

**Instituto Politécnico de Setúbal**



**Escola Superior de Ciências Empresariais**

# **Riscos Psicossociais em Operadores de Central de Segurança**

Sérgio Assunção Gonçalves

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

**MESTRE EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO**

Orientadora: Professora Doutora Anabela Gomes Correia

Setúbal, 2015

## **Agradecimentos**

A todos os participantes neste estudo, por terem disponibilizado o seu tempo para preencher os questionários.

À minha orientadora Professora Doutora Anabela Correia, pelo apoio e disponibilidade sempre demonstrada.

Aos meus pais e à minha irmã, por todo o apoio e carinho que me têm dado ao longo do meu percurso pessoal e profissional.

A todos quero deixar presente o meu mais profundo agradecimento.

Obrigado.

## Resumo

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho são uma das grandes ameaças contemporâneas para a saúde e segurança dos trabalhadores.

Este estudo tem como principal objetivo identificar, a partir da percepção dos trabalhadores, a presença de riscos psicossociais relacionados com o trabalho. Foi ainda analisada a relação dos riscos psicossociais com alguns fatores demográficos e profissionais.

A amostra é constituída por 85 Operadores de Central de Segurança, de uma empresa prestadora de serviços de segurança privada.

Para avaliar os riscos psicossociais utilizou-se o Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ (Kristensen et al., 2005), com um conjunto de questões para avaliar os fatores demográficos e profissionais.

Verificamos que estes trabalhadores se encontram numa situação de moderada a baixa exposição a riscos psicossociais. Constatou-se ainda a existência de relações e diferenças estatisticamente significativas entre alguns dos riscos psicossociais e algumas das variáveis demográficas e profissionais.

Os resultados obtidos são discutidos no contexto da saúde e bem-estar destes profissionais.

**Palavras-chave:** Riscos psicossociais; Copenhagen Psychosocial Questionnaire; COPSOQ; condições de trabalho.

## **Abstract**

The work-related psychosocial risks are a major contemporary threats to health and safety of workers.

This study aims to identify, from the workers' perception, the presence of psychosocial risks related to work. It was also analyzed the relationship of psychosocial risks with some demographic and professional factors.

The sample consists of 85 Security Center Operators, from a private security services company.

To assess the psychosocial risks we've used the Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ (Kristensen et al., 2005), with a set of questions to evaluate the demographic and professional factors.

We found that these workers are in a situation of moderate to low exposure to psychosocial risks. It was also found that there are statistically significant relations and differences between some of the psychosocial risks and some of the demographic and professional variables.

The results are discussed in the context of health and well-being of these professionals.

**Keywords:** Psychosocial risks; Copenhagen Psychosocial Questionnaire; work conditions.

## Índice

INTRODUÇÃO.....	1
1. Fatores de risco psicossociais.....	5
1.1. Definição/Conceito.....	5
1.2. Antecedentes.....	9
1.3. Consequências dos riscos psicossociais .....	15
1.4. Avaliação dos riscos psicossociais .....	18
2. METODOLOGIA .....	21
2.1. Objetivos.....	21
2.2. Amostra .....	21
2.3. Instrumento .....	22
2.3.1. Copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ - versão média)....	22
2.3.2. Qualidades psicométricas do COPSOQ .....	25
2.4. Procedimento .....	26
2.5. Procedimentos estatísticos.....	27
3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
3.1. Caracterização da amostra.....	28
3.2. Análise dos fatores de riscos psicossociais .....	32
3.3. Análise dos resultados do COPSOQ em função das características sociodemográficas .....	34
3.4. Análise dos resultados do COPSOQ em função das características socioprofissionais.....	45
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	51
5. CONCLUSÃO .....	54
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS .....	62

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Escalas e questões do COPSOQ .....	24
Tabela 2 – Coeficientes alfa de Cronbach do estudo e amostra portuguesa .....	26
Tabela 3 – Distribuição dos trabalhadores em função do género .....	28
Tabela 4 – Distribuição dos trabalhadores em função do grupo etário .....	29
Tabela 5 – Distribuição dos trabalhadores em função do estado civil .....	29
Tabela 6 – Distribuição dos trabalhadores em função da família .....	30
Tabela 7 – Distribuição dos trabalhadores em função da escolaridade .....	30
Tabela 8 – Distribuição dos trabalhadores em função do vínculo contratual .....	31
Tabela 9 – Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade .....	31
Tabela 10 - Distribuição dos trabalhadores em função das horas diárias de trabalho ....	32
Tabela 11 – Média e desvio padrão das escalas do COPSOQ.....	33
Tabela 12 – Média e desvio padrão das escalas do COPSOQ.....	34
Tabela 13 – Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com o género .....	36
Tabela 14 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com a idade .....	38
Tabela 15 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com o estado civil.....	40
Tabela 16 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com os filhos .....	42
Tabela 17 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com as habilitações literárias .....	44
Tabela 18 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com o tipo de contrato..	46
Tabela 19 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com a antiguidade .....	48
Tabela 20 - Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com as horas diárias de trabalho .....	50

**Índice de figuras**

Figura 1 – Fatores de risco psicossociais no trabalho .....12

**Índice de anexos**

Anexo 1 – Carta aos trabalhadores .....	63
Anexo 2 – Questionário COPSOQ – Copenhagen Psychosocial Questionnaire - versão média .....	64

## Lista de abreviaturas

ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
Et al.	E outros
ESENER	Inquérito Europeu UE-OSHA de Empresas de riscos novos e emergentes
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho)
EUA	Estados Unidos da América
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Espanha)
ISTAS	Instituto Sindical de Trabalho, Ambiente e Saúde (Espanha)
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
SLIC	Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
UE	União Europeia

## **PARTE 1 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

## INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho está a passar por transformações que implicam novos desafios em matéria de segurança e saúde dos trabalhadores. Estas transformações levam ao surgimento de riscos psicossociais. Esses riscos, que estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, bem como com o seu contexto económico e social, suscitam um maior nível de stress e podem originar uma grave deterioração da saúde mental e física. Em 2005, mais de 20% dos trabalhadores dos 25 Estados-Membros da União Europeia acreditavam que a sua saúde estava em risco devido ao stress relacionado com o trabalho. Em 2002, o seu custo económico anual na União Europeia foi estimado em 20 000 milhões de euros (EU-OSHA, 2007).

Os fatores psicossociais são as características da organização do trabalho que estão relacionados com vários problemas de saúde (Font et al., 2011).

Nas últimas décadas temos assistido a transformações profundas no que diz respeito à natureza dos trabalhadores, do trabalho, das condições de trabalho e da vida profissional, devido a fatores como a globalização, a economia de mercado livre, as novas tecnologias de informação, a crise económica e subsequente recessão (EU-OSHA, 2007).

O ambiente de trabalho e da organização e a gestão do trabalho são fatores de risco psicossociais que se forem mal geridos, terão consequências negativas para a saúde dos trabalhadores como o stress no trabalho, burnout e mobbing (Izquierdo, 2012).

