrbios de sono, perdas de memória, entre outros.

### **Stress**

Nesta subescala a média obtida foi de 3,72 e um desvio padrão de 0,9, o que indica bastante dispersão. Neste segmento só existem dois itens de comparação, e remetem as respostas para as últimas quatro semanas, ambos indicam alguma preocupação, assim no item 74 “irritado?” as respostas “às vezes” foram escolhidas por 46,7% dos inquiridos, enquanto 7,4% responderam de forma negativa.

No item 75 “ansioso?”, responderam “às vezes” 37,8% e somente 4,4% respondeu “nunca/quase nunca”. Embora o *stress* possa ser o causador de patologias complicadas para cada indivíduo (Santos, 2019), também pode suceder o contrário, i.e., para (Serra, 2009) o *stress* pode ser “saudável”, ou seja, pode ser a responsável pelo aumento da produtividade por parte dos trabalhadores, pode ser o causador de certas tomadas de decisões e um incentivo para a realização pessoal. Mas a diferença entre o saudável e o perigo é mínima.

## **Sintomas Depressivos**

Esta subescala apresenta uma média de 3,24 e um desvio padrão de 1,04 o que dá uma elevada dispersão. Esta subescala também remete as respostas para “com que frequência nas últimas quatro semanas sentiu problemas...”.

No item 76 “triste?” a resposta “às vezes” tem 44,4%, enquanto “nunca/quase nunca” tem 12,6% de respostas.

No item 77 “sensação de vazio?”, “às vezes” tem 40%, enquanto “nunca/quase nunca” tem 15,6% das respostas.

. No item 78 “falta de interesse por coisas quotidianas?” “às vezes” foi a resposta mais escolhida pelos inquiridos com 42,2%. As respostas negativas somaram 35,6%.

Concordando com estes valores e acreditando na seriedade das respostas por parte dos inquiridos, para (Ferreira, 2015) a intimidação contribui para os casos de RP. A sua denúncia pode causar represálias, mais, *será uma vergonha se disser que estou com depressão*. Como refere (Camara et al., 2007), (...) o capital financeiro e tecnológico, tem que ser redescoberto e renovado. Sem a devida preocupação com o recurso humano.

A pressão psicológica a que o profissional está exposto, as exigências emocionais e a intimidação no local de trabalho, são certamente relevantes para se obterem algumas respostas a algumas perguntas.

## ***Burnout***

Este segmento obteve uma pontuação média de 3 e um desvio padrão elevado de 0,97. No item 72 “fisicamente exausto?”, “às vezes” foi a resposta mais usada, teve 43%. Respostas negativas foram 17,8%. No item 73 “emocionalmente exausto?”, 20,7% responderam “às vezes” e somente 2,2% “nunca/quase nunca”.

*Sentimentos de exaustão emocional, em que o individuo já não consegue dar mais de si, de despersonalização, evidenciada por sentimentos de vazio e de ausência de significado, em que o sujeito sente uma profunda insatisfação*, foi o que Maria Antónia Frاسquilho (2018) referiu sobre a síndrome de *burnout*. A síndrome de *burnout* ocorre exclusivamente no contexto de trabalho, afetando a saúde nos mais diversos aspetos, merecendo uma maior atenção, não só por parte dos empregadores, mas também dos governantes, para que, para além do

tratamento requerido, se desenvolva uma política de prevenção, e que seja abordado sobre uma forma jurídica.

### **Autoeficácia**

Nesta subescala foi obtida uma média de 2,66 com um desvio padrão de 0,99 o que demonstra uma dispersão elevada. No item 53 “se me esforçar o suficiente posso lidar com problemas difíceis”, as respostas negativas foram somente 4,4%.

No item 54 “graças aos meus recursos sei lidar com situações imprevistas”, somente 1,5% deu respostas negativas.

No item 55, “É fácil para mim manter os meus objetivos e atingir as minhas metas”, onde a acumulação entre a resposta “nunca/quase nunca e raramente” tem uma soma de 9,6% a resposta “às vezes” soma 43,7%.

### **Comportamentos ofensivos**

Neste segmento a média apurada foi de 1,41 e um desvio padrão de 0,73. No item 79 “insultos ou provocações verbais?”, 75,6% responderam categoricamente que “nunca/quase nunca ou raramente” enquanto “às vezes” 14,1% de respostas por parte dos inquiridos. No item 80 “humilhação”, mantém a mesma tendência de resposta, 80,7% responderam “nunca/quase nunca ou raramente”.

No item 81 “perseguição?”, 88,1% responderam “nunca/quase nunca ou raramente”. No item 82 “assédio sexual indesejado?”, dos indivíduos inquiridos responderam 92,6% “nunca/quase nunca”.

No item 83 “ameaças físicas?”, 83% responderam “nunca/quase nunca”. No último item, 84, “agressão física?”, mantendo o mesmo sentido de resposta, “nunca/quase nunca” foi respondido por 90,4% dos inquiridos.

Algumas considerações nesta subescala, e acreditando nas respostas dos inquiridos pode-se dizer que os comportamentos ofensivos indicados, estão dentro dos padrões, i.e., controlados e nada de alarmante. Mas recordando (Ferreira, 2015), a pressão psicológica a que os trabalhadores estão sujeitos, as exigências emocionais e a intimidação, por parte de colegas e de chefias, contribuem para a evolução de casos de RP, muitos destes trabalhadores

sujeitam-se à continuidade dos maus tratos e não os denunciam, uns porque acham que já é normal e outros por medo de represálias.

A população ativa está a envelhecer, os trabalhadores idosos são mais vulneráveis. Neste estudo de caso, (dos 41 anos aos 60 anos foram contabilizados 75,5% indivíduos).

