



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

Relatório de Estágio

*“Sistema de Gestão da Qualidade e Boas Práticas de Segurança e Saúde
no I.S.C.A.C*

Mestrando
José Carlos Oliveira Cordeiro

Mestrado Auditoria Empresarial e Pública - 5ª Edição

Coimbra
Julho de 2015



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

Relatório de Estágio

*“Sistema de Gestão da Qualidade e Boas Práticas de Segurança e Saúde
no I.S.C.A.C*

Orientador

Maria Georgina da Costa Tamborino Morais

Co-Orientador

Emília Graça Dourado Telo Ferraz Pereira André

Supervisor

António Manuel Duarte Gonçalves

Mestrando

José Carlos Oliveira Cordeiro

Mestrado Auditoria Empresarial e Pública - 5ª Edição

Coimbra
Julho de 2015

Agradecimentos

A realização deste estágio só foi possível graças ao contributo de várias pessoas que me ajudaram, apoiaram e me encorajaram a desenvolver todo este trabalho. A todos, um agradecimento sincero, sem vocês não teria sido possível a concretização deste objetivo.

Aos meus colegas de mestrado, agradeço todo o apoio, companheirismo e amizade que demonstraram ao longo de toda esta caminhada, em especial ao Nuno Costa, Carolina Henriques e Christine Carvalhais.

Aos funcionários do ISCAC, agradeço o carinho e amizade com que me receberam e a disponibilidade que sempre demonstraram para me ajudarem.

A Presidência do ISCAC, em especial ao Doutor António Gonçalves, um agradecimento especial, pois tornou possível a realização do estágio no ISCAC.

A Doutora Georgina Morais e a Doutora Emília Telo, como orientadoras sempre estiveram presente em todo o trabalho desenvolvido, não existindo palavras que sejam capazes de transmitir o sentimento de gratidão por toda ajuda e amizade demonstrada.

Por último, à minha família, e em especial aos meus pais. É impossível descrever todo o apoio e ajuda que me tem dado nas decisões que tenho tomado ao longo da vida. A eles, dedico todo este trabalho.

“Toda decisão acertada é proveniente de experiência. E toda experiência é proveniente de uma decisão não acertada. O único homem isento de erros, é aquele que não arrisca acertar.”

Albert Einstein

Resumo

O presente relatório de estágio é consequência do estágio curricular realizado no ISCAC, no Gabinete da Qualidade, para a obtenção do Grau de Mestre no âmbito do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública.

O relatório está dividido em quatro capítulos, sendo o primeiro capítulo dedicado à apresentação do local onde realizei o estágio, o ISCAC.

O segundo capítulo destina-se a uma reflexão teórica sobre Qualidade e Sistemas de Gestão da Qualidade, em especial nas Instituições do Ensino Superior, abordando a norma NP EN ISO 9001:2008 e a nova norma ISO 9001, passando pela abordagem que é dada pela A3ES sobre um Sistema de Gestão Interna da Qualidade.

No terceiro capítulo é feita uma reflexão sobre Segurança e Saúde no Trabalho e a existência de Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho nas Instituições de Ensino Superior.

Por fim, o quarto capítulo demonstra o trabalho desenvolvido durante a realização do estágio. Este capítulo é dividido em duas partes, a primeira parte descreve o trabalho desenvolvido na elaboração de um sistema interno de garantia da qualidade no ISCAC e a segunda parte descreve o trabalho realizado com o objetivo de sensibilizar e alertar para a importância de implementar boas práticas de segurança e saúde no ISCAC.

Abstrat

This internship report is based on the curricular internship that has taken place in the quality department of ISCAC – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, in order to obtain the Master's Degree on Corporate and Public Auditing.

The report is divided in four different chapters, each one related to the others. The first one is dedicated to present the institution where the internship took place, ISCAC.

The second chapter addresses a theoretical reflection about what is Quality and Quality Management Systems, focused primarily in higher education institutions, and relating this with the Standard NP EN ISO 9001:2008 and the new Standard ISO 9001 and briefly walk through the approach of A3ES about a Quality Internal Management System.

The next chapter will be about a Safety and Health at Work's reflection and the existence of Safety and Health at Work Management' Systems in Higher Education Institutions.

At last, the fourth chapter will be dedicated to an overview of the work developed during the internship period. This chapter is divided into two parts, the first one describes the work carried out in the ISCAC's internal system of quality assurance elaboration and the second one characterize the activities performed in order to sensitize and make aware of the importance of having an active and functional safety and health in ISCAC.

Sumário

Agradecimentos.....	I
Resumo.....	I
Abstrat.....	I
Sumário.....	II
Índice de Tabelas.....	V
Índice de figuras.....	V
Índice de gráficos.....	V
Acrónimos.....	1
Siglas.....	1
CAPÍTULO I.....	3
Apresentação do Instituto de Ensino Superior.....	3
1. APRESENTAÇÃO DO ISCAC.....	4
1.1 Estrutura Orgânica.....	6
1.1.1 Serviços e Unidades Funcionais.....	7
1.1.2 Docentes.....	8
1.1.3 Alunos.....	8
1.2 Oferta Formativa.....	9
1.2.1 - 1º Ciclo de Estudos – Licenciaturas.....	9
1.2.2 - 2º Ciclo de Estudos – Mestrados.....	9
1.2.3 – Cursos de Especialização Tecnológica (CET).....	9
1.2.4 - Pós-Graduações.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. GESTÃO DA QUALIDADE.....	12
2.1 Conceito de Qualidade.....	12
2.2 Gestão da Qualidade Total.....	14
2.3 ISO 9001:2008.....	15
2.4 SGQ no Ensino.....	16
2.5 A3ES.....	18
2.6 Reflexão sobre ISO 9001:2015.....	21
CAPÍTULO III.....	25
3. GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE.....	26

3.1 Segurança e Saúde no Trabalho	26
3.2 Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho	27
3.2.1 Vantagem de um Sistema de Gestão e Segurança e Saúde no Trabalho	28
3.2.2 Certificação do Sistema de Gestão e Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal	29
3.2.3 Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho no ensino	30
3.3 Riscos psicossociais	30
3.3.1 Enquadramento legal.....	31
3.3.2 Riscos psicossociais	33
3.3.3 Custos dos riscos psicossociais	35
CAPÍTULO IV	38
4. ACTIVIDADE DE ESTÁGIO	39
4.1 Sistema Interno de Gestão da Qualidade.....	39
4.1.1 Justificação	39
4.1.2 Trabalho realizado no âmbito da qualidade	39
4.1.2.1 Revisão literária e legislativa	39
4.1.2.2 Conhecimento da atividade do ISCAC	40
4.1.2.3 Questionário e sensibilização	40
4.1.2.4 Acompanhamento e observação dos processos.....	41
4.1.2.5 Limitação de âmbito.....	43
4.2 Atividades realizadas de Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho	43
4.2.1 Justificação	43
4.2.2 Sumário do trabalho realizado.....	43
4.2.2.1 Medidas de autoproteção.....	45
4.2.2.2 Avaliação dos Riscos Psicossociais	46
4.2.2.3 “Semana da Saúde e Segurança no ISCAC”	48
4.3.3 Conclusão estágio.....	51
Bibliografia	53
Apêndices	55
Apêndice A – Sistema Interno de Garantia da Qualidade	55
Apêndice A.1 - Questionário aos colaboradores sobre Certificação da Qualidade.....	55

Apêndice A.2 – Manual da Qualidade	55
Apêndice B – Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho	55
Apêndice B.1 – Auditoria medidas de Autoproteção	55
Apêndice B.2 - Avaliações dos riscos psicossociais	55
Anexos.....	55

Índice de Tabelas

Tabela 1 - N° de funcionários por serviço	7
Tabela 2 - Processos do ISCAC	42
Tabela 3 - Número de itens e subescalas das três versões portuguesas do COPSOQ	47

Índice de figuras

Figura 1 – Estrutura Organizacional do ISCAC.....	6
Figura 2 - Calendário proposto para o desenvolvimento da ISO 9001: 2015	22
Figura 3 - Risco baseado nos processos	24
Figura 4 - Ligações propostas - Abordagem por processos	24
Figura 5 - Vantagens da promoção da SST nas empresas.....	26

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Evolução do número de não docentes.....	7
Gráfico 2 - Evolução do número de docentes.....	8
Gráfico 3 - Evolução do número de alunos	8
Gráfico 4 - Empresas certificadas pela ISO 9001 por continentes	15
Gráfico 5 - Empresas certificadas pela ISO 9001 em Portugal	16
Gráfico 6 - Total de certificações no setor da educação em todo Mundo – ISO 9001...	17
Gráfico 7 - SIGQ certificados pela A3ES	20
Gráfico 8 - Cinco principais motivos para as organizações implementarem um sistema qualidade.....	21

Acrónimos

A3ES – Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

ISCAC – Instituto Superior de contabilidade e Administração de Coimbra

CET – Cursos de Especialização Tecnológica

ISO – International Standart Organization (Organização Internacional de Normalização)

IRCA – International Register of Certificated Auditors

DESE – Diploma de Estudos Especializados

OHSAS - *Occupational Health and Safety Assessment Services*

UNE – Una Norma Española

IPAC – Instituto Português de Acreditação

ESTeSC – Escola Superior de Tecnologia e Saúde de Coimbra

HUC – Hospital da Universitário de Coimbra

CHUC – Centro Hospitalar da Universitário de Coimbra

CESE – Curso de Estudos Superiores Especializados

CTeSP - Cursos Técnicos Superiores Profissionais

EQAR – *European Quality Assurance Register for Higher Education*

IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

Siglas

PME – Pequenas e Médias Empresas

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIGQ – Sistema de Interno de Gestão da Qualidade

SGSST – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

TQM – Gestão da Qualidade Total

OIT – Organização Internacional do Trabalho

BSI – Instituto de Normalização Britânico

ANPC – Autoridade Nacional da Proteção Civil

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

CEE – Comunidade Económica Europeia

UGT – União Geral de Trabalhadores

NP – Norma Portuguesa

EN – Norma Europeia

CAPÍTULO I

Apresentação do Instituto de Ensino Superior

Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

(ISCAC)



1. APRESENTAÇÃO DO ISCAC

Foi no ano letivo de 1972/1973 que o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC) deu os seus primeiros passos, ministrando o curso de Contabilidade. No seu início, era denominado como o Instituto Industrial e Comercial de Coimbra e surge após ser reconhecida a necessidade de implementar o "ensino técnico médio da administração e comércio" em Coimbra, o que se viria a efectivar através do Decreto-lei nº 440/71 de 22 de outubro.

Após três anos, em 1974, o Instituto Industrial e Comercial de Coimbra “desdobra-se em Instituto Superior de Engenharia de Coimbra e Instituto Comercial de Coimbra”, através do Decreto-lei nº 830/74, de 31 dezembro, ganhando assim a sua própria personalidade.

Mais tarde, o Decreto-lei nº 313/75, de 26 de junho, viria a colocar na dependência da Direcção-Geral do Ensino Superior os Institutos Comerciais de Lisboa, Porto e Coimbra, equiparando a bacharel os diplomados em alguns cursos neles ministrados. Em 1976, os Institutos Comerciais de Lisboa, Coimbra e Porto deram lugar aos Institutos Superiores de Contabilidade e Administração com entrada em vigor do Decreto-lei nº 327/76, de 6 de maio cuja orgânica se encontra instituída no Decreto-lei nº 443/85, de 24 de outubro. A integração para o subsistema Politécnico do Ensino Superior, neste caso para o Instituto Politécnico de Coimbra deu-se em 1988, pelo Decreto-lei nº 70/88, de 3 de março, o que foi um marco importante na vida do ISCAC, pois com a materialização do Decreto-lei nº 443/85, de 24 de outubro que veio a conferir aos Institutos Superiores de Contabilidade e Administração a capacidade de atribuir aos seus alunos que concluíssem o Curso de Estudos Superiores Especializados (CESE), um Diploma de Estudos Especializados (DESE) que do ponto de vista legal e académico, era equivalente ao grau de licenciatura, o que permitiu ao ISCAC conferir o DESE em Controlo de Gestão e, mais tarde, o DESE em Contabilidade e Auditoria e em Gestão de Empresas.

O estatuto e autonomia das escolas que integram os Institutos Superiores Politécnicos foi conferido pela Lei nº 54/90, de 5 de setembro, mas somente em 1997 que surgiu os primeiros estatutos do ISCAC e que foram homologados por Despacho do Sr. Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra (publicados no Diário da República, II Série, de 29-04-1997), revistos e homologados no ano seguinte pela mesma entidade (publicados no Diário da República, II Série, de 07-10-1998). Foi no ano de 2009 que

surge um novo estatuto do ISCAC e que se encontra em vigor até a data, o mesmo foi homologado por Despacho n.º 16101/2009 do Sr. Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra e publicado no Diário da República, II Série, de 14-07-2009.

O ano letivo de 1996/1997 representou um ponto de viragem importante na história do ISCAC, pois em novembro de 1996, mudou-se para umas instalações novas na Quinta Agrícola, em Bencanta onde se encontra atualmente.

Dois anos depois, com a Portaria n.º 417-A/98, de 17 de julho, surge o Regulamento Geral dos Cursos Bietápicos de Licenciatura das Escolas do Ensino Superior que veio alterar a Lei de Bases do Sistema Educativo, passando a ser possível ao ISCAC lecionar os cursos em regime diurno e em regime noturno.

1.1 Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica apresentada na figura 1 resulta dos estatutos do ISCAC que foram aprovados pelo Despacho n.º 16101/2009 do Sr. Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra e publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 134 — 14 de julho de 2009.