Diversos estudos mostram que a incidência de enfarte do miocárdio duplica entre os trabalhadores em postos de trabalho onde se realizam tarefas de execução padronizada. Entre as pessoas que ocupam posições de direção e de cariz técnico, a prevalência de exposição aos riscos relacionados com as exigências do trabalho, é maior (ISTAS, 2011).

Izquierdo (2012) refere que os riscos psicossociais representam mais de um terço dos acidentes e doenças relacionadas ao trabalho e que 17% das baixas por doença estão ligadas a estas patologias. Também se observou que 30% dos trabalhadores europeus sofrem de stress relacionado com o trabalho, muitas vezes sob o amplo diagnóstico de stress ocupacional, mas também contemplando burnout e mobbing. Ainda assim, os

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

dados europeus confirmam que 9% dos trabalhadores têm sido afetados por mobbing, 20% sofrem de burnout e 22% têm algum tipo de stress no trabalho.

O stress ocupacional tornou-se numa verdadeira problemática em diversos países, podendo afetar potencialmente qualquer setor profissional, todos os trabalhadores, independentemente do seu local de trabalho, da posição hierárquica ocupada, do tamanho da empresa e do tipo de vinculação contratual (EU-OSHA, 2003).

Por conseguinte, as mudanças tecnológicas e sociais exacerbadas pela crise económica mundial induziram a um aumento do stress, da ansiedade, da depressão e outras perturbações mentais nos locais de trabalho (OIT, 2008). Além disso, são já identificadas relações entre o stress e doenças músculo-esqueléticas, cardíacas e do sistema digestivo, assumindo-se ainda que, se o stress relacionado com o trabalho for prolongado, pode originar doenças cardiovasculares graves (OIT, 2013).

As organizações para se manterem competitivas e sobreviverem num mercado global, podem expor os profissionais a situações desgastantes, como a urgência de maior produtividade associada à redução de trabalhadores, à pressão do tempo, ao aumento quer da complexidade das tarefas, quer de expectativas irrealizáveis e das relações laborais, podendo gerar tensão, fadiga e esgotamento profissional, assumindo-se como fatores psicossociais responsáveis por situações de stress ocupacional (Font et al., 2011).

Os dez principais riscos psicossociais emergentes podem agrupar-se nas cinco áreas seguintes: novas formas de contratos de trabalho e insegurança no emprego; a mão-de-obra em envelhecimento; intensificação do trabalho; exigências emocionais elevadas no trabalho; difícil conciliação entre a vida profissional e a vida privada. Os problemas profissionais podem repercutir-se na vida privada das pessoas. O trabalho incerto e ocasional, os grandes volumes de trabalho e os horários de trabalho variáveis e imprevisíveis, sobretudo quando o trabalhador não tem qualquer possibilidade de os ajustar às suas necessidades pessoais, podem originar um conflito entre as exigências profissionais e a vida privada. O resultado é uma difícil conciliação entre a vida profissional e a vida privada, que afeta negativamente o bem-estar do trabalhador (EU-OSHA, 2007).

Hoje as condições de trabalho podem exigir altos níveis de atenção e concentração, de alta responsabilidade, sobrecarga de trabalho, horários longos ou desajustados e turnos. Além da crescente participação das mulheres no trabalho,

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

aumentou o número de pais que trabalham e as famílias monoparentais, o que provoca um aumento da exposição face aos riscos psicossociais (Sanchez-Anguila, 2006).

Silva et al. (2012) referem que a Lei-Quadro da Segurança e Saúde no Trabalho (Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de Novembro) visa a efetivação do direito à segurança e à proteção da saúde no local de trabalho por via da coerência de medidas e da eficácia de intervenção das entidades, públicas, privadas ou cooperativas, que exercem, naquele âmbito, competências nas áreas da regulamentação, licenciamento, formação, informação, consulta e participação, serviços técnicos de prevenção e vigilância da saúde e fiscalização. Por outro lado, a Lei 102/2009 de 10 de Setembro, regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, de acordo com o previsto no artigo 284º do Código do Trabalho. Neste decreto de lei, o artigo 15º do capítulo 2, reporta as obrigações gerais do empregador, que especificamos nas alíneas d) e e). O empregador deve zelar, de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os seguintes princípios gerais de prevenção. De acordo com o conteúdo da alínea d, deve-se 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. Segundo o conteúdo da alínea e, a 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.

Silva et al. (2012) salientam que se percebe pela legislação portuguesa, o papel do Estado enquanto agente de promoção da melhoria e manutenção das boas condições de trabalho, assim como entidade de fiscalização e regulação da prevenção em contexto laboral.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (2011) o objetivo da Segurança e Saúde no Trabalho consiste em melhorar as condições e o ambiente de trabalho. A saúde no trabalho abrange a promoção e a manutenção do mais alto grau de saúde física e mental e de bem-estar social dos trabalhadores em todas as profissões. Neste contexto, a antecipação, a identificação, a avaliação e o controlo de riscos com origem no local de trabalho, ou daí decorrentes, que possam deteriorar a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, são os princípios fundamentais do processo de avaliação e de gestão de

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

riscos profissionais. O possível impacto nas comunidades envolventes e no meio ambiente deve ser igualmente tomado em consideração.

Com este estudo pretende-se avaliar a perceção dos trabalhadores de uma empresa prestadora de serviços de segurança privada, em Portugal, face aos riscos psicossociais aos quais os mesmos estão expostos e relacioná-los com os fatores sociodemográficos (idade, habilitações académicas, estado civil, género) e socioprofissionais (tipo de vínculo contratual, antiguidade na empresa, horas diárias de trabalho). Para tal, será aplicado o questionário COPSOQ que nos ajudará a identificar e analisar os fatores de risco psicossociais aos quais os Operadores de Centrais de Segurança estarão sujeitos.

Consideramos que este estudo contribuirá para dar a conhecer à empresa prestadora de serviços de segurança privada e às restantes empresas do setor, os riscos psicossociais aos quais os trabalhadores estão expostos, dando-lhe a possibilidade de atuar para eliminar ou reduzir os riscos.

O trabalho tem uma estrutura que consiste em duas partes, o enquadramento teórico e o estudo empírico. No enquadramento teórico, será definido o conceito associado aos riscos psicossociais, os seus antecedentes, as consequências e como fazer a sua avaliação. No estudo empírico, serão definidos os objetivos e a metodologia propostos para a realização deste estudo. Serão apresentados, analisados e discutidos os resultados relativos à recolha de dados do questionário que foi disponibilizado para preenchimento pelos trabalhadores da organização.

## 1. Fatores de risco psicossociais

### 1.1. Definição/Conceito

Para Silva et al. (2012) os fatores psicossociais são entendidos como as características inerentes às condições e organização do trabalho que afetam a saúde dos indivíduos, através de processos psicológicos e fisiológicos. Os riscos psicossociais resultam da interação entre o indivíduo, as condições de vida e as suas condições de trabalho.