### **Satisfação no Trabalho**

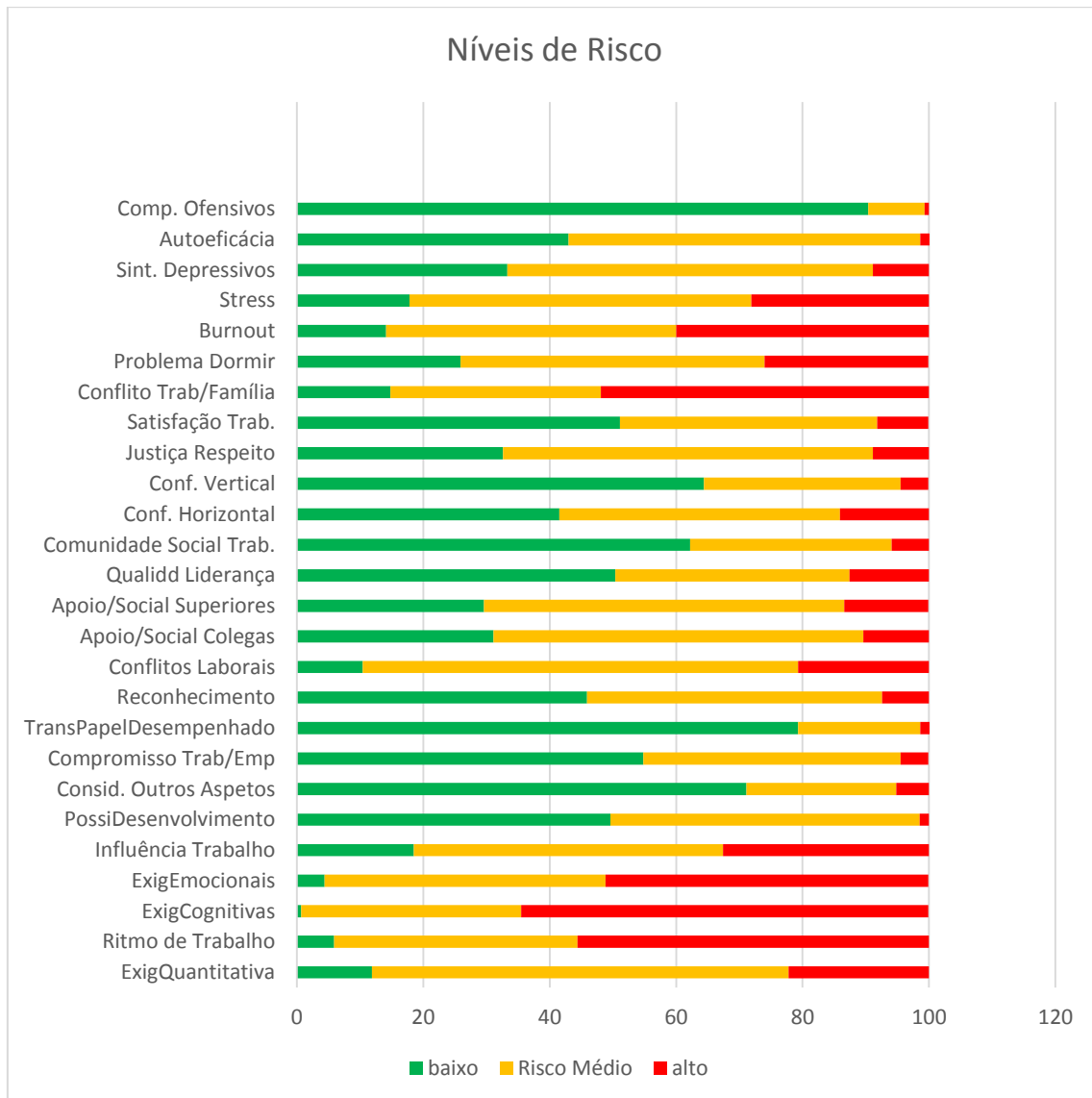
Finalmente, e tendo em consideração outro tipo de variável, relacionada com a satisfação laboral, observa-se que nesta componente foi obtida uma pontuação média de 3,33 e um desvio padrão de 1, o que demonstra uma dispersão elevada. O que se procura saber com esta questão, é a satisfação de cada um dos inquiridos, sobre cada um dos componentes do trabalho enunciados. No item 62 “as suas perspetivas de trabalho?”, 33,3% respondeu “moderadamente”, enquanto 11,9% respondeu de forma negativa. No item 64 “a forma como as suas capacidades são utilizadas?”, 11,1% foram as respostas negativas. O item 65 “o seu trabalho de uma forma global?”, “moderadamente” responderam 28,9% e de forma negativa 4,4%.

## **10 - Níveis de Risco Psicossocial em *Tercis***

Tal como referido anteriormente, a interpretação dos resultados obtidos tem em conta o cálculo da média em cada fator, pelo que consegue-se assim determinar o impacto para a saúde que a exposição a que determinada dimensão pode representar. De acordo com o referido no início do trabalho e seguindo os objetivos, procurou-se identificar os níveis de risco nas dimensões em análise. Nesse sentido, para além da interpretação das subescalas, já apresentadas anteriormente, procurou-se determinar níveis de risco, com base na divisão da amplitude da cotação dos itens (1 a 5) de cada subescala, em tercís, com os respetivos pontos de corte em 2,33 e 3,66. Estes valores são interpretados através da exposição ao risco a que o individuo está sujeito, e o potencial impacto que isso pode causar na saúde, conforme (Silva et al., 2012). Serão apresentados num modelo tricolor, do tipo “semáforo”: verde (risco baixo;

situação nada preocupante para a saúde), amarelo (risco médio; situação intermédia e a necessitar e alguma atenção), e vermelho (risco elevado; elevado risco para a saúde).

O gráfico seguinte apresenta os dados obtidos.



**Gráfico 3** – Identificação de *Tercis* para cada Subescala

Os dados obtidos permitem identificar Altos Níveis de Risco para os trabalhadores inquiridos, designadamente, e por ordem decrescente, nas seguintes subescalas, que destacamos como mais expressivas: Exigências Cognitivas, Ritmo de Trabalho, Conflito trabalho-família, Exigências emocionais, Burnout, Influência no Trabalho, Stress, Problemas em Dormir, Conflitos

Laborais, Confiança Horizontal, Apoio Superiores, Qualidade Liderança e Sintomas Depressivos.

## 11 - Influência dos Dados Sociodemográficos nos resultados obtidos

No seguimento dos dados objetivos para este trabalho, de seguida procura-se verificar como é que os RP, analisados, podem ser influenciados por variáveis de natureza sociodemográfica e organizacional. Assim serão apresentados um conjunto de análises que procuram observar se os grupos em causa, derivados das variáveis sócio organizacionais, mostram diferenças relevantes na pontuação das dimensões analisadas. Optou-se por apresentar, exclusivamente, as subescalas cujas pontuações evidenciam diferenças significativas intergrupos.

Nesta análise recorreu-se à Análise de Variância (ANOVA) e ao teste T de Student.

### Sexo

Subescala	Sexo	Média	Desvio Padrão	F	P
Confiança Horizontal	Masculino	2,76	1	7,09	,009
	Feminino	2,32	,88		
	Total	2,55	,97		

Tabela – 4 Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Sexo

Com base na tabela 4 os inquiridos do sexo masculino denotam uma maior perceção em relação aos RP na subescala em análise, quando comparados com o sexo feminino.

## Idade

Subescala	Idade	Média	Desvio Padrão	F	P
Satisfação no Trabalho	<= 30	1,97	,59	2,59	,039
	31 – 40	2,47	,74		
	41 – 50	2,64	,81		
	51 – 60	2,40	,71		
	>60	2,15	,52		
	Total	2,45	,75		
Problemas Dormir	<= 30	2,70	,45	2,64	,036
	31 – 40	2,27	,75		
	41 – 50	3,2	,99		
	51 – 60	3,02	,96		
	>60	3,40	1,1		
	Total	3,00	,96		

Tabela 5 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Idade

Ao observar a tabela 5 e tendo por referência o sentido e a média das pontuações, pode-se concluir que os indivíduos cujas faixas etárias oscilam entre os 31 e os 50 anos, são aqueles que demonstram mais satisfação no trabalho. Quanto aos problemas em dormir, embora os indivíduos na faixa etária de mais de 60 anos sejam os que relatam mais dificuldade, também os colegas a partir dos 40 anos evidenciam valores próximos.