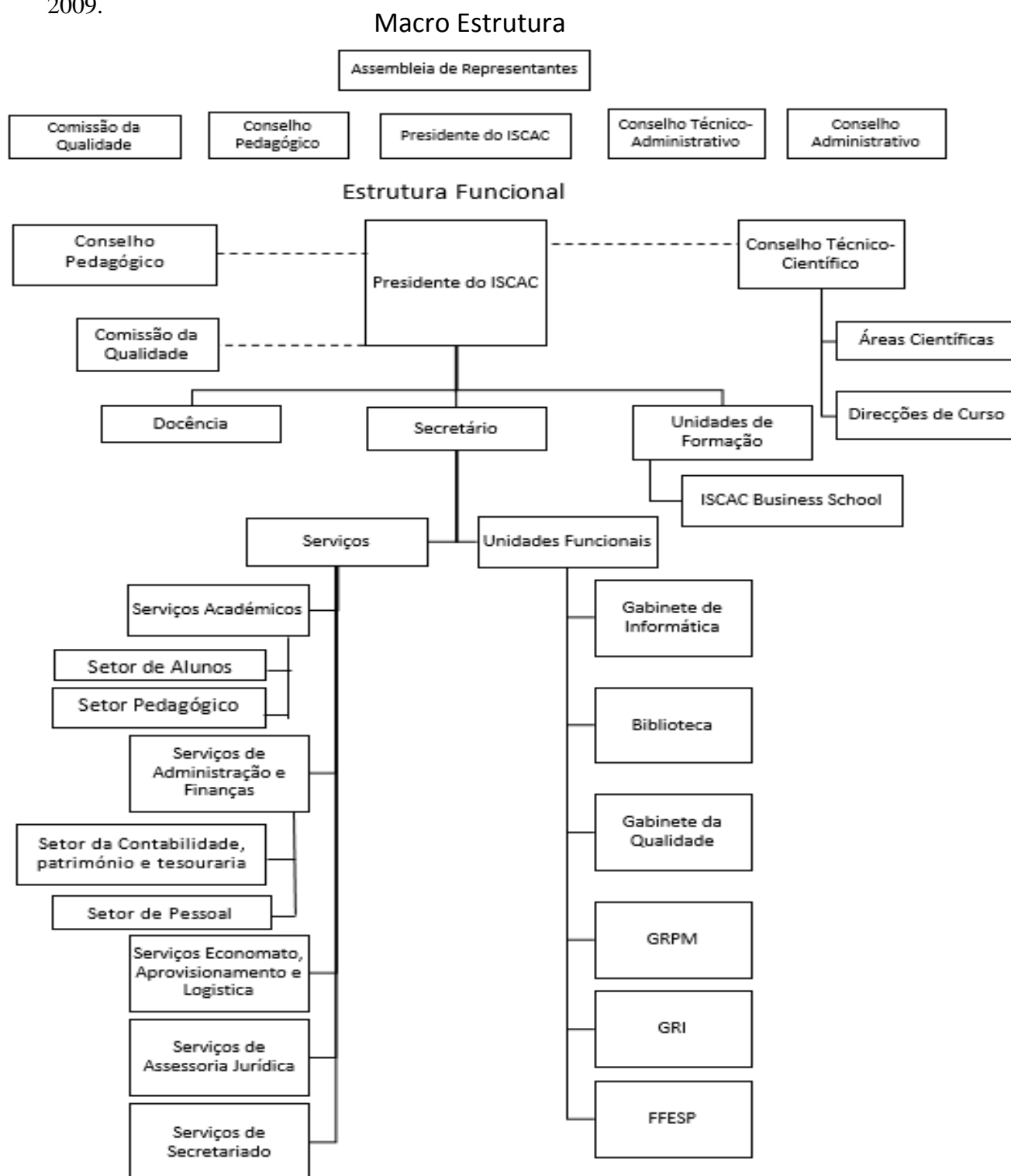


Figura 1 – Estrutura Organizacional do ISCAC

Fonte: Plano de Atividades e Orçamento do ISCAC 2011, consultado em <http://webmanager.ipc.pt/mgallery/default.asp?obj=4296>

1.1.1 Serviços e Unidades Funcionais

Os serviços e unidades funcionais tem vindo ao longo dos anos a reduzir no número de funcionário, conforme demonstra o gráfico 1.

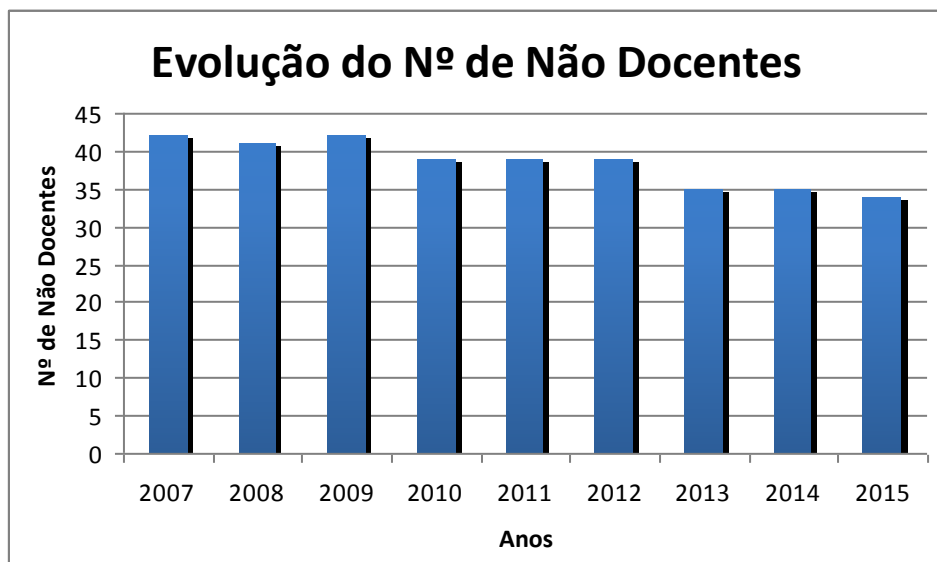


Gráfico 1 - Evolução do número de não docentes

Fonte: <http://portal.ipc.pt/portal/portal/sobreIPC/ipcnumeros>, consultado em 25/02/2015

Atualmente, o ISCAC tem 34 não docentes ao serviço que se encontram distribuídos da conforme a tabela 1:

Serviços	Nº Funcionários
Aprovisionamento	1
Assessoria Jurídica	1
Biblioteca	4
Contabilidade	1
Gabinete de Informática	3
Gabinete de Relações Publicas	1
Gabinete de Relações Internacionais	1
Gabinete de Formação, Estágios e Saídas Profissionais	1
Business School	2
Recursos Humanos	2
Secretariado	3
Secretária	1
Serviços Académicos	8
Serviços Auxiliares	4
Tesouraria	1

Tabela 1 - Nº de funcionários por serviço

Fonte: <http://portal.ipc.pt/portal/portal/sobreIPC/ipcnumeros>, consultado em 25/02/2015 e informação recolhida nos Recursos Humanos ISCAC

1.1.2 Docentes

O número de docentes com contrato tem-se mantido estável nos últimos sete anos, à exceção dos anos de 2009 e 2010 que coincide com ano em que existe um aumento considerável de alunos, nomeadamente 201 alunos conforme mostra o gráfico 2.

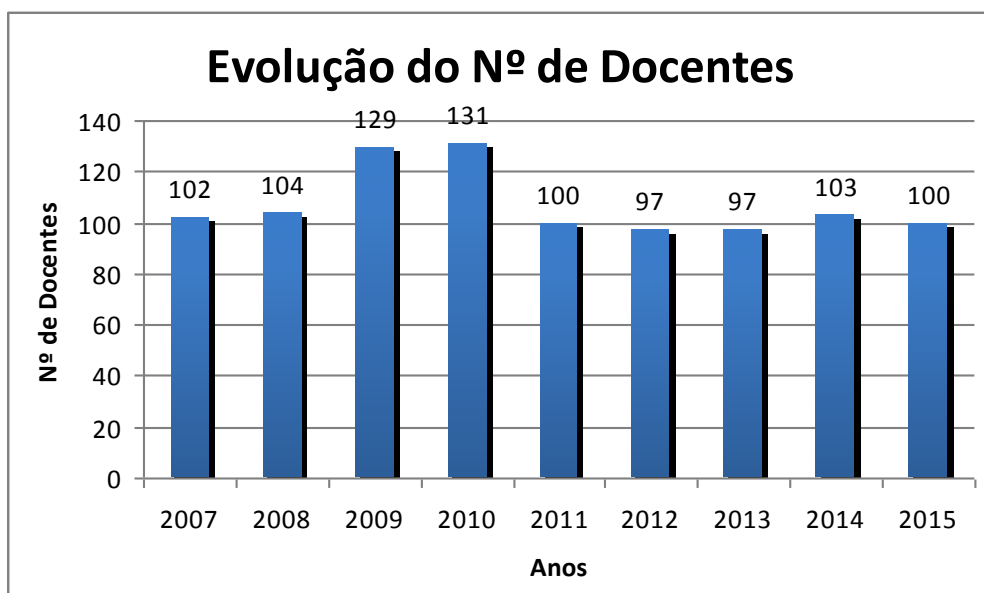


Gráfico 2 - Evolução do número de docentes

Fonte: <http://portal.ipc.pt/portal/portal/sobreIPC/ipcnumeros>, consultado em 25/02/2015

1.1.3 Alunos

O número de alunos no ISCAC tem sofrido alguma volatilidade, mas tem-se conseguido assegurar a abertura de todos os ciclos de estudos, destaca-se a transição do ano letivo 2008/09 para 2009/10 onde houve um aumento de 201 alunos conforme gráfico 3.

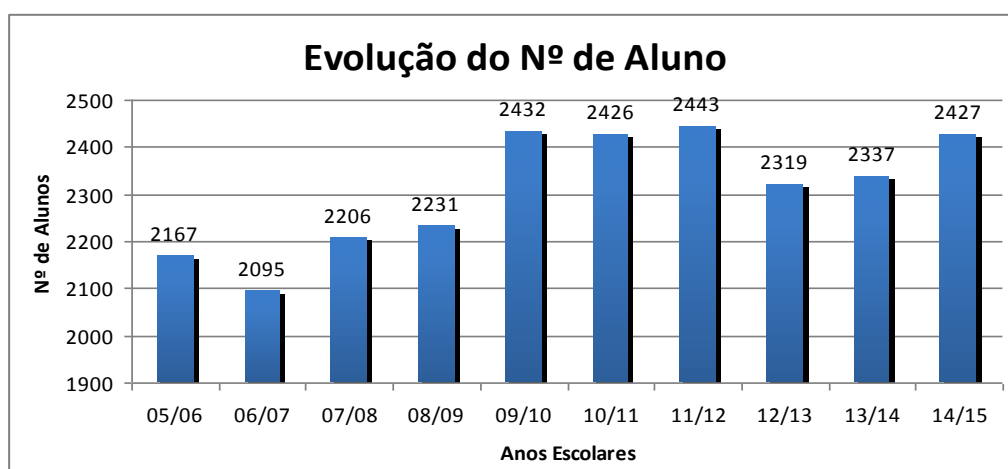


Gráfico 3 - Evolução do número de alunos

Fonte: <http://portal.ipc.pt/portal/portal/sobreIPC/ipcnumeros>, consultado em 25/02/2015

1.2 Oferta Formativa

1.2.1 - 1º Ciclo de Estudos – Licenciaturas

As licenciaturas lecionadas no ISCAC são sete, nomeadamente:

- Licenciatura em Contabilidade e Auditoria;
- Licenciatura em Contabilidade e Gestão Pública;
- Licenciatura em Gestão de Empresas;
- Licenciatura em Informática de Gestão;
- Licenciatura em Solicitadoria e Administração;
- Licenciatura em Secretariado de Direção e Administração;
- Licenciatura em Marketing e Negócios Internacionais.

1.2.2 - 2º Ciclo de Estudos – Mestrados

Os mestrados lecionados são sete, nomeadamente:

- Mestrado em Análise Financeira;
- Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública;
- Mestrado em Contabilidade e Fiscalidade Empresarial;
- Mestrado em Contabilidade e Gestão Pública;
- Mestrado em Controlo de Gestão;
- Mestrado em Empresas Agrícolas;
- Mestrado em Gestão Empresarial;
- Mestrado em Sistemas de Informação de Gestão;
- Mestrado em Solicitadoria

1.2.3 – Cursos de Especialização Tecnológica (CET)

Os CET são cursos de formação pós-secundária, que confere uma qualificação profissional da União Europeia de nível V e visa direcionar a aprendizagem para uma inserção profissional no mercado de trabalho, existindo um reconhecimento de aprendizagem para efeitos de prosseguimento de estudos no ensino superior. Atualmente o ISCAC tem cinco CET's ativos, nomeadamente:

- Aplicações Informáticas de Gestão;
- Serviços Jurídicos;
- Programações de Aplicações WEB;
- Gestão Comercial;
- Técnicas de Gestão de Marketing.

Por imperativo legal, a partir do ano de 2015 as instituições de ensino superior não podem organizar os CET, assim, após o término deste CET's, o ISCAC não irá abrir novamente este tipo de formações, mas passam a poder ministrar os novos cursos designados como Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

1.2.4 - Pós-Graduações

Sobre responsabilidade da Business School, são lecionados diversas formações complementares e cursos breves.

No que se refere as Pós-Graduações, o ano de 2014 contou com 171 alunos, distribuídos por 13 pós-graduações lecionadas, nomeadamente:

- Administração de Insolvências e Recuperação de Empresas;
- Auditoria, Risco e Controlo de Sistemas de Informação;
- Avaliação e Gestão na Atividade Imobiliária;
- Gestão do Envelhecimento e Administração Social;
- Direção Comercial e Vendas;
- Gestão Fiscal Empresarial;
- Contabilidade e Fiscalidade Empresarial;
- Gestão das Organizações do 3º Sector;
- Gestão de PME's;
- Gestão e Administração Escolar;
- Gestão Empresarial das Instituições de Saúde;
- Mediação de conflitos;
- Medição Familiar;

CAPÍTULO II



Gestão da Qualidade

2. GESTÃO DA QUALIDADE

2.1 Conceito de Qualidade

A origem da palavra “qualidade” advém do latim *qualitate* e é utilizada em diversas perspectivas. Segundo Sahney et al. (2004), a definição da palavra “qualidade” nem sempre é fácil, ela varia consoante a perspectiva e orientação de cada pessoa, da comparação que é feita e no contexto em que é considerada, o que não permite um consenso na sua definição.