Para Cox (1993) os riscos psicossociais resultam das interações do conteúdo, da organização do trabalho, dos sistemas de gestão e das condições ambientais e organizacionais, por um lado, e as competências e necessidades dos trabalhadores por outro.

Cox et al. (1995) referem que os riscos psicossociais são todos os aspetos da definição e gestão do trabalho e os seus contextos sociais e ambientais, que têm potencial para causar danos físicos ou psicológicos.

Os fatores psicossociais podem ser definidos como as características das condições de trabalho e, sobretudo, da sua organização que afetam a saúde das pessoas através de mecanismos psicológicos e fisiológicos a que também chamamos de stress (ISTAS, 2002).

Os fatores de risco psicossociais no trabalho podem ser agrupados em seis dimensões: intensidade do trabalho e tempo de trabalho; exigências emocionais; falta/insuficiência de autonomia; má qualidade das relações sociais no trabalho; conflitos de valores e insegurança na situação de trabalho/emprego (Costa et al., 2013).

As condições de trabalho nos países mais desenvolvidos têm sofrido constantes alterações nas últimas décadas. Devido às mudanças das condições de produção, da administração e dos serviços, as exigências sobre os profissionais também se estão a alterar. A flexibilidade, a disponibilidade e as elevadas competências sociais estão a tornar-se qualificações-chave. Como consequência desta evolução, o stress psicológico aumentou acentuadamente. A exposição a estes fatores de risco psicossociais tem aumentado os casos de doenças relacionadas com o trabalho, os casos de absentismo e os custos de tratamento ao longo dos últimos anos (Nübling et al., 2006).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Os riscos psicossociais surgem da organização desfavorável do trabalho e gestão, bem como de um contexto social pobre no trabalho. Os riscos incluem exigências excessivas, insegurança no trabalho, assédio e violência, entre outros. Estes riscos, bem como a falta de recursos adequados ou apoio, podem resultar em trabalhadores com stress, o que leva a uma deterioração no seu funcionamento, dentro e fora do trabalho e, se prolongada, pode levar a sérios problemas de saúde mentais e físicos, tais como o burnout, depressão e doenças cardiovasculares (EU-OSHA, 2015).

Os riscos psicossociais são a causa de algumas manifestações de stress relacionadas com o trabalho. Quando um trabalhador está sujeito a elevadas exigências e quando estas exigências não são compatíveis com os seus conhecimentos e capacidades ou nas situações em que o trabalhador não encontra forma de como lidar com essas exigências, eventualmente por limitação dos meios disponíveis, irá experienciar situações de stress (OMS, 2003).

A Organização Mundial do Trabalho (OIT) aponta os seguintes riscos psicossociais: sobrecarga horária, sobrecarga de trabalho mental e físico, monotonia, falta de empowerment, burnout, assédio moral e violência, insegurança no emprego, stress (individual e no trabalho). A questão mais saliente em relação às consequências de mudanças no mundo do trabalho está relacionada com o aumento da exposição a riscos psicossociais e com o surgimento de novos riscos que precisam de ser identificados, com o fim de reduzir os riscos associados à saúde e segurança (EU-OSHA, 2007).

Quando o trabalhador está sujeito a experiências de stress durante longos períodos de tempo o mesmo pode experienciar manifestações de burnout, termo que também ganhou prevalência como resultado de exposição a um ambiente psicossocial adverso, o que pode originar experiências resultantes de stress relacionado com o trabalho. O burnout tem sido definido na literatura como um estado de saúde física, emocional e mental de exaustão, que resulta do envolvimento em situações de trabalho que são emocionalmente exigentes, durante longos períodos de tempo (Schaufeli et al., 2001).

As razões que podem justificar o aumento dos riscos psicossociais são múltiplas e estão, essencialmente, ligadas às tendências de alteração no mundo do trabalho, tais como, a alteração do valor e significado que o mesmo tem para os indivíduos e grupos sociais, as suas novas formas de organização, as alterações socioeconómicas, a alteração dos espaços, do conteúdo e da natureza do trabalho (Rantanem, 1995).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Apesar das evidências disponíveis, a prevenção e gestão de riscos psicossociais, não tem sido uma prioridade na agenda da formulação de políticas. Numa perspectiva mais ampla, os riscos psicossociais estão a ser cada vez mais reconhecidos como principais preocupações de saúde pública nos países industrializados (Leka et al., 2008). No entanto, devido aos processos de globalização e mudanças na natureza do trabalho, esses riscos não estão limitados ao mundo desenvolvido. Nas últimas décadas tem havido uma crescente preocupação sobre as causas e as consequências para a saúde em relação à exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais, especialmente nos países industrializados e em menor medida e só recentemente, nos países em desenvolvimento (Kortum, 2007).

As mudanças que se têm registado relacionadas com o trabalho são variadas. Elas incluem alterações na população ativa, mudanças na natureza do trabalho e da organização do trabalho, e as mudanças na natureza da vida profissional. Estas representam um desafio significativo para a saúde ocupacional e segurança dos trabalhadores, devido ao seu impacto direto e indireto, mas também por causa do desafio que apresentam para os sistemas de vigilância da saúde usados tradicionalmente (Dollard, 2007).

Há fortes evidências que indicam que existe uma associação entre problemas de saúde no local de trabalho e a exposição a riscos psicossociais ou a uma interação entre riscos físicos e riscos psicossociais, para uma matriz de resultados de saúde no nível individual e no nível organizacional (Cox et al., 2000).

A exposição a riscos físicos e psicossociais pode afetar tanto a nível psicológico, quanto a nível físico a saúde dos trabalhadores. As evidências sugerem que os efeitos sobre a saúde podem ser resultado de uma exposição direta ou de uma exposição indireta motivada por efeitos de stress (Cox et al., 2000). Estas duas formas que podem levar a problemas de saúde podem ser complementares quando associadas, ou seja, levam a uma maior propensão para problemas de saúde, isto é, o trabalhador está sujeito a uma elevada exposição de riscos psicossociais e simultaneamente em situação de stress, mesmo que a exposição seja de diferentes graus (Cox et al., 1993).

A causa mais comum associada às queixas de saúde possibilita a compreensão de padrões de exposição e fornece informação para a procura de medidas para prevenir estes problemas. É claro que os caminhos causais para estas doenças são complexos e multifatoriais. Os fatores a serem considerados incluem exposições ambientais e exposições organizacionais (Leka, 2008).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

As consequências da exposição a riscos psicossociais manifestam-se de diferentes formas, comprometendo o funcionamento de forma saudável a nível orgânico, emocional, cognitivo, social e comportamental. Alguns dos sintomas da exposição a estes riscos podem ser: ansiedade, depressão, problemas no sono, isolamento, agressividade, redução da capacidade de concentração (Silva et al., 2012).