## Estado Civil

Subescala	Estado Civil	Média	Desvio Padrão	F	P
Conflitos Laborais	Solteiro/a	3,04	,64	4,75	,004
	Casado/a	3,29	,69		
	Viúvo/a	1,50	,70		
	União de Facto	3,15	,81		
	Total	3,18	,74		
	Solteiro/a	1,23	,40	3,16	,027
	Casado/a	1,54	,66		

Comportamentos Ofensivos	Viúvo/a	1,25	,11		
	União de Facto	1,25	,37		
	Total	1,41	,57		

Tabela 6 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Estado Civil

Na análise da tabela 6, pode-se constatar que tanto no segmento conflitos laborais como no segmento comportamentos ofensivos, os casados pontuam mais, como tal têm uma maior perceção de RP, comparativamente aos restantes colegas.

### Habilitações Literárias

Subescala	Habilitações Literárias	Média	Desvio Padrão	F	P
Conflito Trabalho Família	Até 9º ano	3,30	1,17	4,75	,010
	12º Ano	3,35	1,03		
	Licenciatura ou Superior	3,95	,91		
	Total	3,51	1,04		
Significado Trabalho	Até 9º ano	1,64	,46	7,01	,001
	12º Ano	1,76	,67		
	Licenciatura ou Superior	2,32	1,12		
	Total	1,89	,83		

Tabela 7 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Habilitações Literárias

Depois de analisada a tabela 7 e os respetivos resultados das médias das pontuações, verifica-se que os inquiridos com Habilitações ao nível da licenciatura ou superior são os que pontuam mais e como tal evidenciam perceções mais acentuadas de RP nas dimensões indicadas, (Conflito Trabalho Família e Significado De Trabalho).

## Local Onde Trabalha

Subescala	Local onde Trabalha	Média	Desvio Padrão	F	P
Conflito Trabalho Família	Açores; Madeira	5	-	3,10	,029
	Distritos; V. Castelo, Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Setúbal, Faro	3,41	1,04		
	V. Real, Viseu, Santarém	4,16	,79		
	Bragança, Guarda, C. Branco, Portalegre, Beja	4,16	,75		
	Total	3,51	1,04		
Burnout	Açores; Madeira	5	-	3,16	,027
	Distritos; V. Castelo, Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Setúbal, Faro	3,28	,88		
	V. Real, Viseu, Santarém	3,88	,74		
	Bragança, Guarda, C. Branco, Portalegre, Beja	3,83	,51		
	Total	3,36	,88		
Sintomas Depressivos	Açores; Madeira	4	-	4,35	,006
	Distritos; V. Castelo, Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Leiria, Lisboa, Setúbal, Faro	2,56	,91		
	V. Real, Viseu, Santarém	3,33	,94		
	Bragança, Guarda, C. Branco, Portalegre, Beja	3,44	,34		
	Total	2,66	,93		

Tabela 8 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Local onde Trabalha

De acordo com a tabela 8 e depois de analisados os dados obtidos e a diferença entre as médias dos grupos, observa-se que, a região dos Açores e Madeira é aquela que evidencia maior Perceção dos Riscos Psicossociais comparativamente às restantes. Todavia o facto do número de respondentes nesta região ser diminuto impede-nos de analisar de forma válida Os valores inscritos nesta tabela.

## Tempo de Profissão no mesmo local de trabalho

Subescala	Tempo Profissão mesmo local Trabalho	Média	Desvio Padrão	F	P
Influência no Trabalho	Até 10 anos	3,15	,90	2,95	,035

	11-20	3,17	,83		
	21-30	3,12	,87		
	31-40	4,35	,78		
	Total	3,19	,90		
Possibilidade Desenvolvimento	Até 10 anos	2,04	,61	4,50	,005
	11-20	2,52	,81		
	21-30	2,25	,62		
	31-40	2,86	1,44		
	Total	2,18	,71		
Justiça Respeito	Até 10 anos	2,52	,81	2,71	,047
	11-20	2,98	,81		
	21-30	2,57	,97		
	31-40	3,33	,84		
	Total	2,62	,86		
Autoeficácia	Até 10 anos	2,15	,51	4,69	,004
	11-20	2,50	,73		
	21-30	2,17	,58		
	31-40	3,00	1,22		
	Total	2,23	,61		
Satisfação no Trabalho	Até 10 anos	2,38	,75	2,77	,044
	11-20	2,72	,81		
	21-30	2,34	,53		
	31-40	3,15	1,14		
	Total	2,45	,75		

Tabela 9 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Tempo de Profissão no mesmo local de Trabalho

No que concerne aos dados da tabela 9, e depois de analisadas todas as médias das pontuações, verifica-se em todas as dimensões o grupo dos 31-40 anos, ou seja, é aquele que evidencia maior percepção de riscos psicossociais relacionados variável com as variáveis em análise (Influência no Trabalho, Possibilidade de Desenvolvimento, Justiça e Respeito e Autoeficácia). Constitui exceção a variável Satisfação no Trabalho onde a faixa etária dos 11 dos 11 aos 20 anos evidencia maior satisfação.

## Antiguidade na Empresa

Subescala	Antiguidade na Empresa	Média	Desvio Padrão	F	P
Exigências Emocionais	Até 10 Anos	3,33	1,12	2,48	,046
	11-20	4,19	1,01		
	21-30	3,95	,80		
	31-40	3,81	,79		
	Mais 40	4,33	-		
	Total	3,82	,88		
Apoio Social Colegas	Até 10 Anos	2,16	,53	3,06	,019
	11-20	2,38	,65		
	21-30	2,79	,84		
	31-40	2,76	,89		
	Mais 40	3,33	-		
	Total	2,66	,83		
Problemas Dormir	Até 10 Anos	2,43	,64	3,16	,016
	11-20	2,64	1,43		
	21-30	3,07	,98		
	31-40	3,25	,87		
	Mais 40	3,00	-		
	Total	3,00	,96		

Tabela 10 - Análise de Variância para a variável sociodemográfica – Antiguidade na Empresa

Na tabela 10, depois de observados os resultados das médias obtidas e analisadas as diferenças entre a média dos grupos, constata-se que os indivíduos na faixa etária de mais de 40 anos, pontuam mais nas dimensões Exigências Emocionais e Apoio Social Colegas, enquanto o grupo que pontua mais em Problemas em Dormir é o dos 31-40 anos, estando, contudo, próximo daqueles a possuem 21-30 anos ou Mais de 40 anos de Antiguidade. Conclusão, os indivíduos mais novos têm maior percepção de RP na dimensão de Problemas em Dormir, enquanto os mais velhos têm uma percepção mais acentuada nas restantes dimensões.

## 12 - Discussão dos dados obtidos

Neste estudo foi feito o levantamento de de dados através do questionário COPSOQ II de (Kristensen, T., 2001), - *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* – versão média, adaptado por Silva *et al* (2012).

Na análise dos dados, com base nas médias das pontuações das subescalas obtiveram médias mais elevadas, logo com maior percepção de RP, por ordem decrescente das médias das pontuações por subescala, as seguintes: Conflitos Laborais, Conflito Trabalho Família, Qualidade da liderança, Identidade laboral, Exigências quantitativas e emocionais, Confiança vertical e Insegurança laboral entre outras. Problemas em Dormir, *Burnout*, *Stress Autoeficácia* e Sintomas Depressivos são variáveis também pontuadas e que podem ser interpretadas como resultantes dos Riscos Psicossociais identificados.