Para Pires (2012), “ a evolução histórica dos conceitos da qualidade tem estado muito referenciada *ao entendimento de alguns autores, e, essencialmente, na ênfase que colocam em aspectos particulares importantes da qualidade*”. Assim, torna-se necessário perceber quais são os principais autores sobre o tema da qualidade e quais as definições que são atribuídas alguns desses autores.

Beckford (2002), considera que os “gurus da qualidade” são Philip Crosby, W. Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Joseph Juran, John Oakland, Shigeo Shingo e Genichi Taguchi, pois as suas filosofias, métodos e ferramentas continuam a ser utilizadas nas melhores práticas. Assim, torna-se importante perceber qual a definição de alguns dos “gurus da qualidade” supra indicados.

Para Philip Crosby (1980)

A qualidade é a conformidade com os requisitos que variam consoante as empresas e de acordo com as necessidades dos clientes. Para Crosby, a prevenção é principal causa da qualidade e utilização de técnicas que sejam não preventivas são pouco eficazes. A Crosby serão sempre associados os conceitos “zero defeitos” e de “fazer bem à primeira vez”.

Para W. Edwards Deming (1982)

“Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. Somente o cliente é capaz de definir a qualidade de um produto. O conceito de qualidade muda de significado na mesma proporção em que as necessidades dos clientes evoluem”

Segundo Deming, a responsabilidade da qualidade é da gestão e assenta em 14 pontos, sendo a sua aplicação a pequenas, médias e grandes empresas, como a todos os setores de atividade

Para Armand V. Feigenbaum (1994)

A melhoria da qualidade passa por um processo de três requisitos: a qualidade da liderança, tecnologia de qualidade e o compromisso da organização. Foi dos primeiros autores a se referir ao "controlo da qualidade total" -"TQC- Total Quality Control" como sendo um esforço de todos os colaboradores, envolvendo todos os níveis das organizações.

Para Kaoru Ishikawa (1997)

“A qualidade é uma revolução da própria filosofia administrativa, exigindo uma mudança de mentalidade de todos os integrantes da organização, principalmente da alta cúpula”

É considerado um pioneiro no Controle da Qualidade Total e ficou conhecido pelo diagrama causa-efeito (“Diagrama de Ishikawa”) que é um método útil na resolução de problemas.

Para Joseph Juran (1980)

A qualidade como a “*adequação ao uso*”, propondo o planeamento, controlo e a melhoria da qualidade (conhecida como “Trilogia de Juran”) como os três processos chave para a concretização dos objetivos das empresas.

Para Juran, é a gestão que tem 80 % a 85 % de responsabilidade nos problemas existentes.

Para John Oakland (1994)

Qualidade é ir de encontro aos requisitos dos clientes, às suas necessidades e expectativas.

Como podemos verificar, a definição de qualidade não é única, sendo colocada de diversas perspectivas.

O referencial NP EN ISO 9000:2005 define “Qualidade” como o **grau de satisfação de requisitos (3.1.2) dado por um conjunto de** características (3.5.1) **intrínsecas**, referindo em nota que o termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como fraca, boa ou excelente e o termos “intrínseco” significa existencia em algo, enquanto característica permanente. O termo “Requisitos” (3.1.2) é definido como a **necessidade ou expetativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória** e Caraterísticas (3.5.1) como sendo o **elemento diferenciador**. Assim, pode-se concluir que a **“Qualidade é o grau de satisfação de necessidades ou expetativas expressas, geralmente implícitas ou obrigatórias, dados por um conjunto de elementos diferenciadores intrínsecos”**.

Para além da dificuldade na definição de qualidade, existe dificuldades na abordagem do tema, pois existem uma vasta terminologia e os conceitos diferentes que são usados, mas com o mesmo significado. (*Gestão da Qualidade; Sistema de Gestão pela Qualidade Total, Sistemas de Gestão da Qualidade, Sistemas da Qualidade, Sistemas de Gestão da Qualidade Total, Total Quality Management, Sistemas TQM, Processos TQM, ect.*) Esta diversidade de termos mostra a dinâmica da evolução sobre o tema e a falta de um corpo teórico estruturado. (Pires 2012).

No que se refere ao contexto de uma organização, o autor afirma que sendo produtores de produtos e serviços, é mais pertinente falar de *Gestão da Qualidade Total (TQM)*, pois é mais útil na visão dos processos.

2.2 Gestão da Qualidade Total

Deming, Juran e Crosby ensinaram por mais de 40 anos, as ideias da qualidade sem utilizar o adjetivo “total”, o que não aconteceu com Feigenbaum, que em 1961 aplicava o termo TQC (Controle de Qualidade Total/*Total Quality Control*) mas só em 1988 com a criação da *European Foundation of Quality Management* é que é dada a importância e o valor a TQM na satisfação total do cliente, sendo definida por Feigenbaum por ter um grande impacto nos controlos totais da qualidade nas organizações (Sahney et al. 2004). A aplicação da TQM é uma filosofia que pretende melhorar a satisfação do cliente e melhorar a performance da organização (Asif, et. Al, 2011), sendo considerada como uma grande inovação de gestão e é aplicada em várias indústrias. (Man, et. al, 2010).

2.3 ISO 9001:2008

A norma ISO 9001:2008 estabelece os critérios para um sistema de gestão da qualidade e é aplicável a qualquer organização. A sua implementação é feita em mais de 170 países e em mais de um milhão de empresas e organizações.¹

Em todo o mundo, no ano de 2013 existiam 1 129 446 empresas certificadas segundo a norma ISO 9001 sendo na Europa e na Ásia os continente onde existem o maior número de empresas certificadas, conforme mostra gráfico 4.

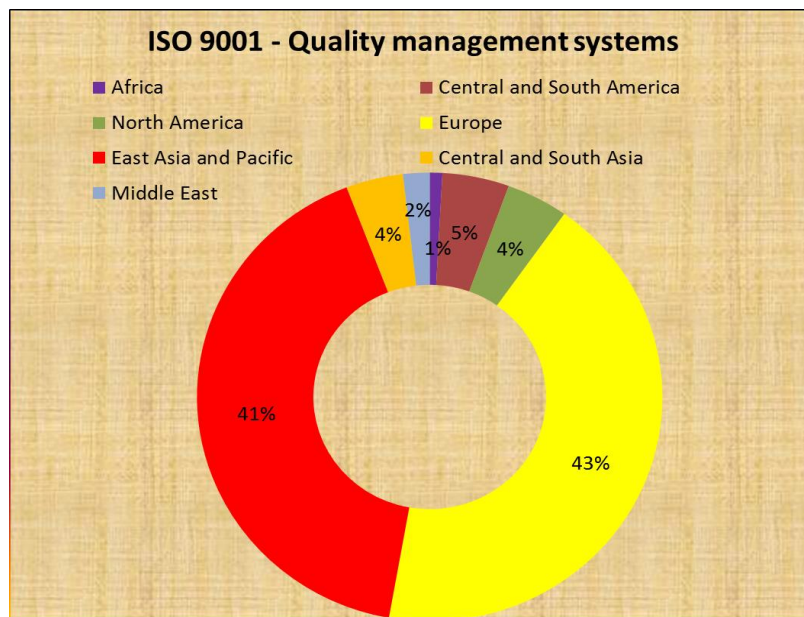


Gráfico 4 - Empresas certificadas pela ISO 9001 por continentes

Fonte:<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/isosurvey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=PT#countrypick>

Em Portugal, o número de empresas certificadas tem vindo a aumentar consecutivamente desde 1993 a 2013, à exceção do período de 2007 a 2011 onde existiu um decréscimo de empresas certificadas relativamente ao ano de 2006, mas a partir de 2012 existiu um aumento significativo, sendo que em 2013 existiam 7041 empresas certificadas conforme mostra o gráfico 5.

¹ http://www.iso.org/iso/iso_9000

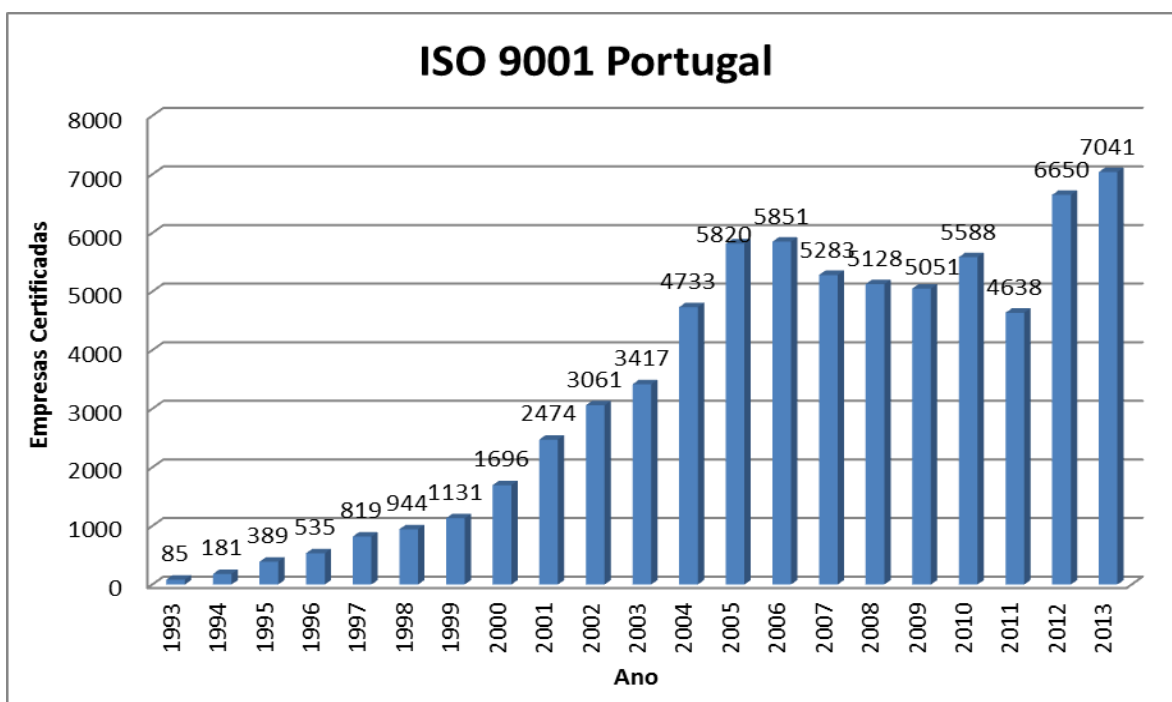


Gráfico 5 - Empresas certificadas pela ISO 9001 em Portugal

Estes números e o aparecimento de novas profissões como a de “Gestor da Qualidade” ou “Auditor da Qualidade” é uma consequência do sucesso da norma ISO 9001, sendo a norma um instrumento relevante para a satisfação dos clientes e a melhoria contínua das organizações. (Hadfield, R, Fonseca L. 2014)

2.4 Sistema de Gestão da Qualidade no Ensino

Muitas empresas têm procurado melhorar a sua qualidade de gestão com objetivo de obter produtos e serviços de qualidade e o ensino superior não foge a essa tendência. A TQM é vista como meio para atingir esse objetivo, garantindo a qualidade, excelência e melhoria contínua que é necessária, existindo uma prática de gestão sistemática. A Norma ISO 9004 vai de encontro a esses objetivos. A aplicação desta norma vai nas Instituições do ensino Superior (IES) permitir a melhoria continua dos processos e procedimentos, melhorando a eficácia e eficiência do sistema de gestão das IES (Man, et. al, 2010).

Na “Década de Bolonha”, com a conferência em Berlim, em 19 de Setembro 2003, que European Higher Education Ministers², convidou a participar na conferência a

² European Higher Education Ministers – Ministros Europeus da Educação

European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) pedindo a esta que elaborasse um conjunto de normas, procedimentos e orientações que garantissem a qualidade do ensino superior (Prisacariu, 2015)

É a partir deste ano que começou a verifica-se uma aposta nos SGQ com a certificação no âmbito da ISO 9001 por parte das IES, conforme demonstra o gráfico 6.

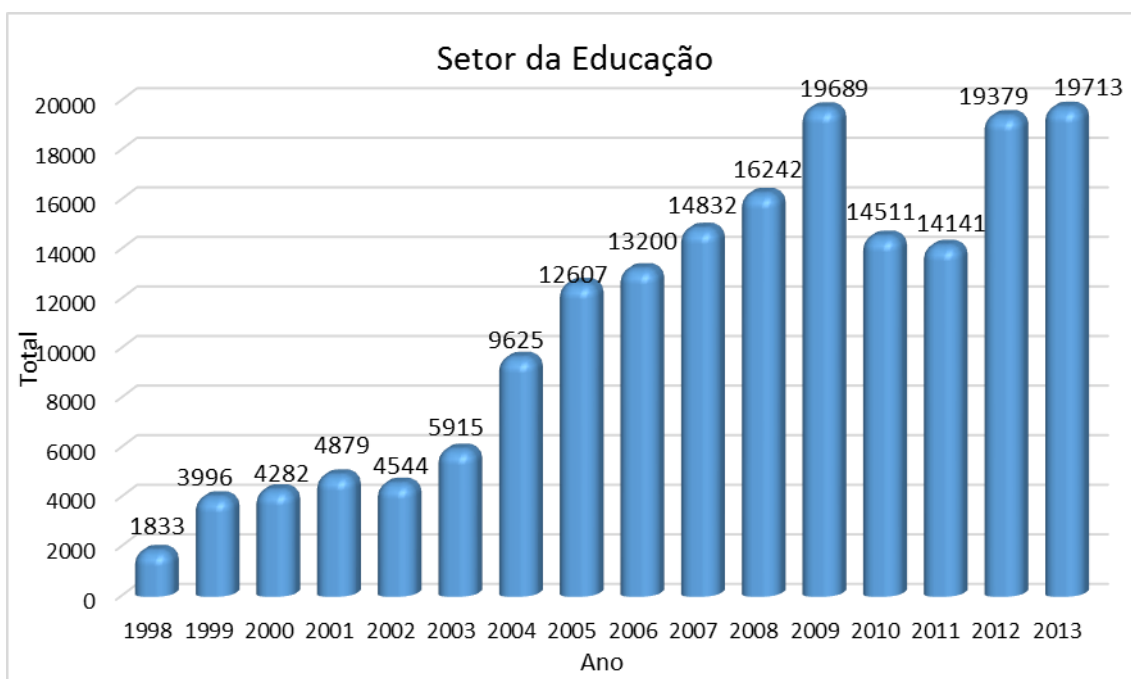


Gráfico 6 - Total de certificações no setor da educação em todo Mundo – ISO 9001

Fonte: <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=PT#countrypick>

Em Portugal, segundo os dados do IPAC³ (Instituto Português de Acreditação), no início do ano de 2015, existem 131 organizações que cumprem o critério de certificação segundo a ISO 9001:2008 na área da educação, sendo que desses 131 organizações, 2 IES são estrangeiras (Universidade Katyavala Bwila, Angola e Universidade de Cabo Verde (UNICV) Departamento de Engenharia), 2 serviços da Universidade do Minho (Académicos e de Documentação), 7 Institutos Politécnicos (serviços centrais) e 12 IES.