A exposição a riscos psicossociais pode causar problemas de stress, o que resulta de um conjunto complexo de fenómenos dinâmicos e não apenas como uma consequência de um único evento externo agindo sobre o indivíduo. A base teórica para os acontecimentos de stress pode ser derivado da interação, centrado nas características estruturais da interação da pessoa com o seu ambiente de trabalho, ou a base também pode ser transaccional, com foco no processo cognitivo e reações emocionais que regem as interações pessoa-ambiente (Tabanelli, 2008).

Como em outras áreas da prevenção, os riscos psicossociais são caracterizados por exposição desigual, principalmente em função do sexo. As práticas empresariais de gestão da mão-de-obra diferem de acordo com o posto de trabalho, o que implica exposições desiguais aos riscos psicossociais. Por exemplo, a maioria dos trabalhos que envolvem tarefas de execução/produção são geridos com métodos de trabalho que envolvem ciclos curtos e padronização de processos. Isto significa, por um lado, a falta de poder de decisão dos trabalhadores em todas as posições em relação à forma como eles executam as tarefas e, por outro, a incapacidade de aplicar os seus conhecimentos, ou seja, a exposição à falta de influência e possibilidade de desenvolvimento (ISTAS, 2011).

É essencial atuar atempadamente onde é necessário. Devemos evitar os efeitos nefastos da exposição aos riscos psicossociais quando detemos informação sobre as suas consequências reais. Ou seja, se dispomos de evidências suficientes de que a insegurança no trabalho, o excesso de exigências cognitivas e emocionais, a fraca autonomia e apoio social, a ausência de recompensas, entre outros, são fatores de risco para a saúde, devemos identificá-los no local de trabalho e controlá-los (Silva et al., 2012).

É comum perceber os riscos psicossociais enquanto aspetos demasiado complexos, intangíveis e difíceis de entender, e que como as ações preventivas estão na mão dos empregadores, estas exigem alterações irrealistas na organização do trabalho. Para aqueles que trabalham no âmbito da prevenção em saúde ocupacional estes argumentos são infundados e contornáveis.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Após a localização dos fatores de risco há que implementar mudanças na organização laboral. O impacto que estas alterações terão na saúde dos trabalhadores, deverá assumir-se como alvo central das ações das empresas neste âmbito. A jusante, estamos a falar da saúde da própria empresa e da sociedade em geral (Silva et al., 2012).

A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, na sequência da estratégia comunitária de 2002-2006, criou um observatório dos riscos para ajudar a antecipar o conhecimento dos riscos novos e emergentes. Desta forma, os riscos emergentes no local de trabalho podem ser identificados precocemente e podem tomar-se medidas adequadas (EU-OSHA, 2007).

### **1.2. Antecedentes**

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (EU-OSHA, 2007), o mundo do trabalho está a passar por transformações que implicam novos desafios em matéria de segurança e saúde dos trabalhadores. Estas transformações levam ao surgimento de riscos psicossociais. Esses riscos que estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, bem como com o seu contexto económico e social, suscitam um maior nível de stress e podem originar uma grave deterioração da saúde mental e física. Em 2005, mais de 20% dos trabalhadores dos 25 Estados-Membros da União Europeia acreditavam que a sua saúde estava em risco devido ao stress relacionado com o trabalho. Em 2002, o seu custo económico anual na UE-15 foi estimado em 20 000 milhões de euros.

Segundo o Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (SLIC, 2012), as mudanças significativas que ocorreram no mundo do trabalho nas últimas décadas resultaram em riscos emergentes no campo da segurança e saúde ocupacional. Essas mudanças levaram, para além de riscos físicos, químicos e biológicos, a riscos psicossociais emergentes. Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho têm sido identificados como um dos grandes desafios contemporâneos para a saúde e segurança e estão ligados a problemas nos locais de trabalho, tais como o stress do trabalho, violência, assédio e intimidação no trabalho. Além disso, as evidências mostram que o stress está relacionado a um pior desempenho, maior absentismo e maiores percentagens de acidentes. O stress excessivo é perigoso para a saúde do trabalhador e torna a pessoa incapaz de lidar com exigências adicionais.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (2010), os riscos profissionais novos e emergentes podem ser causados por inovações técnicas ou por mudanças sociais ou organizacionais, tais como: as novas tecnologias e novos processos de produção, por exemplo, as nanotecnologias e as biotecnologias; as novas condições de trabalho, por exemplo, as cargas de trabalho mais elevadas, a intensificação das tarefas devido à restrição de efetivos, as más condições associadas à migração laboral e os empregos numa economia informal; as formas emergentes de emprego, por exemplo, outsourcing e contratos temporários. Estes riscos podem ser mais amplamente reconhecidos graças a uma melhor compreensão científica, por exemplo, dos efeitos dos riscos ergonómicos sobre as lesões músculo-esqueléticas. Estes podem ser influenciados por mudanças de perceção da importância de certos fatores de risco, tais como os efeitos dos fatores psicossociais sobre o stress ligado ao trabalho.

De acordo com o Instituto Sindical de Trabalho, Ambiente e Saúde (ISTAS, 2010), desde os trabalhos de Canon e Seyle, reformularam-se diversos modelos explicativos da relação entre os fatores psicossociais, o stress e a saúde, entre os quais se destacam os conhecidos como Procura – Controlo – Apoio Social e Desequilíbrio Esforço – Compensações. Foram também notáveis as contribuições do Modelo Sociotécnico de Cherns (1987) que apresenta os princípios da proposta sociotécnica tradicional, destacando-se os fundamentais para o funcionamento de grupos de trabalho, tais como, o princípio de compatibilidade; o princípio do controle de variâncias; o princípio da mínima especificação crítica das tarefas; a multiquificação que se refere ao desenvolvimento de múltiplas habilidades numa pessoa; o sistema e fluxo de informação que devem alimentar os grupos; os sistemas de suporte que devem ser modificados como o sistema de informação, de avaliação de desempenho e promoção, de seleção e formação, etc. Há que destacar igualmente o Modelo Vitamina de Warr (1987) que revela que a saúde mental do indivíduo é plenamente influenciada pelo ambiente vivido no local de trabalho e depende de três fatores principais. Entre eles está a competência (habilidade do sujeito para lidar com sucesso com os problemas); a aspiração (tendência para traçar objetivos reais e capacidade de gerir a sua atividade para alcançar os objetivos tendo em vista o seu melhoramento); e a habilidade para controlar o efeito prejudicial do trabalho na sua vida. Estes modelos são distintos, mas conceitualmente próximos e complementares, permitindo identificar as características da organização do trabalho que afetam a saúde. (ISTAS, 2010).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (EU-OSHA, 2007), o risco emergente é definido como um risco novo e que está a aumentar. O risco é considerado novo, na medida em que, não era conhecido anteriormente e é causado por novos processos, novas tecnologias, novos tipos de local de trabalho ou pelas transformações sociais ou organizativas, ou quando uma questão há muito existente é agora considerada como um risco, devido a novos conhecimentos científicos, ou por fim, quando há uma alteração da perceção do público. O risco está a aumentar, visto que, o número de perigos que contribuem para o risco está a aumentar, quando a probabilidade de exposição aos perigos estiver a aumentar ou quando o efeito dos perigos sobre a saúde dos trabalhadores se estiver a agravar.