Paralelamente, observa-se que os indivíduos do sexo masculino, denotam menor Confiança horizontal, quando comparados com o sexo feminino. Que os inquiridos com menos de 30 anos, são aqueles que demonstram menor Satisfação no trabalho. Quanto aos Problemas em dormir, embora os indivíduos na faixa etária de mais de 60 anos sejam os que relatam mais dificuldade, também os colegas a partir dos 40 anos evidenciam valores próximos.

Os inquiridos casados pontuam mais os Conflitos laborais, tal como a dimensão relativa aos Comportamentos ofensivos. Também os trabalhadores com mais Habilitações (nível da licenciatura ou superior) são os evidenciam percepções mais acentuadas de RP nas dimensões Conflito Trabalho Família e Significado De Trabalho. No que concerne ao Tempo na Profissão verifica-se que o grupo dos 31-40 anos maior percepção de riscos psicossociais relacionados com as variáveis Influência no Trabalho, Possibilidade de Desenvolvimento, Justiça e Respeito e Autoeficácia.

Desta forma os resultados obtidos evidenciam uma maior pontuação, logo, uma percepção mais acentuada da presença de RP relacionados com o contexto de trabalho e provocados pelo mesmo, ou seja, todo o ambiente de trabalho acaba por influenciar o comportamento do individuo fora do seu local de trabalho, *i.e.*, no seu ambiente familiar. Os resultados obtidos vão ao encontro da literatura estudada, com efeito, a mão-de-obra está em envelhecimento, a população ativa está a envelhecer e os trabalhadores idosos são os mais vulneráveis aos riscos

que advêm das cada vez maiores exigências no trabalho, a pressão psicológica a que estão sujeitos bem como as exigências emocionais são relevantes para o aparecimento de RP, (Ferreira, 2015). Segundo (Camara *et al.*, 2007) a agressividade e velocidade a que os mercados se estão a desenvolver nem sempre se coadunam com o profissional, ou com a vida do profissional i.e., as horas que são necessárias para cumprir a missão diária, (como vimos em resultados apresentados no questionário), nem sempre são as suficientes. Nem sempre as condições de trabalho são as melhores para o exercício da tarefa, apesar da resolução nº 240/2018 em Diário da República “*recomendar ao Governo que tome medidas para melhorar os riscos psicossociais e os problemas de saúde psicológica no trabalho*”.

Pode-se dizer que o ambiente e a organização laboral influenciam psicologicamente a forma como o trabalhador desempenha as suas funções e como reage a nível social e familiar. Embora para (Guedes, 2008), “(...) Em qualquer setor económico (...) ainda existe um número apreciável de pessoas que não se apercebe da importância dos riscos e até os considera normais e inerentes ao exercício de uma profissão”, depreendesse que os RP estão diretamente relacionados com as condições, com o ambiente e organização no trabalho, o que pode afetar os trabalhadores através de processos psicológicos e fisiológicos.

Ainda no referente às pontuações entre os diferentes grupos, observa-se que o sexo feminino pontua mais nas Exigências Quantitativas, Exigências Cognitivas, Exigências Emocionais, Ritmo de Trabalho Influência no Trabalho e Problemas em Dormir. Assim observa-se que, as mulheres evidenciam perceções mais acentuadas de RP nestas dimensões de análise quando comparadas com os homens.

Nos dias de hoje, embora a agressividade e velocidade a que os mercados se estão a desenvolver nem sempre se coadunam com o profissional, e por defeito, com a vida pessoal, o papel das mulheres ao nível das tarefas domésticas mantém-se paralelamente à sua vida profissional, aumentando o risco de *stress* e *burnout* (Cleveland *et al.*, 2007) prejudicando assim a saúde física e mental das mesmas (Rotenber *et al.*, 2001).

Terminando esta análise e embora os dados apurados em Comportamentos Ofensivos sejam uns dos mais baixos da tabela, não se pode deixar de fazer

uma menção especial aos RP associados a comportamentos hostis, ou indesejados e não solicitados por ninguém. Recordando (Ferreira, 2015), a pressão psicológica a que estão sujeitos estes indivíduos, por vezes não denunciam casos de abuso, por acharem que é normal, por vergonha dos colegas e da sociedade que os rodeia, ou por medo de represálias.

Refira-se que muito embora também tenhamos procedido à análise da distribuição em tercis por nível de risco, observa-se que existem algumas discrepâncias, relativamente à ordenação das subescalas de acordo com as médias, derivadas das diferentes análises estatísticas, não obstante observa-se, igualmente, uma tendência para a convergência.

Com anteriormente referido, os casos que existem, por poucos que sejam, mas existem, e de acordo com a OIT, EU-OSHA e OMS, são alvos de processo jurídico, porque a violência no local de trabalho não deve de ser permitida. Apesar de estarmos perante uma organização que a este nível não revela elevado RP, também nesta área algumas melhorias podem ser implementadas.

### **13 - Sugestões de Medidas Preventivas**

*As pessoas não têm medo de nada, exceto da comida que comem, da água que bebem, do ar que respiram, da terra onde vivem e da energia que utilizam. (Douglas e Wildavsky, 1982, in Areosa, 2008b).*

As soluções propostas vão ao encontro dos problemas identificados neste questionário, no sentido de encontrar, ou contribuir para encontrar, soluções de melhoria e resolução dos mesmos, dentro deste grupo de profissionais.

De todos os dados apurados, **Conflitos Laborais** é sem dúvida o maior problema evidenciado, quer nas repercussões para o TNG como pessoa, quer nas repercussões do serviço, quer nas repercussões para o próprio funcionamento da loja. Recomenda-se uma formação ao nível de gestão de conflitos a todos os profissionais, incluindo chefias, e ao mesmo tempo uma maior “abertura” aos profissionais para a resolução de problemas, pois como podemos constatar ao longo do estudo, por vezes os problemas resolvem-se devido à experiência do profissional.

De forma a prevenir fenómenos como **Stress – Burnout**, ainda pouco conhecidos, mas existentes e já identificados, promover apoio psicológico e uma maior formação profissional. Não nos podemos esquecer que a população da organização tem uma idade avançada, por vezes alguns constrangimentos não são detetados, os trabalhadores idosos são mais vulneráveis aos riscos que advêm das más condições de trabalho. O facto de não existirem oportunidades de aprendizagem para os trabalhadores mais velhos também aumenta as exigências mentais e emocionais que lhes são impostas no dia-a-dia.

**Comportamentos Ofensivos**, ainda que não se verifique um nível de “alarme” dentro da Organização, pois não foram detetados valores muito elevados, todavia foram identificadas situações que não deveriam sequer existir. Como já referido, por vezes a vergonha, ou o medo de represálias faz com que nada seja denunciado, mas o desconhecimento de serviços existentes na organização também pode contribuir também pode contribuir para o silêncio.

O sugestão da criação da figura do Provedor dentro da Organização constitui uma proposta de melhoria que também poderia intervir neste âmbito. A sua devida identificação perante a população e o acesso a este serviço facilitado, bem como a correta informação sobre todas as ações que os seus serviços poderiam fornecer constituiria uma das mais-valias.

**Conflito Trabalho Família**, quando se pretende conseguir um elevado rendimento profissional, não nos podemos somente preocupar com a esfera profissional, também com a componente pessoa.