Resultados de estudos (Crosier et.al.2007) mostraram que em termos de importância do campo das atividades, o desenvolvimento da garantia de qualidade superou as metas de

³ Fonte: http://www.ipac.pt/pesquisa/pesq_empcertif.asp, consultado em 25/01/2015, pesquisando no Âmbito-tipo o código- EA 37- Educação

reformas nacionais dos ciclos de estudos de desenvolvimento da qualidade no âmbito do Processo de Bolonha em vários países europeus.

Segundo Pires⁴ (2011), a implementação de um SGQ é fácil, mas no que se refere ao ensino superior, o “*entendimento dos conceitos básicos relacionados com missão das IES*” o snobismo linguístico que existe na dificuldade em tratar os alunos como clientes⁵ e

a oposição entre processo de controlo e formas de controlar as pessoas. Do ponto de vista dos fundadores históricos da gestão da qualidade o controlo é visto como um meio de monitorizar o processo de trabalho, e não como uma maneira de aumentar o controlo dos órgãos de gestão sobre os professores

faz com que a sua implementação seja difícil. Em Portugal, como existem vários órgãos de gestão com responsabilidade de gestão das IES, torna-se mais difícil a implementação de um SGQ

Vale a pena referir que melhorar a qualidade do ensino superior e estabelecer sistemas de garantia da qualidade continua a ser uma alta prioridade para muitos países (Eurydice, 2010)

2.5 A3ES

O Decreto-lei n.º 74/2006 de 24 de março⁶ aprovou o regime jurídico dos graus e diplomas do ensino superior, e no seu preâmbulo faz referência à criação de uma “*agência dotada de autonomia científica e técnica a criar e regular através de diploma próprio*” e teria como função “*acreditar os ciclos de estudos no quadro do sistema europeu de garantia de qualidade no ensino superior*”, o que se sucedeu com a promulgação do Decreto-lei n.º 369/2007 de 5 de novembro e que criou a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), sendo constituída juridicamente

⁴ http://www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs_documentos/15/paineis/09/arp.pdf, consultado em 31/07/2015

⁵ Por exemplo, António, et al.(2009) refere que “As universidades devem centrar os seus esforços na construção de um ambiente sem restrições à aprendizagem que conduza à emancipação dos seus membros (não esquecendo que os alunos são membros e não clientes)

⁶ Alterado pontualmente pelo Decreto-lei n.º 107/2008, de 25 de junho e pelo Decreto-lei n.º 230/2009, de 14 de setembro, e alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º115/2013, de 7 de Agosto.

como uma fundação de direito privado com o propósito de garantir a sua “independência, quer face ao poder político, quer face às entidades avaliadas” assumindo a responsabilidade pelos procedimentos de garantia da qualidade do ensino superior, tendo como missão de garantir a qualidade do ensino superior em Portugal, através da avaliação e acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, bem como no desempenho das funções inerentes à inserção de Portugal no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior⁷.

A A3ES tem como principal objetivo o de proporcionar a melhoria da qualidade do desempenho das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos, garantindo o cumprimento dos requisitos básicos do seu reconhecimento oficial, e, assim, promovendo uma cultura institucional interna de garantia da qualidade”⁸.

Para o desenvolvimento da sua missão, a A3ES tem como principais funções:

- A definição e garantia dos padrões de qualidade do sistema;
- A avaliação e acreditação de ciclos de estudos e instituições de ensino superior;
- A divulgação pública dos resultados da avaliação e acreditação;
- A promoção da internacionalização do sistema de ensino superior português.
- O aconselhamento do Estado em matéria de garantia da qualidade do ensino superior;
- A realização de estudos e pareceres, quer por iniciativa própria, quer a solicitação do Estado;
- A participação no sistema europeu de garantia da qualidade do ensino superior – EQAR⁹ (*European Quality Assurance Register for Higher Education*);
- A coordenação de atividades de avaliação e acreditação em Portugal com instituições e mecanismos de avaliação internacional¹⁰.

⁷ <http://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/missao>

⁸ Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, consultado em 02/03/2015. Disponível em <http://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/objetivos>

⁹ Organismo europeu que avalia as IES e os ciclos de estudos, no que se refere a Portugal através da A3ES que se encontra registada e acreditada no do organismo desde 2008 e em 2014 renovou a acreditação até Junho de 2019, conforme https://www.eqar.eu/register/detailpage.html?tx_pxdeqar_pi1%5Bcid%5D=59, consultado em 25/03/2015

Segundo a A3ES (2013), cabe às próprias instituições de ensino serem as primeiras a serem responsáveis pela existência de um sistema de garantia da qualidade que seja passível de ser certificado, tornando o processo de avaliação externa e acreditação das instituições e cursos mais simples.

Segundo a A3ES, atualmente existem 11 instituições com SIGQ certificado conforme mostra o gráfico 7.

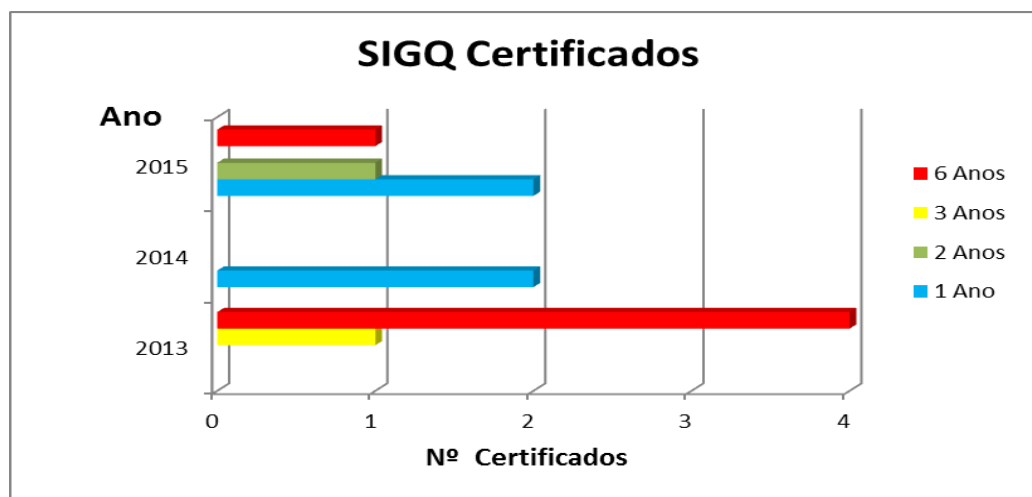


Gráfico 7 - SIGQ certificados pela A3ES

Fonte: <http://www.a3es.pt/pt/acreditacao-e-auditoria/resultados-dos-processos-de-acreditacao/certificacao-dos-sistemas-internos-de-garantia-da-qualidade>

O ISCAC espera ser brevemente uma da IES com seu SIGQ certificado, tendo como objetivo agregar a NP EN ISO 9001:2015 com a A3ES. Atualmente todos os seus ciclos de estudos encontram-se acreditados pela A3ES.

¹⁰ <http://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/funcoes>

2.6 Vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade

Segundo o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI), que tem uma forte ligação ao mundo empresarial, a certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade “*têm vantagens tanto a nível interno da empresa, como a nível externo*”¹¹.

Investir num sistema da qualidade, só se justifica perante os benefícios que daí advêm, a análise económica tem de ser feita, analisando a perspetiva do cliente e do produtor. Para conceber um sistema de gestão, é necessário garantir que pelo mínimo custo possível, se consegue alcançar um nível de confiança aceitável perante o cliente (razão externa) no que se refere a qualidade do produto, e à gestão (razão interna) interessa saber se está a ser alcançado esse objetivo ao mínimo custo. (Pires, 2012 p.63)

Segundo um estudo de Furtado (2003), os cinco principais motivos para as organizações implementarem um sistema de Qualidade podem ser visto no gráfico 8.

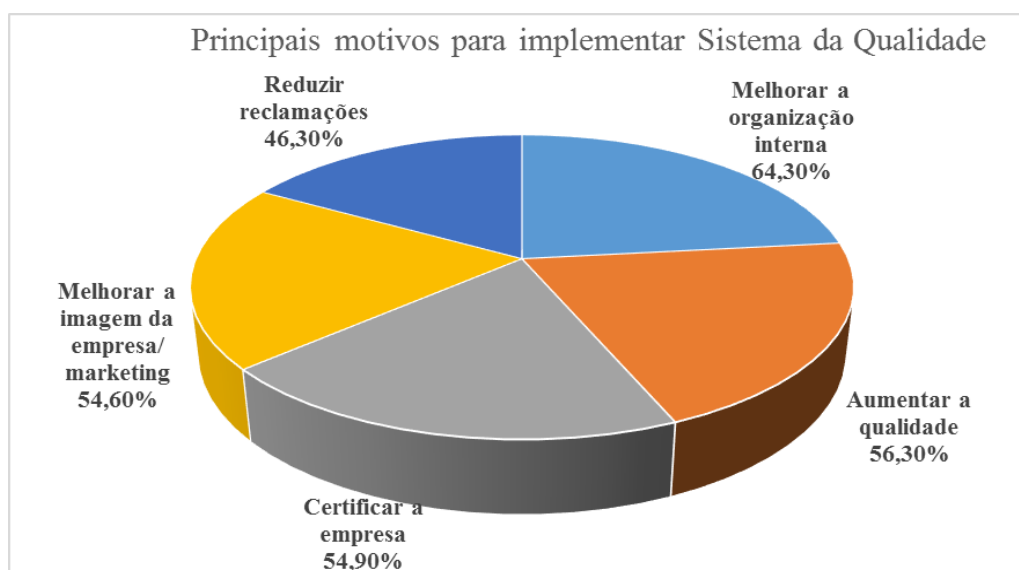


Gráfico 8 - Cinco principais motivos para as organizações implementarem um sistema qualidade

Fonte: Furtado, A. (2003).

Mais recentemente, um estudo realizado por Pinto, et. al (2011:48), realizou um inquérito 364 empresas certificadas por um sistema de gestão, concluído que os três fatores determinantes da importância da certificação é a “*redução dos custos e*

¹¹ Fonte: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=338>, consultado em 02/02/2015

desperdícios (retrabalho/devolução), melhorar internamente a organização (eficiência dos processos) e aumentar a quota de mercado/número de clientes, referidas por ordem de importância”

Concluído, a parte financeira será sempre o barómetro de avaliação dos sistemas de gestão, mas pode-se afirmar que as vantagens na sua implementação são superiores aos custos inerentes, existindo um consenso quanto à importância na sua implementação nos diversos setores de atividade.

2.7 Reflexão sobre ISO 9001:2015

Sobre responsabilidade do comité técnico ISO/TC176/SC2/WG24¹², está a ser preparado desde junho de 2012 a alteração à ISO 9001:2008 e está previsto que em setembro de 2015 seja publicação a ISO 9001:2015¹³ conforme mostra a figura 2.

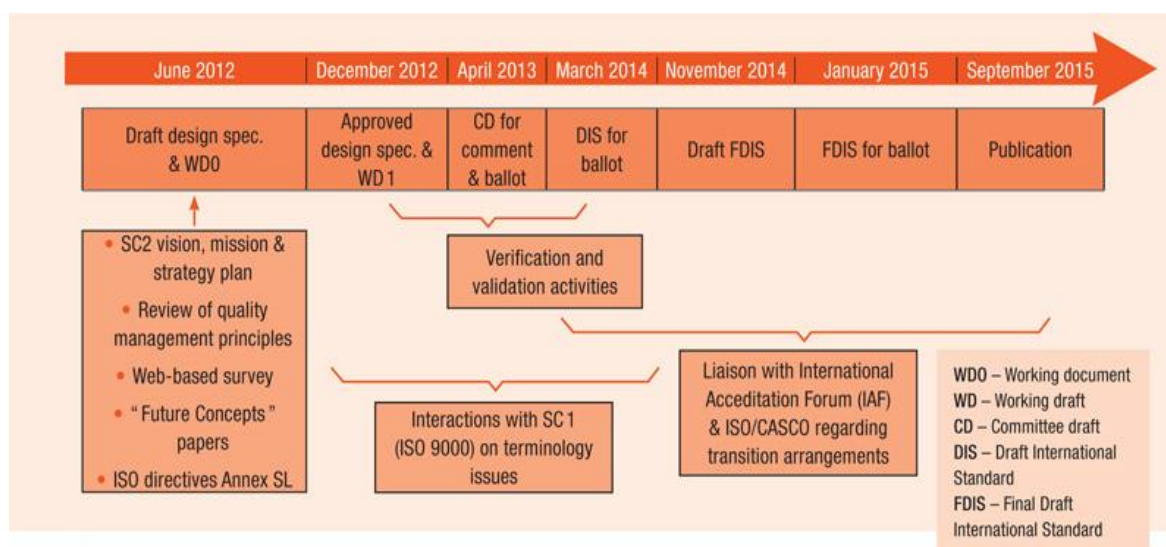


Figura 2 - Calendário proposto para o desenvolvimento da ISO 9001: 2015

Fonte: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1633

A nova norma ISO 9001:2015 vai ter uma estrutura conforme as cláusulas especificadas no **Anexo SL¹⁴**, sendo esta uma das alterações visíveis referente à norma anterior.