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (EU-OSHA, 2007), foram considerados quarenta e dois riscos psicossociais e oito deles foram classificados como riscos fortemente emergentes e dezanove destes foram classificados como riscos emergentes.

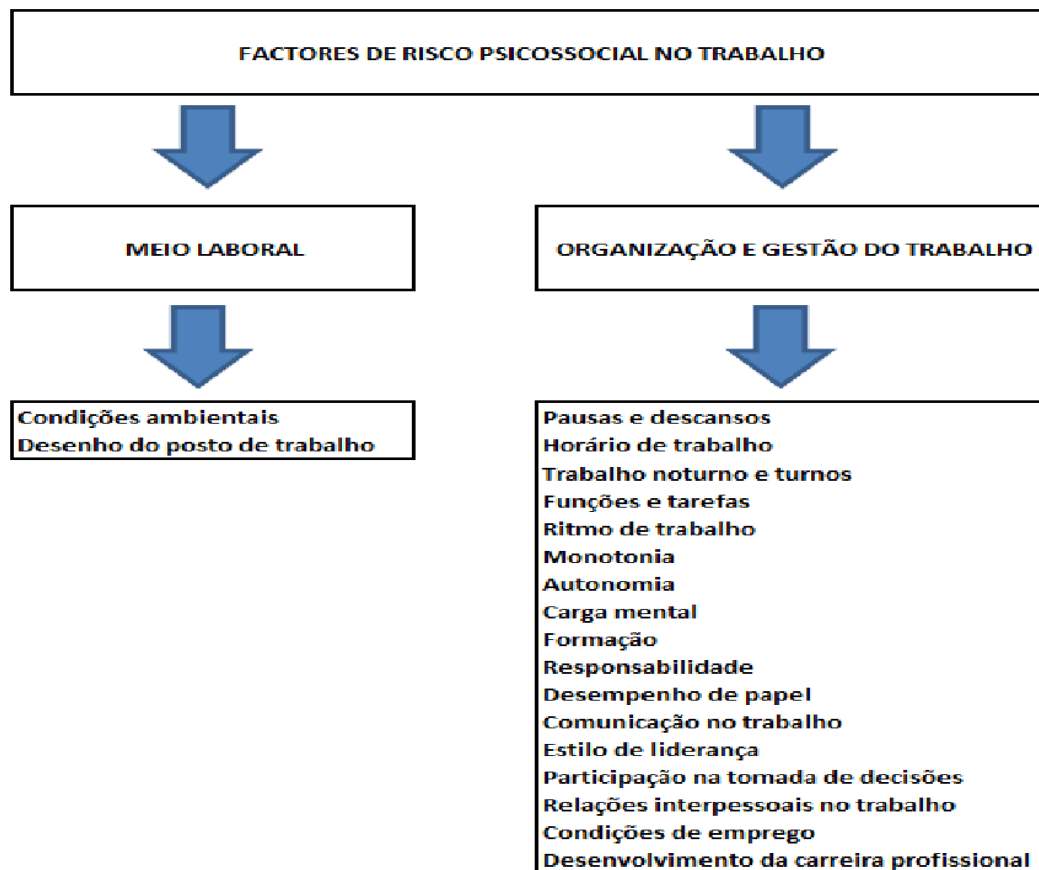
De uma forma empírica todos nós temos um conceito do que seja o stress: uma resposta do organismo frente a uma situação que exige algum tipo de resposta, que se traduz em colocar o próprio organismo em situação de alerta para poder atuar. Este processo é normal e tem permitido ao ser humano sobreviver até aos nossos dias. Face a uma situação de ameaça, todo o nosso corpo se prepara para fugir ou lutar e, quando a ameaça desaparece, o organismo volta para o seu estado normal (ISTAS, 2002).

O stress no trabalho poderia ser definido como o conjunto de reações emocionais, cognitivas, fisiológicas e do comportamento a certos aspetos adversos ou nocivos do conteúdo, da organização ou do ambiente de trabalho. É um estado caracterizado por altos níveis de excitação e de angústia, com a frequente sensação de não poder fazer frente à situação (ISTAS, 2002).

Para Izquierdo (2012), os fatores de risco psicossociais no trabalho resultam da interação do trabalhador com o meio laboral e com a organização e gestão do trabalho que são potencialmente negativos para a saúde dos trabalhadores, como se pode ver na figura 1.

# Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Figura 1. Fatores de Risco Psicossociais no Trabalho



Fonte: “Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica”. Izquierdo, F. (2012).

Izquierdo (2012) descreve os fatores de risco psicossociais relacionados com o ambiente de trabalho (as condições ambientais e o desenho/definição do posto de trabalho) e com a organização e gestão do trabalho (as pausas e descansos; o horário de trabalho; o trabalho por turnos e noturno; as funções e tarefas; o ritmo de trabalho; a monotonia; a autonomia; a carga mental; a formação; a responsabilidade; o desempenho de papel; a comunicação no trabalho; o estilo de liderança; a participação na tomada de decisões; as relações interpessoais no trabalho; as condições de emprego; o desenvolvimento da carreira profissional).

Como fatores do meio laboral temos que incluir as condições ambientais que são fundamentalmente os agentes físicos (o ambiente térmico, o ruído, as vibrações, as radiações, etc.), os agentes químicos (fumo, pó, vapores, dissolventes, desinfetantes, etc.) e os agentes biológicos (vírus, bactérias, etc.) (Izquierdo, 2012).

Relativamente ao desenho/definição do posto de trabalho, pretende-se conseguir a adaptação ergonómica das medidas geométricas do posto de trabalho às características corporais do trabalhador, já que uma correta disposição dos materiais de trabalho, evita

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

não apenas transtornos músculo-esqueléticos, mas também stress e fadiga. Porém, talvez o mais relevante desde o ponto de vista psicossocial seja a configuração espacial dos lugares de trabalho, isto é, os constrangimentos colocados pelas condições térmicas, a falta de espaço dos postos de trabalho, etc., que acabam por gerar mal-estar e conflitos (Izquierdo, 2012).

No que respeita às pausas e descanso, podemos referir que uma adequada ou inadequada organização, planificação e distribuição do tempo de trabalho e dos períodos de pausas e descansos podem incidir positiva ou negativamente no desempenho da atividade do trabalhador, repercutindo-se direta e indiretamente nele, na instituição e no seu ambiente (Izquierdo, 2012).

Quanto ao horário de trabalho, podemos verificar que em muitas empresas fixou-se um período laboral de horário fixo e um período laboral de horário flexível. O horário flexível favorece a conciliação da vida familiar e laboral e oferece ao trabalhador um certo grau de autonomia no trabalho, o que contribui para a satisfação laboral (Izquierdo, 2012).