Uma equipa empenhada, motivada e entusiasmada e bem articulada, evita que se assista a aumentos não controlados de tensão, que poderão levar a elevados níveis de stresse ou mesmo esgotamento profissional, ou seja, síndrome de *burnout* (Ribeiro, 2019). Como já foi referido, nas últimas décadas têm-se assistido a grandes mudanças nas condições de trabalho e a um aumento da velocidade no crescimento da economia, bem como a uma maior flexibilidade no horário de trabalho e a maiores exigências aos trabalhadores. Mesmo assim, embora exista, e tenha que ser respeitado, um plano de trabalho vertical, uma reorganização local poderia ser uma das opções a considerar.

## Conclusão

O principal objetivo deste trabalho consistiu na caracterização dos dados produzidos pela amostra em termos de RP que eventualmente possam existir na Organização ISER.

Partindo destas incertezas, iniciou-se então este estudo colocando uma questão de princípio; *estes profissionais estão sujeitos a RP no seu dia-a-dia?*

Desta questão surgiram respostas que levaram a outras questões relacionadas com a existência de RP no contexto deste estudo, e perguntas relacionadas com a saúde dos profissionais em estudo.

Para se chegar a resultados, foi seguida uma metodologia quantitativa e transversal. Foi utilizado o questionário *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* – COPSOQ o qual contempla uma multiplicidade de fatores de análise.

Foram analisados os níveis de risco, através de um sistema tripartido, utilizando um “semáforo” com indicações de graus de risco, ou seja, um gráfico colorido, com os seguintes significados: Vermelho – Risco elevado, Amarelo - Risco Médio e Verde - Risco baixo.

Procurou-se também verificar como é que os riscos eram influenciáveis por variáveis de natureza sociodemográfica e organizacional, assim foi efetuado um conjunto de análises para comparação de médias, sobretudo a análise de variância entre grupos.

Dos resultados obtidos salientam-se com pontuações mais negativas as subescalas Conflitos Laborais, Exigências Emocionais, Influência no Trabalho, Possibilidades de Desenvolvimento, Significado de Trabalho, Conflitos Laborais, Apoio/Social dos Colegas, Apoio/Social dos Superiores, Qualidade da Liderança, Conflito Trabalho/Família.

A nível do que podem ser consideradas consequências dos riscos psicossociais observam-se pontuações a merecer especial atenção nas subescalas Problemas em Dormir, *Burnout*, *Stress*, Autoeficácia e Sintomas Depressivos. Também foram observadas vulnerabilidades de grupos distintos nas diferentes subescalas.

Como limitações de estudo pode-se referir o fator tempo a que o estudo esteve sujeito para que o questionário pudesse ser aplicado, *i.e.*, o tempo de espera a

que esteve sujeito por parte da empresa em causa, para que este fosse revelado aos profissionais pela rede interna. Outro dos limites foi precisamente o tamanho da amostra, para uma população de 600 indivíduos só foram obtidos 135 respondentes. Os atrasos na autorização para o desenvolvimento do trabalho, também afetaram a sua execução.

Relativamente a trabalhos futuros, considera-se pertinente aprofundar este estudo, e desenvolver medidas preventivas baseadas nos resultados. Considera-se, igualmente, que de ser alargada este tipo de avaliação a outras profissões dentro da organização e desenvolvidos os respetivos planos de melhoria.

## Referências Bibliográficas

AESST. (2007). *Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho (SST)*. Factsheet 74

AESST. (2016). *Riscos Psicossociais e Estresse no Trabalho*. Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Areosa, João, (2008a) *Risco e análise de riscos: Contributos para a sua conceptualização*. Colóquio Internacional de Segurança e Higiene Ocupacionais, 45 – 50.

Areosa, João, (2008b). *O risco no âmbito da teoria social*. VI Congresso Português de Sociologia, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.

Areosa, João, (2009). Do risco ao acidente: que possibilidades para a prevenção? *Revista Angolana de Sociologia*, 4, 39-65. Disponível em: [http://www.academia.edu/3996099/Do\\_risco\\_ao\\_acidente\\_que\\_possibilidades\\_para\\_a\\_preven%C3%A7%C3%A3o](http://www.academia.edu/3996099/Do_risco_ao_acidente_que_possibilidades_para_a_preven%C3%A7%C3%A3o)

Areosa, João, (2018). O Trabalho como Palco de Sofrimento. *International Journal on Working Conditions*. RICOT (Rede de Investigação sobre Condições de Trabalho) Inst.de Sociologia da Universidade do Porto

Areosa, João, Pinto, Tânia & Rolo, Duarte, (2017). O suicídio no trabalho: um fenómeno social (in)decifrável?  
*Revista Segurança #236*, Janeiro/Fevereiro 2017- [www.revistaseguranca.com](http://www.revistaseguranca.com)

Art.º 13º da Constituição da República Portuguesa de fevereiro de 1976

Art.º 9º da Constituição da República Portuguesa de fevereiro de 1976 (Promover a Igualdade entre Homens e Mulheres) DR nº 86/1976, série 1

Art.º 58º da Constituição da República Portuguesa de fevereiro de 1976 (Direito ao Trabalho) DR nº 86/1976, série 1

Art.º 68º da Constituição da República Portuguesa de fevereiro de 1976 (Paternidade e maternidade) DR nº 86/1976, série 1

Barreto M. M., (2004). *Assédio moral no trabalho: chega de humilhações!*  
Assédio Moral no Trabalho.

<http://www.assediomoral.org/site/assedio/AMconceito.php>

Beecorp, (2021) *Bem-estar corporativo*.<https://beecorp.com.br/> (consultado me 20 setembro de 2021)

Bernick, V. (1997). Stress: The silente Killer. *Revista Eletrónica Cérebro e Mente.*, nº 3, set.nov.

Botão, M. A. (1989). *Assédio sexual no local de trabalho*. Comissão da Condição Feminina.

Camara, Pedro B. da; Guerra, Paulo Balreira; Rodrigues, Joaquim Vicente. (2007) – *Novo Humanator: recursos humanos e sucesso empresarial*. Lisboa. Publicações D. Quixote Lisboa

Canalli, C. O; Pereira, G. D; Faloppa, M. B. (2013). Assédio sexual e as relações com recursos humanos. *Revista Científica Eletrônica UNISEB*, v. 1, n. 2, p. 123-133, ago./dez. 2013.

CITE, (Comissão para a igualdade no trabalho e no emprego) (2013). *Prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio á autorregulação*, Lisboa.

Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C., & Drago, R. (2007). Work and family issues in the hospitality industry:

Perspectives of entrants, managers, and spouses. *Journal of hospitaly & Tourism Reserarch*, 31(3), 275-298.

Conexa (2021) <https://blog.conexasaude.com.br/riscos-psicossociais/> (15 Abril de 2021)

Coelho, J. M. (2009). *Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia*. Universidade Fernando Pessoa, Porto.