¹² ISO TC 176 tem a seguinte estrutura: Subcomissão 1 (SC1) Termos e Definições), SC2 (Qualidade dos Sistemas com Grupo de Trabalho 23 (GT 23) Orientação) e WG24 (Implementação Revisão da ISO 9001) e SC3 (Apoiando Tecnologias)

¹³ <http://members.qualitygurus.net/iso-9001-2015-infographic/>, consultado em 02/02/2015.

Segundo a versão *draft* da ISO 9001:2015¹⁵ outras das alterações propostas é a de substituir alguns termos utilizados, tais como “Produtos” passa para “Produtos e Serviços”, e em todo o documento foram substituídos os termos “Documentação” e “Registos” por “Informação documentada”, o que permite maior liberdade a cada organização, determinando os documentos adequados para atingir os objetivos (Hadfield, R & Fonseca, L (2014)). O termo “Ambiente de Trabalho” passa a ser designado por “Ambiente para a Operação de Processos” e “Produto Adquirido” passa ser “Produtos e Serviços de Fornecedores Externos”, e a designação de “Fornecedor” é referida como “Fornecedor Externo”¹⁶.

Para a International Register of Certificated Auditors (IRCA) as empresas podem deitar fora os seus manuais da qualidade porque não é feita qualquer exigência de uma organização ser obrigada a deter o documento, mas se este documento existe e funciona bem, então não existe a necessidade de o retirar.

Outras das alterações importantes visíveis na versão *draft* da ISO 9001:2015 é a retirada do requisito “Ações Preventivas”, pois um sistema de gestão tem de atuar como uma ferramenta preventiva, utilizando a filosofia do *Ciclo de Deming*, assim, avaliando as “questões internas e externas” que afetam a capacidade de atingir os seus resultados, estando dessa forma presentes a determinação do “risco e de oportunidades”, esta é uma mudança importante que reflete uma nova abordagem direcionada para a gestão do risco.

Segundo referido por Fonseca, L, Tomé JB. (2014.), a estrutura da nova versão da ISO 9001:2015 será:

1. Âmbito
2. Referências Normativas
3. Termos e definições
4. Contexto da organização
5. Liderança
6. Planeamento (PLAN)
7. Suporte
8. Operação (DO)
9. Avaliação do desempenho (CHECK)

¹⁴ *Anexo SL* (ou “*High Level Text*” como por vezes é referido) – Anteriormente referido como ISO Guia 83, o Anexo SL define uma estrutura comum a todas as normas que dizem respeito a um sistemas de gestão ISO. Fonte: <http://www.irca.org/Documents/press/2012/IRCA%20Annex%20SL%20brochure.pdf>, consultado 13/02/2015

¹⁵ ISO/TC 176/SC 2, de 03 Junho de 2013

¹⁶ <http://www.sgs.pt/pt-PT/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/ISO-9001-2015-Revision.aspx>, consultado 02/02/2015

CAPÍTULO III



Segurança e Saúde no Trabalho

3. GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE

3.1 Segurança e Saúde no Trabalho

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), “a segurança e saúde no trabalho (SST) é uma disciplina que trata da prevenção de acidentes e de doenças profissionais bem como da proteção e promoção da saúde dos trabalhadores”. Para Pinto (2009) “a SST visa manter a integridade física e mental dos trabalhadores”, o que permite concluir a importância que é dada ao trabalhador e a vontade de assegurar o seu bem-estar físico e mental no presente e no futuro, e refletida por imperativos legais a que as empresas estão obrigadas a cumprir.

Em Portugal, a promoção da segurança e saúde no trabalho (SST) surge pelo Decreto-lei n.º 441/91¹⁷, de 14 de novembro que é uma transposição para a ordem jurídica portuguesa da Diretiva 89/391/CEE.

Mais que uma obrigação legal, as empresas ao promoverem a SST tem um ganho efetivo com este comportamento, sendo um elemento fundamental no êxito de uma empresa (FACTS77) conforme mostra a figura 5.

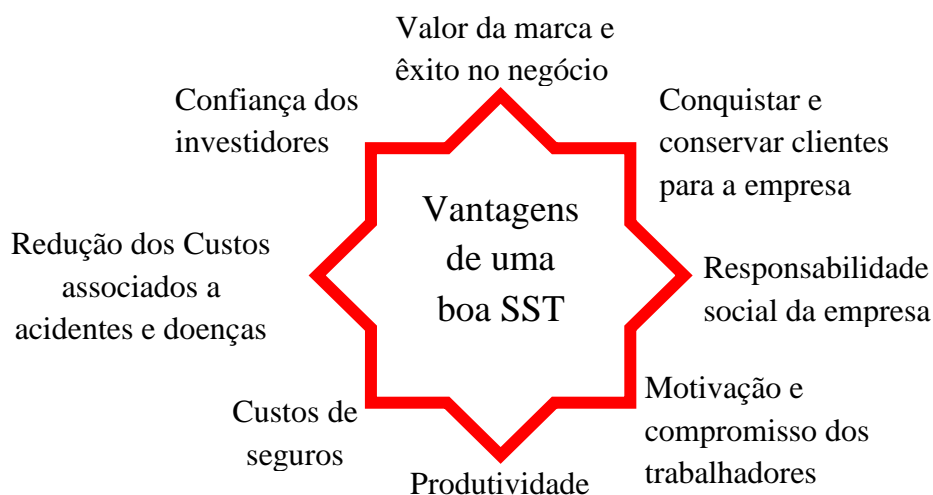


Figura 5 - Vantagens da promoção da SST nas empresas

Fonte: EU-OSHAS – FACTS 77

¹⁷ O Decreto-lei n.º 441/91, de 14 de novembro foi revogado na sua totalidade pela Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro que ainda se encontra em vigor, tendo sofrido duas alterações através da Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro e da Lei n.º 42/2012, de 28 de agosto.

Segundo a teoria das necessidades de Herzberg, no comportamento das pessoas no trabalho, existem dois fatores importantes, o fator *higiénico* e fatores *motivacionais*, sendo que a segurança e as condições de trabalho se enquadram nos fatores higiénicos que contribuem para a prevenção dos problemas, conseguindo anular ou reduzir a insatisfação dos trabalhadores (Teixeira, 2014).

Um ponto de viragem em relação a SST resultou de um relatório do Comité Britânico de Segurança e Saúde no Trabalho em 1972 e obteve como consequência uma abordagem mais sistémica da SST. Após este acontecimento, e com a complexidade e constantes mudanças do mundo de trabalho, percebeu-se que existiam novas abordagens nos modelos de gestão empresarial que transpostos para SST garantiam uma resposta rápida às flutuações da conjuntura, sendo modelos coerentes cujo enfoque é avaliação e a melhoria contínua da eficácia e da auto-regulação (OIT, 2011), “*garantindo um enquadramento eficaz para prevenir ou minimizar acidentes e problemas de saúde*” (FACTS77).

3.2 Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

O sucesso que as normas ISO obtiveram com as normas para a Qualidade (ISO 9000) e posteriormente do ambiente (ISO 14000), potenciaram o debate em 1996 sobre a criação de uma norma ISO nos sistemas de gestão da SST (OIT, 2011), o que acabou por não se concretizar por recusas sucessivas dos referenciais defendidos pelo ISO, acabando por retirar este organismo de elaborar uma norma de gestão de SST (Pinto, 2009). Este facto levou o Instituto de Normalização Britânico (BSI) a desenvolver linhas orientadoras de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) na forma de normas técnicas de carácter privado, as OHSAS (OIT, 2009), tornando-se o referencial OHSAS 18001 o único reconhecido internacionalmente para um SGSST (Pinto, 2009).

Muitos países têm optado por criar as suas normas internas. Em Portugal foi elaborada a NP 4397. O referencial normativo deve ser um dos fatores decisórios na escolha das empresas aquando decidem obter a certificação do seu SGSST. Para empresas que competem num mercado global, faz sentido que a escolha recaia pela OHSAS 18001 uma vez que é reconhecida internacionalmente. No caso de empresas que tenham

interesse no mercado espanhol, uma opção lógica pode ser a norma UNE 81900 que é norma interna de um SGSST em Espanha (Pinto, 2009).

Ambos os referenciais, o português (NP 4397) e o espanhol (UNE 81900) são equivalentes, sendo praticamente uma tradução da OHSAS 18001. Ambos são baseados em normas e comportamentos que têm como objetivo garantir a existência de um método de avaliar e melhorar a prevenção através da gestão efetiva dos riscos para SST existentes na organização (OIT, 2009).

Nos últimos anos, o ISO tem estado a trabalhar na elaboração de uma norma aplicada a SST, estando previsto que saia no final de 2016 esteja elaborada a ISO 45001 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde. Esta norma é inspirada na OHSAS 18001 e vai permitir a existência de um sistema integrado, incluído a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015¹⁸.

Um SGSST é uma ferramenta que se adequa a qualquer tipo de empresa, independentemente da sua atividade e dimensão, estando sempre capaz de se adaptar às mudanças organizacionais e às exigências legais através da garantia da melhoria contínua, utilizando o Ciclo de Deming, método que também é utilizado nos referenciais da qualidade (ISO 9001) e do ambiente (ISO 14001).

3.2.1 Vantagem de um Sistema de Gestão e Segurança e Saúde no Trabalho

A existência de um SGSST ajuda as organizações a reduzir o risco de acidentes que comprometem a saúde e ou a integridade física dos colaboradores, pois obriga a implementação, manutenção e melhoria contínua de estratégias pró-ativas para identificar e resolver problemas de SST (Pinto, 2007 p.34). Segundo a OIT (2011:17), os pontos fortes de um SGSST são:

- *Abordagem sistemática que permite que as decisões sobre o controlo e a redução de riscos sejam progressivamente aperfeiçoadas;*
- *Possibilidade de integrar as exigências em matéria de SST em sistemas empresariais e de alinhar os objetivos de SST com os objetivos das empresas, resultando, assim, numa melhor consciencialização dos custos de*

¹⁸ http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1874, consultado em 02/02/2015

implementação relacionados com o controlo de processos e equipamentos, competências, formação profissional e informação;

- *Harmonização das necessidades de SST com outros sistemas;*
- *Fornecimentos de um suporte lógico sobre o qual estabelecer e gerir um programa de SST, que ponha em evidência todos os elementos que necessitem de ação e de monitorização;*
- *Racionalização e melhoria de mecanismos de comunicação, de políticas, de procedimentos, de programas e de objetivos de acordo com um conjunto de regras aplicadas universalmente;*
- *Adaptabilidade a diferenças existentes em sistemas reguladores e culturais nacionais;*
- *Estabelecimentos de um enquadramento conducente à construção de uma cultura preventiva de segurança e saúde;*
- *Fortalecimentos do diálogo social;*
- *Distribuição de responsabilidades de SST por todos os níveis da hierarquia: gestores, empregadores e trabalhadores, a quem foram atribuídas responsabilidades para uma implementação eficaz do sistema;*
- *Adaptação à dimensão e à atividade da organização e ao tipo de riscos encontrados;*
- *Estabelecimento de um suporte para melhoria contínua; e,*
- *Disponibilização de base de dados para auditoria, para fins de avaliação de resultados.*

Pode-se concluir que a implementação de um SGSST nas organizações é uma mais-valia para as organizações e seus trabalhadores, existindo um ganho efetivos na sua implementação.

3.2.2 Certificação do Sistema de Gestão e Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal

Conforme referido no capítulo II, a entidade nacional que acredita empresas para poderem certificar empresas que cumprem os requisitos da(s) norma(s) NP 4397:2008 e OHSAS 18001:2007 é o IPAC e segundo o mesmo existem 6 empresas acreditadas¹⁹ em Portugal e 235 empresas com um SGSST certificado²⁰.

¹⁹ <http://www.ipac.pt/pesquisa/acredita.asp>, consultado em 02/02/2015

²⁰ http://www.ipac.pt/pesquisa/lista_empcertif.asp, Consultado em 02/02/2015

Das 235 empresas, 112 empresas estão certificadas somente pelos requisitos da 18001:2007, enquanto as restantes cumprem os requisitos de ambas as normas, a NP 4397:2008 e OHSAS 18001:2007.

3.2.3 Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho no ensino

Segundo o IPAC, não existe nenhuma IES certificada por qualquer uma das normas. Sabendo que existem um conjunto de IES em que os conteúdos programáticos dos seus cursos são sobre sistemas de segurança e saúde, considera-se uma realidade estranha. ha esta realidade.

3.3 Riscos psicossociais

O mundo de trabalho tem vindo a sofrer na última década inúmeras transformações, o que tem originado o aparecimento de novos riscos. Os riscos psicossociais são considerados como um risco cada vez mais emergente, tornando-se um grande desafio para a saúde e segurança dos trabalhadores no seu local de trabalho (SLIC, 2012)

As consequências dos riscos psicossociais são elevadas, tanto para o indivíduo como para a organização. Perturbações na produção, problemas de cooperação, aumento da rotatividade de pessoal e incidentes são algumas das consequências para as organizações enquanto para os indivíduos podem trazer problemas psicológicos, stresse, distúrbios de sono ou doenças. (SLIC, 2012)

Ao longo dos últimos anos, vários estudos têm surgido sobre os fatores de riscos psicossociais devido à sua importância na saúde ocupacional. Segundo EU-OSHA, os riscos psicossociais no trabalho podem ser associados ao surgimento de problemas de saúde mental (depressão), doenças cardiovasculares, músculo-esqueléticas e recentemente diabetes, o que têm originado elevados custos económico-sociais. ((EU-OSHA), 2014 a))

Para poder reduzir estes custos associados aos riscos psicossociais, é necessário sensibilizar as entidades empregadoras para este problema. Só assim será possível garantir a existência de uma política de prevenção a todos os níveis.

Motivado pela campanha de sensibilização e pela obrigatoriedade legal das entidades empregadoras realizarem avaliações dos riscos a que estão sujeitos os seus colaboradores, foi realizado um estudo.