No que se refere ao trabalho por turnos e noturno, é fundamental perceber que o trabalho por turnos exige manter o trabalhador ativo nos momentos em que necessita de descanso e o inverso. Além disso, desregula a vida familiar e social. Também o trabalho noturno constitui uma circunstância que incide negativamente na qualidade de vida do trabalhador, da sua família e na sua saúde (Izquierdo, 2012).

Os fatores relacionados com as funções e tarefas fazem referência ao conteúdo e ao significado que o trabalho tem para o trabalhador que o executa. Um posto de trabalho com conteúdo é aquele que está dotado de funções e tarefas adequadas e que permite ao trabalhador sentir que o seu trabalho tem utilidade (Izquierdo, 2012).

O ritmo de trabalho trata do tempo requerido para a realização do trabalho e pode estar determinado pelos prazos ajustados, pela exigência de rapidez nas tarefas, pela recuperação de atrasos, pela velocidade automática de uma máquina, pela competitividade entre colegas, pelas normas de produção, pela quantidade de trabalho a realizar, pelo controlo hierárquico direto com pressões de tempo, etc. (Izquierdo, 2012).

Relativamente à monotonia, pode-se entender que o trabalho contém elementos que o podem tornar interessante e enriquecedor ou pelo contrário podem-no converter em desagradável, incómodo e aborrecido. O trabalho monótono e repetitivo efetuado num ambiente pouco estimulante gera insatisfação laboral e problemas de saúde (INSHT, 2001).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

A autonomia é o grau no qual o trabalhador pode planejar o seu trabalho e determinar os procedimentos para desenvolvê-lo (Izquierdo, 2012).

A carga mental é o conjunto de requisitos mentais, cognitivos ou intelectuais aos quais se submete o trabalhador ao longo da sua jornada laboral. É o nível de atividade mental ou de esforço intelectual necessário para desenvolver o trabalho. Quando as exigências cognitivas não se adaptam à capacidade de resposta do trabalhador e se realiza um uso excessivo no tempo e/ou intensidade de funções cognitivas, aparece a fadiga mental (Izquierdo, 2012).

Para levar corretamente a cabo qualquer tarefa, é necessário um nível de formação prévio e com frequência dispor de um tempo de aprendizagem no posto de trabalho. Tanto o trabalhador que desempenha tarefas abaixo ou acima do seu nível de formação, pode sentir insatisfação laboral (Izquierdo, 2012).

Para que o trabalho seja satisfatório, o nível de responsabilidade do trabalhador deve ser adequado à capacidade do mesmo e aos recursos disponíveis (Izquierdo, 2012).

O papel pode ser definido como o conjunto de expectativas e exigências sobre as condutas que se esperam da pessoa que ocupa uma determinada posição (Izquierdo, 2012).

A organização deve propiciar tanto a comunicação formal como a comunicação informal entre os trabalhadores na atividade laboral. No meio laboral, a comunicação abarca desde as ordens dadas pelos diretores diretamente, até às expressões casuais entre os colegas (Izquierdo, 2012).

O estilo de liderança influi no ambiente de trabalho e nas relações entre os trabalhadores e entre estes e os chefes, porque as atitudes do superior ou chefe repercutem-se, direta ou indiretamente, nos trabalhadores que estão sob a sua liderança e no clima laboral (Izquierdo, 2012).

A falta de participação dos trabalhadores na tomada de decisões e na organização do trabalho é um fator que causa insatisfação laboral (Izquierdo, 2012).

Relativamente às relações interpessoais no trabalho, as pessoas têm a necessidade de se relacionar socialmente, o que é fonte de motivação comportamental. Por isso, as relações interpessoais no trabalho (com os superiores, com os subordinados, com os colegas e com os clientes) e grupais (equipamentos de trabalho, de departamento, de área, etc.) geralmente são valorizadas positivamente, mas também podem chegar a converter-se num risco psicossocial (Izquierdo, 2012).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

A insegurança e incerteza a respeito do emprego ou do futuro profissional pode provocar ansiedade no trabalhador, pelo que os trabalhadores necessitam de ter um certo grau de segurança e estabilidade no seu emprego. Também, as condições de emprego, como o tipo de contrato, a possibilidade de mobilidade geográfica, o salário, a possibilidade de escolha de período de férias e a exposição a riscos laborais, exercem um peso específico na motivação e na satisfação laboral (Izquierdo, 2012).

O desenvolvimento da carreira profissional é o direito dos profissionais a progredir, de forma individualizada, como reconhecimento da sua trajetória laboral, com base numa avaliação objetiva e com regras, relativamente a conhecimentos, experiência e cumprimento de objetivos. O desequilíbrio entre as aspirações do indivíduo sobre o desenvolvimento da sua carreira profissional e o nível real dos objetivos atingidos pode converter-se em fonte de preocupação, ansiedade e frustração (INSHT, 2001).

### **1.3. Consequências dos riscos psicossociais**

Silva et al. (2012), referem que o impacto da exposição aos fatores psicossociais, manifesta-se sob as mais diversas formas, comprometendo o funcionamento saudável a um nível orgânico, emocional, cognitivo, social e comportamental. Alguns dos sintomas associados à exposição contínua e/ou intensa aos riscos psicossociais prendem-se com a ansiedade, depressão, lentidão psicomotora, problemas no sono, isolamento, abuso de substâncias, agressividade, inibição da capacidade de concentração e tomada de decisão e alterações neuro endócrinas. Como consequência da exposição a estes riscos é válido apontar: acidentes de trabalho, absentismo, doenças (ansiedade, depressão, stress, doenças cardiovasculares), deterioração do ambiente social no trabalho, decréscimo da produtividade e qualidade do trabalho, entre outros (Silva et al., 2012).

Os fatores psicossociais são já reconhecidos como sendo problemas à dimensão mundial, que afetam todos os países, todas as profissões e todos os trabalhadores. O aumento da flexibilidade e da precariedade do emprego, a intensificação do trabalho e os problemas de relações no meio de trabalho, tais como a humilhação (bullying) e o assédio psicológico (mobbing), são alguns dos fatores que estão na origem de um aumento do stress relacionado com o trabalho (OIT, 2010).