Costa, L, & Santos, M. (2013). Fatores Psicossociais de Risco de Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, 39-58. Consultado em 20 de Agosto de 2021. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/vbistream/10216/67060/2/92175.pdf>

Dejours, Christophe De (2010) *Um Suicídio no Trabalho*. <https://www.publico.pt/2010/02/01/sociedade/noticia/um-suicidio-no-trabalho-e-uma-mensagem-brutal-1420732> - acedido em 15 de setembro de 2020

Diretiva 89/391/CEE, do Concelho, de 12 de Junho de 1989

Diretiva 2000/43/CE do Conselho, de 29 de Junho de 2000,

Diretiva 2004/113/CE, do Concelho, de 13 de dezembro 2004

DRE – Diário da República Eletrónico – Sábado, 29 Agosto 2020

DRE - nº 86/1976, série 1 (Principio da Igualdade) pág 738 - 775

Ferreira, A. B. (2015). *Saúde no Trabalho: Uma Avaliação de Riscos Psicossociais numa empresa do ramo industrial*". Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Porto.

AEDF - Agência dos Direitos fundamentais da União Europeia (2010), *Manual sobre a legislação europeia antidiscriminação*. Court Européenne des droits de L'Homme –

Felicidade, M. (2018). Burnout: uma paixão doentia pelo trabalho. *RH Magazine*. <https://rhmagazine.pt/burnout-uma-paixao-doentia-pelo-trabalho/>

Freitas, Luís Conceição (2008). *Manual de Segurança e Saúde no Trabalho*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda. ISBN 978-972-618-512-3

Freudenberger, Herbert (1974), Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30.

Gonçalves, Pedro Miguel dos Santos (2018). *Riscos Psicossociais nos Enfermeiros do Serviço de Urgência Geral*. Trabalho submetido para o grau de Mestre. Escola Superior de Tecnologia de Setúbal

Gomes, Maria de Lurdes Palminha Ferreira, (2010) *O Assédio Moral nas Organizações do Distrito de Setúbal (o porquê do silêncio dos trabalhadores?)*. <http://hdl.handle.net/10400.26/5753> acedido em 15 de setembro de 2020

Guedes, A. B. (2008). *Melhor Hotelaria com Segurança e Saúde no Trabalho*. Disponível em;  
<http://www.act.gov.pt/SitecollectionDocuments/BolsaTextossSHST/MelhorHotelariaSegurancaSaudeNoTrabalho.pdf>

Hirigoyen, M. F. (2002) *O assédio no trabalho. Como distinguir a verdade*. Cascais: Pergaminho. <http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007003.pdf> acedido em 15 de setembro de 2020

Lei nº 23/80 de 26 de julho

Lei n.º 134/99, de 28 de agosto

Lei nº 14/2008 de 12 de março

Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro

Lei 102/2009 de 10 setembro

Lei nº 73/2017 de 16 de agosto

Lei nº 93/2017 de 23 de agosto

Macedo, R. (2004). *Manual de Higiene do Trabalho na Indústria*. 2ª Edição, Fundação Calouste Gulbenkian. Lisboa. ISBN 972-31-0222-6. Depósito Legal 217872/04.

Malach, C.; Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. 2 ed., Palo Alto: Consulting Psychologists

Moraes, Aline Fábria Guerra de; Ferraz, Deise Luiza da Silva; Areosa, João., (2018) – *Relações de Trabalho na dinâmica do capitalismo contemporâneo: uma antecâmara para o suicídio?*  
[https://www.researchgate.net/publication/331347021\\_Relacoes\\_de\\_trabalho\\_na\\_dinamica\\_do\\_capitalismo\\_contemporaneo\\_uma\\_antecamara\\_para\\_o\\_suicidio](https://www.researchgate.net/publication/331347021_Relacoes_de_trabalho_na_dinamica_do_capitalismo_contemporaneo_uma_antecamara_para_o_suicidio)

Neto, Hernâni Veloso (2011), Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal: um lugar na história e a história de um lugar, *Internacional Journal on Working Conditions (RICOT Journal)*, Nº 2, Porto: IS-FLUP, pp. 71-90.

Observatório Europeu dos Riscos. (2009). Novos riscos emergentes para a segurança e saúde no trabalho. *Perspectivas* 1. <https://www.apesperh.pt/wp-content/uploads/2019/06/apespe-rh-riscos-emergentes-seguranca-saude-no-trabalho.pdf>

OIT (2019). Segurança e Saúde no Centro do Futuro do Trabalho, tirando partido de 100 anos de experiência. Convenções nºs 155 e 161 da OIT e a declaração

da OMS “Saúde para Todos”.

[https://www.ilo.org/lisbon/publica%C3%A7%C3%B5es/WCMS\\_690142/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/lisbon/publica%C3%A7%C3%B5es/WCMS_690142/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/lisbon/publica%C3%A7%C3%B5es/WCMS\\_690142/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/lisbon/publica%C3%A7%C3%B5es/WCMS_690142/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms\\_690142.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_690142.pdf) (consultado em 20 Abril de 2021)

Oliver, Richard L. (1980). “A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions”, *Journal of Marketing Research*, 17 (November), pp 460-469

OSHA 2020 <https://osha.europa.eu/pt/about-eu-osha> (consultado em 25 Abril de 2021)

Pereira, A. M. (2009). *Burnout e o Conflito Trabalho-Família / Família - Trabalho em Profissionais de Enfermagem*. Universidade do Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.

Ramalho, Joana Filipa Forte (2016). *Riscos Psicossociais em Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho*. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra. Instituto Politécnico de Coimbra. Coimbra 2016.

Lourenço, C. (2018). Avaliação de riscos psicossociais no ensino superior . *Revista: TMQ – Techniques Methodologies and Quality – Número Especial – Segurança e Saúde no Trabalho*. [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/26495/1/TMQ\\_2018\\_numero\\_SST.pdf](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/26495/1/TMQ_2018_numero_SST.pdf)

Resolução do Concelho de Ministros nº 61/2018

Resolução da Assembleia da República n.º 240/2018 de 8 de agosto

Resolução da Assembleia legislativa da Região Autónoma da Madeira nº 7/2108/M de 27 de fevereiro

Ribeiro, Carla Margarida Batista de Simões, (2019). *A Influência da Liderança no Burnout*, Instituto Politécnico de Coimbra

Rotenberg, L., Portela, L. F., Marcondes, W. B., Moreno, C., & Nascimento, C. de P. (2001). Género e trabalho noturno: Sono e cotidiano e vivências de quem troca a noite pelo dia. *Cadernos de Saúde Pública*, 639-649

Santos, Cynthia Paiva dos, (2019). *O Burnout nos Médicos Dentistas*, Instituto Universitário Egas Moniz, Junho-

Serra, A. V. (2000). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Dinalivro Distribuidora Nacional de Livros, Lda.