O objetivo do estudo é avaliar os riscos psicossociais nos colaboradores do ISCAC, e desta forma sensibilizar toda a comunidade escolar para este tema e melhorar as condições de trabalho de todos os colaboradores, contribuindo para a melhoria da sua saúde.

3.3.1 Enquadramento legal

O Decreto-lei n.º 441/91, de 14 de novembro transcreveu para o ordenamento jurídico-constitucional português os princípios que visavam promover as matérias de segurança, higiene e saúde no trabalho, cumprindo dessa forma com o disposto nos artigos 59 n.º e 64.º da Constituição da República Portuguesa.

Segundo este Decreto-lei, a sua necessidade surge pela:

“Necessidade de dotar o País de referências estratégicas e de um quadro jurídico global que garanta uma efetiva prevenção de riscos profissionais;

Necessidade de dar cumprimento integral às obrigações decorrentes da ratificação da Convenção n.º 155 da OIT, sobre Segurança, Saúde dos Trabalhadores e Ambiente de Trabalho, sem prejuízo da plena validade e eficácia da mesma Convenção no ordenamento jurídico interno;

Necessidade de adaptar o normativo interno à Diretiva n.º 89/391/CEE, relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho;

Necessidade de institucionalizar formas eficazes de participação e diálogo de todos os interessados na matéria de segurança, saúde dos trabalhadores e ambiente de trabalho;”

Este diploma aplicava-se a todos os trabalhadores (independentes ou trabalhadores por conta de outrem) e a todas os ramos de atividades económicas (entidades públicas, privadas, cooperativas ou social) e nele não era feito qualquer referência aos riscos psicossociais.

Atualmente, com a Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro que veio regulamentar o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho de acordo com o previsto no artigo 284.º do Código do Trabalho. Neste diploma legal, é feita a referência aos **riscos psicossociais**, nomeadamente na alínea d) e e) do artigo 15.º do Capítulo II, nomeadamente:

“d) Assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos e biológicos e aos fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador;

e) Adaptação do trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, à escolha de equipamentos de trabalho e aos métodos de trabalho e produção, com vista a, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho repetitivo e reduzir os riscos psicossociais;”

No artigo 48.º do Capítulo V da presente Lei, que tem como objetivo assegurar a proteção do património genético, é referida a proibição ou condicionamento aos trabalhadores a exposição a fatores de natureza psicossocial:

“São proibidas ou condicionadas aos trabalhadores as atividades que envolvam a exposição aos agentes químicos, físicos e biológicos ou outros fatores de natureza psicossocial que possam causar efeitos genéticos hereditários, efeitos prejudiciais não hereditários na prole ou atentar contra as funções e capacidades reprodutoras masculinas ou femininas, suscetíveis de implicar riscos para o património genético, referidos na presente lei ou em legislação específica, conforme a indicação que constar dos mesmos.”

Na elaboração deste diploma legal, o legislador refere que o âmbito da sua aplicação é *“A todos os ramos de atividade, nos sectores privado ou cooperativo e social”*, deixando de fora o setor público, a este continuava a ser aplicado o Decreto-lei n.º 441/91, de 14 de novembro que não faz qualquer referência aos riscos psicossociais e a

Lei n.º 59/2008²¹, de 11 setembro que aprovou o Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e que nada referia sobre os riscos psicossociais, o que parece estranho face a legislação criada e aplicada ao setor privado.

3.3.2 Riscos psicossociais

De acordo com a legislação da União Europeia (UE) o empregador tem a responsabilidade por todos os aspetos da saúde e segurança no trabalho, incluindo os **riscos psicossociais**.

Para Coelho (2009), existem várias definições de “riscos psicossociais”, podendo a sua interpretação ser feita de três maneiras diferentes. A primeira é o termo ser visto como sinónimo de fator psicossocial, na segunda o termo é identificado com o conceito de fator de risco psicossocial e por fim a terceira em que o risco psicossocial é confundido com o conceito de stress ou o conceito de stressor²². Para o autor, grande parte das definições refere:

«risco», com sendo uma interação entre, por um lado, o indivíduo e, por outro, o ambiente de trabalho, não dizendo nada sobre que tipo de interação é esta, qual é a sua natureza, o seu sentido e o seu alcance. Por outro lado, algumas definições colocam que a origem do risco está na organização do trabalho, e outras acrescentam a estas as relações sociais”

A justificação para esta opinião está nas definições que são apresentadas por diversos autores e entidades. Segundo Coelho (2009), cita as definições de riscos psicossociais:

Para a OMS:

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

²¹ Encontra-se revogada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, que na alínea i) do n.º 1 do art. 4 remete a promoção da segurança e saúde no trabalho, incluindo a prevenção para o disposto no Código de Trabalho.

²² Stressor é o acontecimento ou objeto causador de stress (Paulos, 2009)

Para a OIT:

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

Para Cox e Cox:

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

Para Sauter et al., os fatores psicossociais e de organização são condições que conduzem ao stress e que:

Compreendem aspetos do posto de trabalho e do ambiente de trabalho, como o clima ou cultura da organização, as funções laborais, as relações interpessoais no trabalho e o desenho e o conteúdo das tarefas (...) O conceito de fatores psicossociais estende-se também ao ambiente existente fora da organização (por exemplo exigências domésticas) e a aspetos do indivíduo (por exemplo, personalidade e atitudes) que podem influir no aparecimento de stress no trabalho). As expressões organização do trabalho e fatores organizacionais utilizam-se muitas vezes de maneira intercambiável com a de fatores psicossociais para fazer referência às condições de trabalho que podem conduzir ao stress (Sauter et al., 2003, p. 34.2).

Para Benavides, Ruiz-Frutos e Garcia:

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

Para Villalobos, factor de risco psicossocial é a:

Condição ou condições do indivíduo, do meio ambiente extra - laboral ou do meio laboral, que sob determinadas condições de intensidade e tempo de exposição geram efeitos negativos no trabalhador ou trabalhadores, na organização e nos grupos, e, por último produzem stress, o qual tem efeitos nos níveis emocional, cognitivo, no comportamento social e laboral e fisiológico (Villalobos, 2004, p. 6).

Para a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, por riscos psicossociais entendem-se:

Os aspetos relativos ao desenho do trabalho, assim como à sua organização e gestão e aos seus contextos sociais e ambientais, que têm o potencial de causar danos de tipo físico, social ou psicológico (Agência Europeia, 2005a, p. 14).

Para o Instituto Sindical do Trabalho, Ambiente e Saúde (ISTAS, Espanha):

Os riscos psicossociais são condições de trabalho derivadas da organização do trabalho, para as quais temos estudos científicos que demonstram que prejudicam a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. PSICO porque nos afetam através da psique (conjunto de atos e funções da mente) SOCIAS porque a sua origem é social: determinadas características da organização do trabalho (ISTAS, 2005, p. 11).

Depois de conhecer as diversas definições de riscos psicossociais supra indicadas, o autor argumenta que só pode definir risco psicossocial após:

“saber o que deve entender-se pelo termo psicossocial; em segundo lugar, que interações são de natureza psicossocial; em terceiro lugar, quando é que uma interação psicossocial é um risco psicossocial e, finalmente, qual é a principal fonte de riscos psicossociais e porquê”,

E só depois de explorar estas abordagens, é que o autor afirma que:

“teoricamente falando, só deve falar-se em risco psicossocial, quando a origem do risco é, simultaneamente, psicológica e social e tem origem em interações sociais negativas.”

3.3.3 Custos dos riscos psicossociais

Ao longo de várias décadas, vários estudos foram associando os riscos psicossociais, em especial o stresse no local de trabalho, a resultados negativos para a saúde do trabalhador, tais como, depressão; doenças cardiovasculares, doenças músculo-esqueléticas e recentemente os diabetes ((EU-OSHA), 2014 a)).

A medida em que o trabalho contribui para o desenvolvimento desses resultados negativos, geralmente não é facilmente determinada, no entanto, ao explorar o ónus financeiro de stresse e os riscos psicossociais, vale a pena tomar em consideração os custos associados também com esses problemas de saúde.

Segundo a EU-OSHA, (2014 b), 50 % a 60% dos dias perdidos no trabalho podem ser atribuídos aos riscos psicossociais, nomeadamente ao stresse. Os riscos psicossociais são o segundo problema de saúde mais reportado na EU, pois 28% dos trabalhadores europeus afirmam que estiveram expostos a riscos psicossociais, o que representa 55,6 milhões de trabalhadores europeus e somente ultrapassado pelas perturbações musculoesqueléticas.

No ano de 2009-2010, no Reino Unido estima-se que foram perdidos cerca de 9,8 milhões de dias de trabalho devido ao stresse do trabalho, sendo que em média um trabalhador esteve ausente durante 22,6 dias (EU-OSHA, 2014a)). Já nos anos de 2011-20012, houve um aumento, pois estima-se que devido ao stresse do trabalho foram perdidos 10, 4 milhões dias de trabalho, aumentando a média em que um trabalhador esteve ausente para 24 dias (EU-OSHA, 2014 a)).

A União Europeia recentemente financiou um projeto realizado por Matrix (2013), em que este afirma que os custos a nível social da depressão relacionada com trabalho são estimados em 617 mil milhões de euros por ano. Este custo é repartido em quatro partes. A primeira decorre dos custos para os empregadores decorrentes de absentismo e presentismo (272 mil milhões de euros), a segunda é a perda de produtividade associada (242 mil milhões de euros), a terceira são os custos dos cuidados de saúde (63 mil milhões de euros) e por fim os custos de bem-estar social (39 mil milhões de euros) (EU-OSHA, 2014 a)).

No segundo Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes da EU-OSHA (ESENER-2)²³ que contou com a participação de 49320 organizações e teve como objetivo compreender de que forma é que os riscos para a segurança e saúde são geridos nos locais de trabalho, com especial destaque para os riscos psicossociais. Neste estudo conclui-se que o maior factor de risco no setor dos serviços que tem tido um crescimento contínuo está relacionado com “*a interação com clientes, alunos e pacientes difíceis*” que corresponde a 58 % das empresas da EU-28 e em segundo a pressão relativa aos prazos a cumprir 43%, sendo que entre todos os riscos, os psicossociais são vistos como os mais exigentes e mais difíceis de gerir em relação aos

²³ <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/esener-ii-summary.pdf/view>, consultado em 05/03/2015

riscos tradicionais. Em Portugal, 94 % das organizações afirmam que gerem a SST para cumprir as obrigações legais, sendo a média da EU-28 de 85 %.

CAPÍTULO IV



Atividades desenvolvidas durante o estágio

4. ACTIVIDADE DE ESTÁGIO

4.1 Sistema Interno de Gestão da Qualidade

4.1.1 Justificação

O objetivo principal proposto na aceitação do estágio foi de contribuir para a reativação do sistema de gestão da qualidade e obtenção da certificação do mesmo no ISCAC segundo a norma NP EN ISO 9001:2008, colocando em prática os conhecimentos adquiridos na componente letiva do mestrado.

Após o início do estágio, e conhecendo melhor a instituição e a legislação que lhe está inerente, foi decidido que o trabalho desenvolvido deveria ir de encontro a implementação e certificação de um Sistema de Gestão segundo a norma NP EN ISO 9001:2008 e cumprindo os requisitos da A3ES por forma a existir um Sistema Interno de Gestão da Qualidade reconhecido por esta agência, com objetivo de potenciar o que seria comum dos dois sistemas e desenvolvendo a especificidade de cada um, isto é, obter um sistema integrado.

O estágio foi iniciado em 01 de Abril de 2014 e terminou a 31 de Outubro de 2014 e segundo a informação existentes sobre as alterações subjacentes à ISO 9001:2008 que prevê que no ano de 2015 seja elaborada e aprovada uma nova norma ISO 9001, o processo de certificação foi adiado para que o ISCAC possa obter a certificação segundo os pressupostos da ISO 9001:2015.

4.1.2 Trabalho realizado no âmbito da qualidade

4.1.2.1 Revisão literária e legislativa

O trabalho inicial passou por uma revisão literária e legislativa para poder conhecer a legislação aplicada ao ISCAC e que faz parte do dia-a-dia dos colaboradores. Foi neste contexto que se verificou a importância de realizar um trabalho que fosse de encontro à certificação de um SIGQ segundo a NP EN ISO 9001 e pelos critérios da A3ES.

A legislação aplicável e que foi consultada encontra-se refletida do **Anexo 1**.

A norma NP EN ISO 9001:2008 já foi abordada na parte letiva do mestrado, o que faz com que já tenha um conhecimento mais aprofundado da mesma e uma vez que esta vai ser alterada e espera-se que a certificação do SIGQ seja sobre cumprimento dos requisitos da nova norma, foi dedicado mais tempo aos critério de avaliação do sistema por parte da A3ES, o que culminou na elaboração de uma *checklist* sobre os critérios de avaliação que se encontram no **Anexo 2**, ajudando a compreender os aspectos que são cumpridos e quais as oportunidades de melhoria que se podem realizar, sendo que o ISCAC já foi certificado, tendo sido posteriormente suspenso e abandonado, pela prioridade ao SIGQ que foi dada pela A3ES, assim o trabalho inicial foi a recolha e análise de toda a informação que existia.

4.1.2.2 Conhecimento da atividade do ISCAC

Para a implementação de um SIGQ_ISCAC é fundamental conhecer toda a organização e as tarefas que são desempenhadas diariamente, desta forma, foi afetado algum tempo com os colaboradores não docentes para compreender quais as suas tarefas e os procedimentos que estavam sujeitos de maneira a poder documenta-los. Foi neste acompanhamento que se verificou grandes reticências face a existência de uma SIGQ. Assim, uma vez que não se conseguiu efetuar este trabalho de acompanhamento junto de todos os colaboradores, foi elaborado um questionário para aferir qual opinião de todos os colaboradores face à implementação e certificação de um SIGQ_ISCAC.