Na Europa, 25% dos trabalhadores dizem sofrer de stress no trabalho durante a maior parte ou a totalidade do seu horário de trabalho e uma percentagem semelhante

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

relata que o trabalho afeta negativamente a sua saúde. Os riscos psicossociais contribuem para estes efeitos adversos do trabalho. Os riscos mais comuns estão relacionados com o tipo de tarefas executadas pelos trabalhadores, como por exemplo, se as tarefas são monótonas ou complexas e com a intensidade do trabalho. A intensidade elevada de trabalho está associada a efeitos negativos em termos de saúde e bem-estar, estando especialmente relacionada com stress no trabalho. A violência e o assédio registam-se com menor frequência, mas têm uma relação fortemente negativa com o bem-estar. Existem outras condições de trabalho, tais como, um bom equilíbrio entre vida profissional e pessoal, bem como o apoio social, que exercem uma influência positiva. A incidência de alguns fatores de risco psicossociais tem vindo a diminuir desde 2005. Há menos pessoas a denunciarem o excessivo número de horas de trabalho e a falta de apoio social. No entanto, a insegurança no trabalho tem crescido, e um quinto dos trabalhadores continua a ter jornadas de trabalho excessivamente longas ou com horários irregulares. Recentemente tem sido denunciado em alguns países um aumento do trabalho sob pressão, da violência e do assédio. Esta situação está relacionada com alterações nos locais de trabalho, provocadas pela crise económica. De um modo geral, as diferenças das condições de trabalho entre grupos de trabalhadores são setoriais. Existem, no entanto, diferenças de género que não estão necessariamente relacionadas com um determinado setor, por exemplo, homens que trabalham um excessivo número de horas ou mulheres que enfrentam mais dificuldades na progressão da sua carreira. Os riscos psicossociais constituem uma preocupação para a maioria das empresas: quase 80% dos gestores manifestam preocupação com o stress no trabalho, e praticamente um em cada cinco considera a violência e o assédio como um motivo de grande preocupação. No que respeita aos riscos individuais, as maiores preocupações dos gestores têm a ver com a pressão dos prazos e com clientes, pacientes ou alunos difíceis. Apesar das preocupações expressas, menos de um terço das organizações dispõem de procedimentos para prevenir esses riscos (EU-OSHA, 2014).

Os dados disponíveis sugerem que a prevenção dos riscos psicossociais não é uma atividade isolada, mas sim um processo com várias fases, que exige mudanças no ambiente de trabalho. As intervenções ao nível da organização são melhor implementadas através de um processo estruturado em que o êxito obtido é tanto maior quanto mais ativa for a participação dos trabalhadores. A prestação de informações às organizações com vista a ajudá-las a enfrentar os riscos psicossociais, tem maiores probabilidades de ser eficaz se oferecer uma abordagem que possa ser direcionada para

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

a abertura da organização à mudança e para os riscos específicos aos quais a organização e o setor estão expostos. Não existe uma solução única no que diz respeito aos riscos psicossociais, mas têm vindo a ser implementadas muitas abordagens eficazes em organizações por toda a Europa. A nível político, a legislação e as iniciativas dos parceiros sociais têm contribuído para implementar a prevenção dos riscos psicossociais. O diálogo social é um impulsionador da melhoria das condições de trabalho. No entanto, as políticas não são desenvolvidas na mesma medida em todos os países europeus, facto que pode ser explicado pelas diferentes tradições de diálogo social e pelas diferentes abordagens governamentais, muitas vezes relacionadas com a importância que os países atribuem aos riscos psicossociais (EU-OSHA, 2014).

Um mau ambiente psicossocial no trabalho também pode ter efeitos negativos sobre as organizações, bem como sobre as economias nacionais. O aumento do absentismo devido a doenças relacionadas com o stress, bem como o aumento do número de acidentes e de taxas de lesões causadas, por exemplo, trabalhando mais rápido sob pressão, pode levar a custos significativos para uma empresa ou organização. A nível nacional, o custo para as empresas e para a sociedade é estimada em milhares de milhões de euros (EU-OSHA, 2015).

Atualmente existe incompreensão e falta de sensibilidade em torno dos riscos psicossociais no local de trabalho e ainda há um estigma em torno da saúde mental. O Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) revelou que mais de 40% dos empregadores consideram mais difícil a gestão dos riscos psicossociais do que a gestão dos riscos "tradicionais" de segurança e saúde no trabalho (EU-OSHA, 2015).

A manutenção dos fatores psicossociais nocivos ao longo do tempo pode originar uma diminuição das defesas psíquicas do trabalhador, favorecendo o aparecimento de transtornos emocionais tais como sentimentos de insegurança, ansiedade, medo, fobias, apatia, depressão, etc. Além disso, estas alterações podem ser acompanhadas de perturbações das funções cognitivas como a atenção, a memória, o pensamento, a concentração, etc. (WHO, 2010).

As alterações na natureza do trabalho originaram grandes mudanças socioeconómicas e tecnológicas nos últimos anos. Este fato, juntamente com o aumento da tendência de reestruturação e redução em muitas organizações, tem resultado num aumento da subcontratação e terceirização que afeta consideravelmente os locais de trabalho (Sparks et al., 2001). Estas alterações são muitas vezes referidas coletivamente

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

como "as mudanças no mundo do trabalho". Este termo abrange uma ampla gama de novos padrões de organização do trabalho e uma variedade de níveis: o teletrabalho e o aumento do uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no local de trabalho; reestruturação, terceirização, subcontratação e globalização, com as mudanças associadas em padrões de emprego; exigências de flexibilidade dos trabalhadores, tanto em termos de número e função ou capacidades; uma proporção crescente da população ativa no setor de serviços e um número crescente de trabalhadores mais velhos; e também trabalho em equipas autorreguladas, etc. (Cox et al., 2000).

### **1.4. Avaliação dos riscos psicossociais**

Para Alegría (2012) a avaliação dos riscos psicossociais é considerada como um processo dirigido a estimar a magnitude dos referidos riscos que não se tenham podido evitar, obtendo e facultando a informação necessária para que se possam tomar as medidas preventivas que devem ser adotadas. O processo de avaliação pode ser estruturado nas seguintes fases: análise prévia da empresa, informação sobre a avaliação de riscos psicossociais e recompilação de documentação; seleção das técnicas de avaliação; análise de dados; avaliação dos resultados; e comunicação dos resultados.

No que respeita à análise prévia da empresa, informação sobre a avaliação de riscos psicossociais e recompilação de documentação, podemos referir que esta fase constitui o primeiro contato com a população a avaliar e durante a mesma informam-se os trabalhadores no que consiste a avaliação de riscos psicossociais, o procedimento a seguir e qual a finalidade. É necessário recolher a informação relevante para realizar a avaliação de riscos psicossociais, tendo em conta que orientará o processo de avaliação a seguir. Por isso, é conveniente solicitar à organização a seguinte informação sobre a empresa: setor da empresa, atividade à qual se dedica, conjunto de trabalhadores, situação laboral, horários, turnos, tipos de contrato dos trabalhadores, organigrama, funções e tarefas, acidentes de trabalho, doenças comuns e profissionais, absentismo e medidas de conciliação da vida laboral e familiar (Alegría, 2012).

Relativamente à seleção das técnicas de avaliação, mais concretamente para realizar a avaliação, utiliza-se uma combinação de técnicas que inclui a observação, os questionários e escalas e as entrevistas, embora em determinadas ocasiões se possam formar grupos de discussão, dinâmicas de grupo, role playing, etc. Para além dos questionários de fatores de risco psicossociais anteriores, podem ser administradas

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

outras ferramentas, como escalas de satisfação laboral, questionários sobre clima laboral, escalas de carga mental, questionários de ambiguidade e conflito de papel, questionários de stress laboral, inventários de mobbing ou assédio laboral e inventários de burnout ou desgaste profissional. Noutras ocasiões, podem ser administrados inventários, escalas, questionários e teste para a realização de avaliação clínica (Alegría, 2012).