Silva, C., F., Amaral, V., Pereira, A., Bem-haja, P., e Rodrigues, V., (2012). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSOQ*. Lisboa. FCT. [https://aciff.pt/uploads/Copenhagen%20psychosocial%20questionnaire\\_COPSOQ.pdf](https://aciff.pt/uploads/Copenhagen%20psychosocial%20questionnaire_COPSOQ.pdf)

Silva, Juliana Marisa Fernandes. (2016). *Burnout em Cuidadores Formais*. Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de ciências Humanas e Sociais. Porto 2016

Soares, Mónica Susana F. L. Raposo (2011). *A Gestão e Tratamento de Reclamações em Serviços*, Faculdade de Economia, Universidade do Porto

OSHA (2020). <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress> - acedido em 15 de setembro de 2020

CTT (2020) (ISER) <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/informacao-financeira/contas-consolidadas> - acedido em 9 de Outubro de 2020

# ANEXOS

## 1

Questionário COPSOQ II – Versão Média,  
Kristensen, T., (2001) (Tradução e adaptação de Silva, C. et al., 2011)

# QUESTIONÁRIO SOBRE RISCOS PSICOSSOCIAIS

Adaptado de Copenhagen Psychosocial Questionnaire– VERSÃO MÉDIA

(Kristensen, T., 2001)

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

**Este estudo é feito para fins acadêmicos. Todos os dados serão tratados de uma forma confidencial, nenhum dado será divulgado e nenhum interveniente será identificado.**

O questionário pretende conhecer os seus pontos de vista relativamente a diversos aspetos relacionados com os Riscos Psicossociais no Trabalho e visa possibilitar a realização de uma investigação, nesta empresa, sobre este tema.

**Não existem respostas certas ou erradas.**

Para responder assinale na escala que lhe é apresentada uma cruz (**X**) no número que melhor traduz a **impressão** que tem sobre cada uma das **afirmações, de acordo com as seguintes alternativas.**

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

<b>Exigências Quantitativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<b>Ritmo trabalho</b>					
4. Sente que o seu trabalho é feito sob pressão?					
5. Precisa de trabalhar muito rapidamente?					
6. O tempo para a realização das suas tarefas de trabalho é insuficiente					
<b>Exigências cognitivas</b>					
7. O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
8. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?					
9. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
<b>Exigências Emocionais</b>					
10. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
11. O seu trabalho requer que esconda as suas emoções?					
12. Considera o seu trabalho stressante?					

<b>Influência no Trabalho</b>					
13. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
14. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?					
15. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?					
16. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?					
<b>Possibilidades de desenvolvimento</b>					
17. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
18. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
19. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?					
<b>Previsibilidade</b>					
20. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
<b>1 – Nunca/quase nunca; 2 – Raramente; 3 – Às vezes; 4 – Frequentemente; 5 – Sempre</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					
<b>Transparência do papel desempenhado</b>					
22. O seu trabalho apresenta objetivos claros?					
23. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?					
24. Sabe exatamente o que é esperado de si?					
<b>Reconhecimento</b>					
25. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?					
26. A gerência do seu local de trabalho respeita-o?					
27. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
<b>Conflitos laborais</b>					
28. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?					
29. Por vezes tem de fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?					
30. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?					
<b>Apoio/Social dos colegas</b>					

31. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?					
32. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?					
33. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?					
<b>Apoio/Social dos superiores</b>					
34. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?					
35. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
36. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?					
<b>Comunidade social no trabalho</b>					
37. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					
38. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?					
39. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?					
<b>Qualidade da liderança</b> <i>Em relação à sua chefia direta até que ponto considera que...</i>					
40. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?					
41. Dá prioridade à satisfação no trabalho?					
42. É bom no planeamento do trabalho?					
43. É bom a resolver conflitos?					
<b>Confiança horizontal</b>					
44. Os funcionários ocultam informações uns dos outros?					
45. Os funcionários ocultam informação à gerência?					
46. Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral?					
<b>Confiança vertical</b>					
47. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?					
48. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?					
49. A gerência oculta informação aos seus funcionários?					
<b>Justiça e respeito</b>					

50. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?					
51. As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?					
52. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?					
<b>Autoeficácia</b>					
53. Se me esforçar o suficiente, posso lidar com problemas difíceis.					
54. Graças aos meus recursos, sei lidar com situações imprevistas.					
55. É fácil para mim manter os meus objetivos e atingir as minhas metas.					

**Considerando agora, outros aspetos relacionados com o seu trabalho, indique:**  
**1 – Nunca/quase nunca; 2 – Raramente; 3 – Às vezes; 4 – Frequentemente; 5 – Sempre**

<b>Significado do trabalho</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
56. O seu trabalho tem algum significado para si?					
57. Sente que o seu trabalho é importante?					
58. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?					
<b>Compromisso face ao local de trabalho/Empresa</b>					
59. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?					
60 – Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					
61. Tem orgulho em pertencer à empresa?					
<b>Satisfação no trabalho</b>					
62. As suas perspetivas de trabalho?					
63. As condições físicas do seu local de trabalho?					
64. A forma como as suas capacidades são utilizadas?					
65. O seu trabalho de uma forma global?					
<b>Insegurança laboral</b>					
66. Sente-se preocupado em ficar desempregado?					

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

<b>Conflito trabalho/família</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
67. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					

68. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
69. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?					

**Indique agora, com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu...**

<b>Problemas em dormir</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
70. Dificuldade em adormecer?					
71. Acordar durante a noite e depois não conseguir adormecer?					
<b>Burnout</b>					
72. Fisicamente exausto?					
73. Emocionalmente exausto?					
<b>Stress</b>					
74. Irritado?					
75. Ansioso?					
<b>Sintomas depressivos</b>					
76. Triste?					
77. Sensação de vazio					
78. Falta de interesse por coisas quotidianas?					

**1 – Nunca/quase nunca; 2 – Raramente; 3 – Às vezes; 4 – Frequentemente; 5 – Sempre**

**Indique se nos últimos doze meses no seu local de trabalho, foi objeto das seguintes ofensas:**

<b>Comportamentos ofensivos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
79. Insultos ou provocações verbais?					
80. Humilhação?					
81. Perseguição?					
82. Assédio sexual indesejado?					
83. Ameaças físicas?					
84. Agressão física?					

**Relembramos que nenhum dado será divulgado em público e nenhum interveniente será identificado.**

**85 – Sexo**

Feminino	Masculino
----------	-----------

**86– Idade**

<= 30 anos	31 a 40	41 a 50	51 a 60	> 60
------------	---------	---------	---------	------

**87 – Estado Civil**

Solteiro	Casado	Viúvo/a	União de Facto
----------	--------	---------	----------------

**88 – Tem filhos de menor idade?**

Sim  Não

**89 – Habilitações Literárias**

Até 9º Ano	Até 12º Ano	Licenciatura ou similar
------------	-------------	-------------------------

**90– Anos de profissão**

< = 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	> 40
--------	---------	---------	---------	------

**91 - Antiguidade na Empresa**

<= 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	> 40
-------	---------	---------	---------	------

**92 – Local onde trabalha, assinale (X) uma opção.**

Zona 1 Açores e Madeira	Zona 2 Viana do Castelo; Braga; Porto; Aveiro; Coimbra; Leiria; Lisboa; Setúbal; Faro.	Zona 3 Vila Real; Viseu; Santarém	Zona 4 Bragança; Guarda; Castelo Branco; Portalegre; Évora; Beja;
----------------------------	--	---	---

**93 – Tempo de profissão no mesmo local de trabalho.**

< = 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	> 40
--------	---------	---------	---------	------

**94 - Qual o produto mais solicitado no seu local de trabalho?**

Correspondências	EMS	Reformas e Pensões	Outros financeiros
------------------	-----	--------------------	--------------------