4.1.2.3 Questionário e sensibilização

O questionário (ver **ANEXO 3**) foi realizado via eletrónica, enviando um *email* com um *link* para responder ao questionário, através do *survey.iscac*. Foi assegurado o anonimato das respostas obtidas e permitiu analisar todas as respostas obtidas em conjunto, como analisar respostas em dois grupos (docentes e não docentes).

Após a realização do questionário, e recolha das respostas, foi elaborado um relatório que pode ser consultado no **APÊNDICE A.1**

Da análise aos dados obtidos, pode concluir-se que a maioria dos colaboradores pensa que se deve trabalhar novamente para a obtenção da Certificação da Qualidade, mas não

se pode ignorar o fato de existir um número elevado de colaboradores que não se revê com um SGQ. É importante mobilizares estes colaboradores para os ganhos existentes com Certificação da Qualidade. Apesar destes resultados, apenas 5% dos colaboradores não demonstra disponibilidade para ajudar na obtenção da Certificação da Qualidade, o que mostra uma grande confiança por parte de todos os colaboradores na Presidência do ISCAC caso esta decida avançar com a Certificação da Qualidade.

Concluída análise dos resultados e comparando os resultados dos docentes e não docentes, verifica-se os não docentes são os mais céticos em relação a Certificação da Qualidade.

Após a realização do estudo por questionários, foi realizado um acompanhamento junto dos colaboradores a fim de obter em concreto e com detalhe os motivos dessa descrença em relação ao SIGQ, tentando simultaneamente, tentado desmitificar e transmitir as vantagens e o valor acrescentado com a existência de um SIGQ.

As razões principais que foram referidas, foi a complexidade em perceber todo sistema e do estrangulamento de movimentos que existia, isto é, os procedimentos nem sempre estavam ajustados à realidade, não sendo eficientes e evidenciando alguma ausência do cumprimento das suas obrigações por parte da gestão. Esta posição pode ter sido consequência de uns anos de certificação não muito bem-sucedida.

4.1.2.4 Acompanhamento e observação dos processos

O levantamento realizado junto dos colaboradores permitiu identificar três tipos de processos no ISCAC que podem ser consultados na **tabela 2**. Os processos críticos são os que estão diretamente ligados à satisfação do cliente e à concretização da estratégia definida pela gestão, sendo as áreas de maior risco. Os processos integrados ou secundários que estabelecem a estrutura de gestão da organização, sendo imprescindíveis de todos os outros processos e por fim os processos de suporte que estão centrados no apoio aos outros processos e são essenciais ao funcionamento da organização (Pires, 2014 p.497).

Processos Críticos	Gestores				
	Presidência	Conselho Técnico-Científico	Conselho Pedagógico	Comissão da Qualidade	Serviços
Ensino e aprendizagem	X	X	X		
Investigação e desenvolvimento		X			
Colaboração com parceiros externos	X				GRPM
Internacionalização	X				GRI
Planeamento e Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade				X	
Gestão de cursos	X	X			
Gestão dos recursos humanos	X	X			
Gestão dos serviços de apoio	X				
Processos Secundários					
Gestão da Qualidade				X	GQ
Criação Revisão de cursos no âmbito da DGES		X			
Dispositivos Medição Monitorização				X	GQ
Gestão das oportunidades de melhoria				X	GQ
Gestão das Auditorias				X	Q
Gestão Orçamental	X				C
Gestão da Biblioteca	X				B
Gestão de cursos formação avançada					BS
Processos de Suporte					
Aprovisionamento					A
Sistema de Informação					I
Infra-Estruturas					A
Recursos Humanos					RH

Tabela 2 - Processos do ISCAC

Após esta análise, conclui-se que a elaboração de um Manual da Qualidade, apesar de não ser espectável que seja um requisito da nova norma ISO 9001:2015, a sua existência é vista como uma mais-valia para um SIGQ no ISCAC. Este Manual da Qualidade do ISCAC encontra-se no **APÊNDICE A.2**.

Após a elaboração do Manual da Qualidade, elaborou-se os procedimentos dos processos relacionados com os serviços, sendo que por limitação de tempo conjugado

com a disponibilidade dos serviços, só foi possível concluir os procedimentos dos processos da Business School (**ver Anexo 4**) e da Biblioteca (**ver Anexo 5**).

Foi ainda elaborado um regulamento (instrução de trabalho) para o processo das pós-graduações, enviado para aprovação dos coordenadores das Pós-graduações (**ver Anexo 6**)

4.1.2.5 Limitação de âmbito

A ISCAC tem vindo a crescer ao longo da última década, aumentando o número de cursos lecionados e consequentemente o número de alunos e docentes. Em sentido contrário, o número de não docentes ao serviço tem vindo a diminuir. Esta realidade contribui para o aumento exponencial de trabalho destinado aos colaboradores não docentes e que dificultou na concretização dos objetivos propostos no início do estágio.

4.2 Atividades realizadas de Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

4.2.1 Justificação

Foi decidido incorporar no estágio a realização de algum trabalho referente a um SGSST por ser uma matéria abordada na parte letiva do mestrado e pelo facto do estagiário ter formação reconhecida pela ACT, nomeadamente, ser Técnico Superior de Segurança no Trabalho.

O objetivo proposto inicial não foi elaborar um SGSST, mas fazer algum trabalho de sensibilização, informação e alertar para a importância destas temáticas, tentando mudar comportamentos e deixando uma base para que no futuro seja possível partir para a criação e certificação de um SGSST.

4.2.2 Sumário do trabalho realizado

O primeiro trabalho a ser realizado foi uma auditoria às medidas de autoproteção decorrentes do Decreto-lei n.º 220/2008, de 12 de novembro e da Portaria n.º

1532/2008, de 29 de dezembro. Segundo a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), as medidas de autoproteção são:

“disposições de organização e gestão da segurança, que têm como objetivo incrementar a segurança de pessoas e dos edifícios/recintos face ao risco de incêndio, e compreendem no seu conjunto medidas de prevenção, preparação e resposta, e englobam todos os níveis dentro de uma organização.

Aplicam-se a todos os edifícios e recintos, incluindo os existentes à data de entrada em vigor do referido diploma.”²⁴

O ISCAC, segundo o n.º 1 do artigo 22, do Decreto-lei n.º 220/2008, de 12 de novembro é obrigado a ter implementado as medidas de autoproteção, mas é visível por quem frequentar as instalações a existência de falhas a esse nível. Assim, com o objetivo de as detetar e corrigir, realizou-se uma auditoria às medidas de autoproteção.

A segunda iniciativa realizada foi uma avaliação dos riscos psicossociais aos colaboradores do ISCAC. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) organiza desde 2000, as campanhas «*Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis*» (anteriormente conhecidas como «*Semanas Europeias para a Segurança e Saúde no Trabalho*») que tem como objetivos sensibilizar para as questões relacionadas com a segurança e a saúde no trabalho e promover a ideia de que a segurança e a saúde são boas para o negócio (EU-OSHA)²⁵.

A campanha «*Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis*» para os anos de 2014 – 2015, tem com lema: “*Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do stresse*”, da qual o stresse e outros riscos psicossociais são o foco da campanha. Este foi o critério de escolha para o segundo trabalho desenvolvido.

Por fim, organizou-se uma semana dedicada à SST e que teve como *slogan*²⁶ “*Semana da Saúde e Segurança no ISCAC*”. Esta semana teve como objetivo informar e sensibilizar alunos e colaboradores (docentes e não docentes) da importância da prevenção em

²⁴<http://www.prociiv.pt/SegurancaContraIncendios/Documents/Medidas%20de%20Autoprote%C3%A7%C3%A3o%20FINAL-Outubro.pdf>

²⁵ https://osha.europa.eu/pt/campaigns/index_html

²⁶ *Slogan* ou frase de efeito é uma frase de fácil memorização que resume as características de um produto, serviço ou até mesmo pessoa. http://pt.wikipedia.org/wiki/Slogan_consultado em 15 de Janeiro de 2014

matérias da SST, abordando os dois trabalhos desenvolvidos, e sensibilizar e informar sobre outras neste âmbito.

4.2.2.1 Medidas de autoproteção

No ISCAC não existem procedimentos descritos em matéria de SST, o que torna difícil realizar uma auditoria aos controlos internos existentes. Por isso foi realizada uma auditoria de conformidade à legislação aplicável e cujo relatório pode ser consultado no **APÊNDICE B.1**, função que em muitas organizações é assegurada por uma estrutura de *Compliance*²⁷. Para Morais (2013), uma auditoria de conformidade

“consiste na verificação do cumprimento, pela entidade auditada, das condições, regras e regulamentos especificados por diversas fontes, externas ou internas.”

Para realizar a auditoria, na fase do Planeamento, foi efetuado um levantamento dos normativos legais aplicáveis em relação à auditoria que me propus realizar, sendo o suporte legal utilizado:

- Decreto-lei n.º 220/2008;
- Portaria n.º 1532/2008;

Após o levantamento legal, o edifício foi classificado de acordo com o Decreto-Lei 220/2008 de 12 de novembro, como utilização-tipo²⁸ IV, porque é aplicada a alínea d) do artigo 8º do mesmo referencial, onde constam as instalações:

Tipo IV «escolares», corresponde a edifícios ou partes de edifícios recebendo público, onde se ministrem ações de educação, ensino e formação ou exerçam atividades lúdicas ou educativas para crianças e jovens, podendo ou não incluir espaços de repouso ou de dormida afetos aos participantes nessas ações e atividades, nomeadamente escolas de todos os níveis de

²⁷ O termo *compliance* tem origem no verbo em inglês to comply, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido. Consultado em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Compliance>, a 15 de janeiro de 2015.

Para Morais (2013), a missão do *compliance* é assegurar o cumprimento de leis e regulamentos, advertindo a gestão sobre legislação, normas e regras, informando sobre as consequências do não cumprimento e divulgar as melhores práticas.

²⁸ «Utilização-tipo» a classificação do uso dominante de qualquer edifício ou recinto, incluindo os estacionamento, os diversos tipos de estabelecimentos que recebem público, os industriais, oficinas e armazéns, segundo alínea r) do artigo 2.º do Decreto-lei n.º 220/2008 de 12 de novembro

ensino, creches, jardins-de-infância, centros de formação, centros de ocupação de tempos livres destinados a crianças e jovens e centros de juventude;

e com categoria de risco²⁹ 4ª, segundo o art. 12º, al. d), que remete para a tabela V do ANEXO III do presente Decreto-lei. De acordo com a aplicação do nº 2 do art. 13º, classificámos com esta categoria por ultrapassar um dos valores das classificações na categoria de risco, nomeadamente o número de efetivos³⁰.

Posteriormente foi elaborado uma *check-list* (**ver Anexo 7**) que serviu de suporte à auditoria.

4.2.2.2 Avaliação dos Riscos Psicossociais

Para a realização da avaliação dos riscos psicossociais aos colaboradores do ISCAC foi utilizada a versão curta portuguesa do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* – COPSOQ (**ver Anexo 8**). Esta versão foi desenvolvida num estudo financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), e que teve como principal objetivo traduzir e validar para português a versão curta do COPSOQ.³¹

Em colaboração com o *Danish National Institute for Occupational Health in Copenhagen*, Kristensen e Borg desenvolveram e validaram um questionário que fosse um instrumento válido e compreensível para avaliar os fatores psicossociais.

²⁹ «Categorias de risco» a classificação em quatro níveis de risco de incêndio de qualquer utilização-piso de um edifício e recinto, atendendo a diversos fatores de risco, como a sua altura, o efetivo, o efetivo em locais de risco, a carga de incêndio e a existência de pisos abaixo do plano de referência, segundo a alínea e) do artigo 2.º do Decreto - lei n.º 220/2008 de 12 de novembro

³⁰ «Efetivo» o número máximo estimado de pessoas que pode ocupar em simultâneo um dado espaço de um edifício ou recinto, segundo a alínea j) do artigo 2.º do Decreto-lei n.º 220/2008 de 12 de novembro

³¹ O questionário do COPSOQ utilizado (sendo a base principal do presente trabalho), foi traduzido e validado pelos investigadores:

- Carlos Silva; Vânia Amaral; Alexandra Pereira; Pedro Bem-haja e Anabela Pereira – Investigadores da Universidade de Aveiro – Departamento de Educação;
- Vítor Rodrigues – Investigador da Universidade de Coimbra – Faculdade de Medicina;
- Teresa Cotrim – Investigadora da Universidade Técnica de Lisboa – Departamento de Ergonomia da Faculdade de Motricidade Humana;
- Jorge Silvério – Investigador da Universidade do Minho – Escola de Psicologia;
- Paulo Nossa – Investigador da Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras.

Contando ainda com a colaboração de:

- Hugo de Almeida – Universidade de Aveiro
- Paulo Rodrigues – Universidade da Beira Interior
- José Pedro Moura – Universidade de Aveiro

A sua publicação é da autoria da: Análise Exacta - Consultadoria, Formação e Edição de Livros

O COPSOQ tenta lidar com a amplitude do constructo “fatores psicossociais”, mediante a aplicação de uma abordagem multidimensional (Kristensen et al., 2005a). O marco conceptual do COPSOQ está fundamentado numa amplitude de evidências científicas que implicam o modelo de exigência, controlo e apoio social de Karasek (1979), e inclui todas aquelas dimensões psicossociais que se consideram fatores de risco relevantes (Kivimäki, 2002), mais especificamente a versão curta. Esta versão foi desenvolvida empiricamente a partir da versão longa. O número de subescalas e itens de cada uma das três versões (curta, média, longa) consta na tabela 3.