**Obrigado pela atenção e colaboração!**

# Apêndice 1

Dados Alfa de Cronbach

## EXIGÊNCIAS QUANTITATIVAS.

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,698	,706	3

### Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,242	3,096	3,356	,259	1,084	,018	

### Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

## RITMO DE TRABALHO

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,737	,745	2

### Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,726	3,681	3,770	,089	1,024	,004	

### Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	2

## EXIGÊNCIAS COGNITIVAS

### Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,800	,801	3

### Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,825	3,696	3,911	,215	1,058	,013	

### Estatísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

## EXIGÊNCIAS EMOCIONAIS

### Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,800	,801	3

### Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	N de itens
Médias de item	3,825	3,696	3,911	,215	1,058	,013	3

# INFLUÊNCIA NO TRABALHO

## Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,756	,749	4

## Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,194	2,230	4,163	1,933	1,867	,650	

## Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	4

# POSSIBILIDADE DE DESENVOLVIMENTO

## Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,675	,679	3

## Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,180	2,015	2,348	,333	1,165	,028	

## Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

# PREVISIBILIDADE

## Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,763	,771	2

## Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,996	2,622	3,370	,748	1,285	,280	

## Estatísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	2

# TRANSPARÊNCIA DO PAPEL DESEMPENHADO

## Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,760	,792	3

## Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	1,728	1,533	2,067	,533	1,348	,086	

## Estatísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

# RECONHECIMENTO

## Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,848	,850	3

## Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,417	2,067	2,815	,748	1,362	,142	

## Estatísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

# CONFLITOS LABORAIS

## Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,711	,715	3

## Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,185	3,111	3,244	,133	1,043	,005	

## Estatísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

## APOIO/SOCIAL DOS COLEGAS

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,780	,778	3

### Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,669	2,526	2,941	,415	1,164	,055	

### Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

## APOIO/SOCIAL DOS SUPERIORES

### Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,860	,861	3

### Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,741	2,689	2,770	,081	1,030	,002	

### Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

# COMUNIDADE SOCIAL NO TRABALHO

## Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,893	,899	3

## Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,131	1,859	2,289	,430	1,231	,056	

## Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	3

# QUALIDADE DA LIDERANÇA

## Estadísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,872	,873	4

## Estadísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,530	2,385	2,785	,400	1,168	,032	

## Estadísticas básicas do item

	N de itens
Médias de item	4

## CONFIANÇA HORIZONTAL

### Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,867	,867	2

### Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	N de itens
Médias de item	2,559	2,444	2,674	,230	1,094	,026	2

## CONFIANÇA VERTICAL

### Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,764	,768	2

### Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	N de itens
Médias de item	2,119	2,104	2,133	,030	1,014	,000	2

## JUSTIÇA E RESPEITO

### Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,829	,833	3

### Estatísticas básicas do item

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,627	2,578	2,711	,133	1,052	,005	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	3

## AUTOEFICÁCIA

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,703	,715	3

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,240	2,037	2,563	,526	1,258	,080	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	3

## SIGNIFICADO DE TRABALHO

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,934	,934	2

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	1,704	1,704	1,704	,000	1,000	,000	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	2

## COMPROMIOSSO FACE AO LOCAL DE TRABALHO/EMPRESA

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,737	,736	3

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,195	1,933	2,511	,578	1,299	,086	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	3

## SATISFAÇÃO NO TRABALHO

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,867	,875	4

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,450	2,252	2,622	,370	1,164	,025	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	4

## CONFLITO TRABALHO/FAMÍLIA

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,934	,934	2

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,511	3,459	3,563	,104	1,030	,005	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	2

## PROBLEMAS EM DORMIR

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,733	,733	2

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,004	2,993	3,015	,022	1,007	,000	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	2

## *BURNOUT*

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,796	,796	2

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,367	3,274	3,459	,185	1,057	,017	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	2

## *STRESS*

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,800	,800	2

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	3,178	3,037	3,319	,281	1,093	,040	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	2

## SINTOMAS DEPRESSIVOS

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,930	,931	3

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	2,667	2,622	2,711	,089	1,034	,002	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	3

## COMPORTAMENTOS OFENSIVOS

**Estatísticas de confiabilidade**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,828	,848	6

**Estatísticas básicas do item**

	Média	Mínimo	Máximo	Amplitude	Máximo / Mínimo	Variância	
Médias de item	1,414	1,089	1,874	,785	1,721	,098	

**Estatísticas básicas do item**

	N de itens
Médias de item	6

# Apêndice 2

SUBESCALA	ITENS
<b>Exigências Laborais</b>	
Exigências Quantitativas	1;2;3
Ritmo de Trabalho	4;5;
Exigências Cognitivas	7;8;9
Exigências Emocionais	10;11;12
<b>Organização do Trabalho e Conteúdo</b>	
Influência no Trabalho	13;14;15;16
Possibilidades de Desenvolvimento	17;18;19
Significado do Trabalho	56;57;58
Compromisso face ao local de Trabalho/Empresa	59;60;61
<b>Relações Sociais e Liderança</b>	
Previsibilidade	20;21
Transparência do Papel Desempenhado	22;23;24
Reconhecimento	25;26;27
Conflitos Laborais	28;29;30
Apoio/Social dos Colegas	31;32;33
Apoio/Social dos Superiores	34;35;36
Qualidade da Liderança	40;41;42;43
<b>Valores no Local de Trabalho</b>	
Comunidade Social no Trabalho	37;38;39
Confiança Horizontal	44;45;
Confiança Vertical	47;48;
Justiça e Respeito	50;51;52
<b>Interface Trabalho-Indivíduo</b>	
Satisfação no Trabalho	62;63;64;65
Insegurança Laboral	66
Conflito Trabalho/Família	67;68;
<b>Saúde e Bem Estar</b>	
Problemas em Dormir	70;71
<i>Burnout</i>	72;73
Stress	74;75
Sintomas Depressivos	76;77;78
Autoeficácia	53;54;55
<b>Comportamentos ofensivos</b>	
Violência e Assédios	79;80;81;82;83;84

## Apêndice 3

<b>Sexo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Masculino	72	53,3
Feminino	63	46,7
<b>Idade</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<= 30	12	8,9
31-40	11	8,1
41-50	55	40,7
51-60	47	34,8
>60	10	7,4
<b>Estado Civil</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Solteiro/a	30	22,2
Casado/a	77	57,0
Viúvo/a	2	1,5
União de Facto	26	19,3
<b>Filhos</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sim	59	43,7
Não	76	56,3

<b>Habilitações Literárias</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 9º Ano	15	11,1
12º Ano	84	62,2
Licenciatura ou Superior	36	26,7
<b>Antiguidade na Empresa</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 10 Anos	22	16,3
De 11 a 20 Anos	7	5,2
De 21 a 30 Anos	63	46,7
De 31 a 40 Anos	42	31,1
Mais de 40 Anos	1	,7
<b>Anos de Profissão</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Até 10 Anos	21	15,6
De 11 a 20 Anos	5	3,7
De 21 a 30 Anos	60	44,4
De 31 a 40 Anos	44	32,6
Mais de 40 Anos	5	3,7

## Apêndice 4

**Idade do TNG**

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	<=30	12	8,9	8,9	8,9
	31-40	11	8,1	8,1	17,0
	41-50	55	40,7	40,7	57,8
	51-60	47	34,8	34,8	92,6
	>60	10	7,4	7,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	