Tabela 3 - Número de itens e subescalas das três versões portuguesas do COPSOQ

	Nº itens		
	Versão Curta	Versão Média	Versão Longa
Saúde e bem- estar			
Saúde Geral	1	2	4
Sintomas depressivos	1	2	4
Stress somático	-	-	5
Stress cognitivo	-	-	4
Stress	2	2	4
Burnout	2	2	4
Problemas em dormir	1	2	4
Interface trabalho-indivíduo			
Insegurança laboral	1	1	4
Satisfação no trabalho	1	4	4
Conflito família/trabalho	-	-	2
Conflito trabalho/família	2	3	3
Personalidade			
Auto-eficácia	1	2	6
Valores no local de trabalho			
Justiça e respeito	2	3	4
Confiança vertical	2	3	3
Confiança horizontal	-	3	3
Comunidade social no trabalho	1	3	3
Relações Sociais e Liderança			
Apoio social de colegas	-	3	3
Apoio social de superiores	1	3	3
Conflito de papéis laborais	-	3	4
Previsibilidade	2	2	2
Qualidade da Liderança	2	4	4
Recompensas	2	3	3
Transparência de papel laboral desempenhado	1	3	4
Organização do Trabalho e Conteúdo			
Compromisso face ao local de trabalho	1	2	3

Significado do trabalho	2	3	3
Possibilidades de desenvolvimento	2	3	3
Influência no trabalho	1	4	4
Variação no trabalho	-	-	1
Exigências Laborais			
Exigências emocionais	1	1	3
Exigências cognitivas	1	3	3
Ritmo de trabalho	1	1	1
Exigências quantitativas	2	3	3
Exigências de esconder emoções	-	-	4
Comportamentos ofensivos			
	4	4	6
Número de subescalas	26	29	35
Número de questões	41	76	119

Sendo um questionário recente e se adaptar bem à realidade do ensino, existindo dados que permitam a comparação dos resultados obtidos com a média nacional, foi o factor determinante para a escolha na utilização deste método de estudo. Na realização do questionário, foi assegurado a confidencialidade das respostas.

O relatório completo do resultado obtido encontra-se no **APÊNDICE B.2**, podendo-se confirmar que é nos docentes que se encontra o grupo de maior risco, destacando-se pela negativa como maior risco para a saúde as exigências cognitivas, o elevado ritmo de trabalho e as exigências emocionais, o conflito trabalho-família e a insegurança laboral. Como aspecto positivo destaca-se como situação favorável e intermédia para a saúde dos docentes, a inexistência de comportamentos ofensivos, o significado do trabalho, possibilidades de desenvolvimento e a satisfação no trabalho.

Nos não docentes, os dados são mais favoráveis do que em relação aos docentes, mas destaca-se pela negativa como maior risco para a saúde a insegurança laboral, exigências cognitivas, problemas em dormir, o elevado ritmo de trabalho e as exigências emocionais.

4.2.2.3 “Semana da Saúde e Segurança no ISCAC”

A “Semana da Saúde e Segurança no ISCAC” decorreu de 6 a 10 de outubro de 2014, e foram parceiros nesta iniciativa:

- Ponto Focal da EU-OSHA em Portugal;
- Autoridade para as Condições de Trabalho - ACT;
- Escola Superior de Tecnologia e Saúde de Coimbra - ESTeSC;

- Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra - HUC
- União Geral de Trabalhadores - UGT

A participação dos parceiros decorreu de um convite efetuado pela Presidência do ISCAC.

A abertura da “Semana da Saúde e Segurança no ISCAC” ocorreu no dia 6 de outubro de 2014 (segunda-feira), pelas 16:30 no *lounge* do ISCAC e para a inauguração, foram confirmadas a presença do Inspetor-Geral da ACT e do Presidente da UGT-Coimbra.

A inauguração consistiu numa conversa aberta sob tema:” Segurança e Saúde em Portugal” e pela inauguração em Portugal da exposição fotográfica da EU-OSHA “Que imagem tem da segurança e saúde no trabalho?” e que contou com participação dos alunos que em grande número assistiram a “conversa aberta” e a inauguração da exposição. (**Anexo 9**)

No dia 7 de outubro (terça-feira), com a colaboração dos alunos da ESTeSC, foram realizadas ações de avaliação, informação e sensibilização para a importância de uma postura correta no local de trabalho. Os alunos foram devidamente acompanhados pelo estagiário, a todos os gabinetes do ISCAC onde explicaram a todos os colaboradores qual a postura correta a ter por cada trabalhador.

O dia 8 de Outubro (quarta-feira), contou novamente com a colaboração dos alunos da ESTeSC, no período da tarde, através de realização de exames de saúde preventiva aos alunos e colaboradores do ISCAC. Na concretização desta ação, o estagiário realizou um conjunto de procedimentos tais como preparar um espaço adequado que permitisse instalar os equipamentos necessários e receber os alunos da ESTeSC,

No dia 9 de Outubro (quinta-feira), foram realizadas nas instalações do ISCAC, colheitas de sangue pelo Serviço de Sangue e Medicina Transfuncional do CHUC. Esta ação foi um sucesso, tendo-se conseguido ultrapassar o número de colheitas realizadas em anos anteriores no ISCAC.

No **Anexo 10** podem ser consultadas fotografias em que se mostra a participação dos alunos e colaboradores nestas iniciativas.

Por fim, no dia 10 de Outubro (sexta-feira), para encerrar a “Semana da Saúde e Segurança no ISCAC” foi realizado um Seminário sobre os “Riscos Psicossociais e as Medidas de Autoproteção”, e foram convidados:

- Emília Telo (Ponto Focal) – Apresentação da “Campanha Europeia 2014-2015: Gestão do stresse e dos riscos psicossociais nos locais de trabalho”.
- José Cordeiro (ISCAC) – “Estudo de Caso: A gestão dos riscos psicossociais”.
- Carlos Luís Tavares (ANPC) – “Medidas de autoproteção”

O seminário foi um sucesso, com um número elevado de presenças e com participação ativa, realizando perguntas e comentários bastantes pertinentes, conseguindo-se criar um diálogo construtivo entre os oradores e o público presente.

A divulgação da iniciativa e do seminário foi realizada pelo gabinete de marketing e relações públicas do ISCAC, criando um cartaz que se encontra no **Anexo 11** que foi amplamente divulgado nas redes sociais e espalhado pelas instalações do ISCAC.

Inicialmente estava previsto a realização de um simulacro em conjunto com ANPC e os Bombeiros Sapadores de Coimbra durante a semana, mas após algumas, foi decidido adiar a realização do simulacro para uma data futura após a correção de algumas oportunidades de melhoria existentes. O material de suporte elaborado pelo estagiário encontra-se evidenciado no **Anexo 12**.

Foi ainda elaborado e distribuído um panfleto e um cartaz com objetivo de alertar colaboradores e alunos da importância do exercício para uma vida saudável e que tipos de exercícios se podem realizar no local de trabalho. O panfleto e o cartaz pode ser consultado no **Anexo 13**.

A “*Semana da Saúde e Segurança no ISCAC*” despertou o interesse dos meios de comunicação regional, tendo sido referida em várias edições dos jornais. Nas **Anexo 14** encontram-se expostas as notícias que saíram na comunicação social referentes à iniciativa em causa.

4.3.3 Conclusão estágio

“Toda gente é a favor de uma boa qualidade e é contra a má qualidade. O trabalho bem feito pertence à nossa cultura” (Pires, 2014:35), assim como *“um sistema de segurança e saúde no trabalho visa manter a integridade física e mental dos trabalhadores”* (Pinto, 2009:23)

A cultura do ISCAC é de trabalhar bem, com qualidade, procurando sempre a satisfação do cliente e assegurar que os colaboradores tenham as condições de segurança e saúde no trabalho. Essa foi a razão da proposta de se trabalhar para a implementação e certificação do SIGQ_ISCAC e integrar posteriormente com um sistema de segurança e saúde no trabalho, pois pode-se concluir que falar de cultura de qualidade e em segurança e saúde no trabalho, é falar de Sistemas de Gestão da Qualidade e Segurança e Saúde no Trabalho.

O trabalho inicialmente proposto para o estágio incidiu em duas vertentes. A primeira referente à parte de segurança e saúde no trabalho e tinha como objetivo alertar e sensibilizar todos os colaboradores para este tema, para que num longo prazo se elabore, implemente e se faça a certificação de um sistema de segurança e saúde no trabalho. Este objetivo foi concretizado na sua totalidade, ficando demonstrado que o trabalho desenvolvido foi ao encontro dos objetivos iniciais propostos.

Na segunda vertente do estágio, foi proposto a elaboração, implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade no ISCAC. Este objetivo ainda não foi alcançado, pois existiram várias condicionantes que não o permitiram, mas considera-se bastante positivo o trabalho executado.

Ao longo do trabalho, foi visível as dificuldades apontadas por diversos autores na aplicação do SGQ e da SST, apesar de existir um compromisso pela gestão na implementação (reativação) e certificação do sistema, tendo sido um compromisso importante para a ultrapassagem das barreiras encontradas e citadas por diversos nos estudos de casos referidos.

O trabalho que se desenvolveu, permitiu aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos na parte letiva do mestrado e permitiu concluir que abordagem teórica abordada vai de

encontro a realidade encontrada, o que tornou o estágio uma experiência muito enriquecedora, tanto a nível profissional como pessoal.

Trabalhar no ISCAC foi um privilégio. Conviver com pessoas dedicadas, com sentido crítico e com uma alegria contagiante que facilmente se transmite, torna natural os laços de amizade e o sentimento que se pertence a uma família, a família do ISCAC.

Bibliografia

- **Technical Manager;** IRCA, DIS 9001:2014 – Understanding the Draft International Standard, consultado em www.irca.org/Documents/ISO_update_campaign/DIS%209001%20Executive%20Summary.pdf, 25/02/2015
- **Fonseca, L; Tomé JB.** “A Futura ISO 9001:2015”. Guia Cem Palavras. 2014 pp.26-29.
- **Hadfield, R; Fonseca L.** “Revisão da ISO 9001 - Meta à vista”. Revista Qualidade. Associação Portuguesa para a Qualidade. 2014. Edição 01, pp.32-36.
- **Fonseca. L., Leite, D., Lima. V.,** (2014), Six Sigma Methodologies Implementation and impacts on Portuguese SMEs, International Journal for Quality Research, Vol N° 8 , N°4), 583-594
- **CHEN, Shun-Hsing.** The establishment of a quality management system for the higher education industry. *Quality & Quantity*, 2012, 46.4: 1279-1296.
- **Fonseca, L.,** 2013, From Customer to Stakeholder Management, 57thEQQ_Congress Tallin
- 2014. ISO 9001:2015 Revision. 1st ICQEM, International Conference on Quality Engineering and Management, 2014. : 391-400, Guimarães, Portugal: International Conference on Quality Engineering and Management
- **ANTÓNIO, Nelson Santos; TEIXEIRA, António. 2009.** Gestão da Qualidade - De Deming ao modelo de excelência da EFQM. Lisboa : Sílabo, 2009. ISBN: 978- 972-618-333-4
- **OAKLAND, John. Gerenciamento da qualidade total. NBL Editora, 1994.**
- **Beckford, J.,**(2002), Quality, 2nd.ed. Rutledge-Taylor & Francis Group, London.
- **Pinto, Abel.** Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Guia para a sua Implementação. 2.ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2009.
- **PINTO, José Castro; Pinto, Ana Lúcia.** 2012. A importância da certificação de sistemas de gestão da qualidade em Portugal. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão. 48-61
- **CROSBY, PB.** Illusions about quality. Across the Board. 33, 6, 38, June 1996. ISSN: 01471554
- **ISHIKAWA, Kaoru.** Controle de qualidade total à maneira japonesa. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

- **JURAN**, Joseph M., et al. Quality planning and analysis. McGraw-Hill, 1980.
- **FEIGENBAUM**, Armand Vallin. Controle da qualidade total. Makron Books, 1994.
- **CROSBY**, Philip B. Quality is free: The art of making quality certain. Signet, 1980.
- **DEMING**, W.E.(1982). Quality, Productivity and Competitive Positio. Massachusetts: MIT-Centre for Advanced Engineering studt
- **SAHNEY**, Sangeeta; **BANWET**, Devinder Kumar; **KARUNES**, Sabita. Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM magazine*, 2004, 16.2: 145-159.
- **CROSIER**, David; **PURSER**, Lewis; **SMIDT**, Hanne. *Trends V: Universities shaping the European higher education area*. Brussels: European University Association, 2007.
- **PIRES**, António Ramos. A investigação aplicada pode melhorar a qualidade Dos processos de ensino e dos sistemas de gestão. Consultado em http://www.forumgestaoensinosuperior2011.ul.pt/docs_documentos/15/paineis/09/arp.pdf, 30/03/2015
- **ASIF**, Muhammad, et al. A model for total quality management in higher education. *Quality & Quantity*, 2013, 47.4: 1883-1904.
- **FURTADO**, A. (2003) Impacte da Certificação ISO 9000 nas Empresas Portuguesas, *Portuguese Journal of Management*, Vol. 8. 173-203
- **MAN**, Mandy Mok Kim; **KATO**, Iwao. Japanese Management and Total Quality Management (TQM)-The Application in Higher Education Institutions. *International Journal of Management and Innovation*, 2010, 2.2: 1.
- **(EU-OSHA), Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho. 2014 a).** *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2014 a).
- **(EU-OSHA), Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. 2014 b).** Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do stress. [Online] 2014 b). [Citação: 20 de Junho de 2014.] <https://www.healthy-workplaces.eu/pt/campaign-material/poster-and-leaflets>.
- **(SLIC), Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho. 2012.** Riscos Psicossociais no trabalho. [Online] 2012. [Citação: 20 de Junho de 2014.] www.av.se/slic2012.
- **Coelho, João Manuel Aguiar. 2009.** Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia. [Online] 2009.

[Citação: 20 de Junho de 2014.]

http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1388/1/TeseDout_AguiarCoelho2009.pdf.

- **Paulos, Catarina.** 2009. *Riscos Psicossociais no Trabalho*. s.l. : Verlag Dashofer, 2009.
- Decreto-lei n.º 441/91, de 14 de novembro
- Lei n.º 59/2008
- Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro
- Código do Trabalho
- Constituição da República Portuguesa
- Decreto-lei n.º 220/2008 de 12 de Novembro
- Portaria n.º 1532/2008;

Apêndices

Apêndice A – Sistema Interno de Garantia da Qualidade

Apêndice A.1 - Questionário aos colaboradores sobre Certificação da Qualidade

Apêndice A.2 – Manual da Qualidade

Apêndice B – Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho

Apêndice B.1 – Auditoria medidas de Autoproteção

Apêndice B.2 - Avaliações dos riscos psicossociais

Anexos