No que respeita à análise de dados, é de referir que após a recolha de informação a partir das distintas técnicas, procede-se ao tratamento dos dados, o que implica, no geral, a utilização de ferramentas informáticas. Frequentemente é conveniente o uso de técnicas estatísticas para a análise dos dados, o que não enriquece apenas a etapa de avaliação, mas também lhe dá sentido. Complementa-se a análise mediante a comparação entre grupos específicos (idade, género, etc.) (Alegría, 2012).

No que concerne à avaliação dos resultados, é nesta fase que se avaliam e interpretam os dados de tipo qualitativo e quantitativo, resultantes da análise da informação. Especificam-se os riscos psicossociais existentes associados a cada posto, a intensidade dos mesmos, as medidas corretivas para eliminá-los ou reduzi-los e os prazos recomendados. Os fatores de risco, tanto os identificados através da análise de condições de trabalho, como pela avaliação subjetiva dos trabalhadores e a informação sobre os acidentes e doenças, permitem estabelecer prioridades e criar grupos homogéneos segundo o fator de risco, bem como desenhar ações de intervenção focalizadas (Alegría, 2012).

Na comunicação dos resultados, os resultados da avaliação com a sua valorização e interpretação, compilam-se num relatório da avaliação de riscos psicossociais e planificação da atividade preventiva (Alegría, 2012).

## **PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO**

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. Objetivos**

O objetivo principal deste trabalho é avaliar os fatores de risco psicossociais aos quais estão expostos os trabalhadores de uma empresa prestadora de serviços de segurança privada, em Portugal, analisando a sua relação com as variáveis sociodemográficas (idade, habilitações académicas, estado civil, género) e socioprofissionais (tipo de vínculo contratual, antiguidade na empresa, horas diárias de trabalho).

### **2.2. Amostra**

Os questionários foram aplicados numa organização que atua no setor da segurança privada, mais concretamente nas áreas da vigilância humana e segurança eletrónica, tendo duas Centrais de Segurança em Portugal, nas quais exercem funções mais de 60 operadores. Esta empresa de segurança privada emprega cerca de 4000 trabalhadores, tendo instalações em diferentes áreas geográficas, tais como, Porto, Lisboa, Madeira e Algarve. A empresa presta serviços a diversos clientes que dispõem de Centrais de Segurança próprias. Uma parte dos operadores aos quais foram aplicados os questionários, trabalham nas Centrais de Segurança dos clientes da empresa de segurança privada. Todas as centrais estão em funcionamento 24 horas por dia, 365 dias por ano, tendo no mínimo uma pessoa a trabalhar por cada turno de 8 horas. O processo de trabalho normalmente caracteriza-se por 3 fases: 1ª fase, receção de alarmes; 2ª fase, contatos com as autoridades e informação sobre a ocorrência; 3ª fase, contato com o cliente para o informar sobre a ocorrência. Todas as fases decorrem num curto espaço de tempo e sob enorme pressão. Para trabalhar como Operador de Central, os trabalhadores têm uma formação específica, que é acreditada pelo Ministério da Administração Interna e que lhes permite exercer a atividade.

Foi constituída uma amostra não probabilística por conveniência por 80 trabalhadores, Operadores de Central de Segurança. Os questionários foram aplicados nas seguintes áreas geográficas: Porto, Lisboa, Setúbal e Algarve.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Foi solicitado aos Operadores de Central de Segurança, 85 trabalhadores, o preenchimento do questionário, sendo que 80 responderam, o que representa 94% dos Operadores de Central de Segurança.

### **2.3. Instrumento**

Neste estudo utilizamos um questionário composto por três partes, o COPSQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), tendo como objetivo associar os dados sobre riscos psicossociais, com questões de natureza socioprofissional e sociodemográfica. O questionário ficou organizado da seguinte forma:

1ª Parte: o Copenhagen Psychosociological Questionnaire (COPSQ), versão média.

2ª Parte: as questões para avaliar os fatores sociodemográficos (idade, género, estado civil, habilitações académicas).

3ª Parte: as questões para avaliar os fatores socioprofissionais (tipo de vínculo contratual, tempo de serviço na empresa, horas trabalhadas).

#### **2.3.1. Copenhagen psychosocial questionnaire (COPSQ - versão média)**

O instrumento utilizado para determinação dos fatores de risco psicossociais foi o Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSQ), desenvolvido e validado por Kristensen e Borg com a colaboração do *Danish National Institute for Occupational Health in Copenhagen* (Nübling et al., 2010), que foi traduzido e adaptado, por Silva (2012), para Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa.

Seguindo o exemplo de vários países que utilizam o COPSQ, também Portugal o usou com o objetivo de avaliar o impacto dos fatores psicossociais no trabalho e contribuir neste sentido para o progresso científico no campo da saúde ocupacional. Trata-se de um poderoso instrumento que reúne consenso internacional quanto à sua validade, modernidade e compreensibilidade na avaliação de muitas das mais relevantes dimensões psicossociais inerentes ao contexto laboral (Silva et al., 2012). A utilização deste instrumento tem a finalidade de associar os elementos sobre os riscos

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

psicossociais, tendo sido adicionadas questões sobre os dados sociodemográficos e socioprofissionais.

O COPSQ compreende três versões distintas: (i) uma versão curta (23 dimensões e 40 perguntas), visando a autoavaliação dos trabalhadores ou a aplicação em locais de trabalho com menos de 30 trabalhadores; (ii) uma versão média (28 dimensões e 76 perguntas), destinada ao uso por profissionais de saúde ocupacional, nomeadamente na avaliação de riscos, planificação e inspeção, e (iii) uma versão longa (41 dimensões e 128 perguntas) para fins de investigação.

Uma vez que a versão média se assume como a ferramenta mais adequada para utilização em saúde ocupacional, por apresentar uma identificação mais completa de dimensões psicossociais, não sendo excessivamente longa, esta foi a versão utilizada na população ativa portuguesa para obtenção de valores de referência.

Todos os itens das três versões são avaliados numa escala tipo Likert de 5 pontos (1 – Nunca/quase nunca, 2 – Raramente, 3- Às vezes, 4- Frequentemente e 5- Sempre ou 1- Nada/quase nada, 2- Um pouco, 3- Moderadamente, 4- Muito e 5- Extremamente). A análise dos resultados pressupõe a interpretação fator a fator. Ou seja, o COPSQ não mede um único constructo, mas sim diversos riscos psicossociais e variáveis de saúde, stress e satisfação (Silva et al., 2000), como se pode verificar na tabela 1.

# Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Tabela 1. Escalas e questões do COPSQ

ESCALAS	QUESTÕES NO COPSQ
<b>EXIGÊNCIAS LABORAIS</b>	
Exigências quantitativas	1; 2 e 3
Ritmo de trabalho	4
Exigências cognitivas	5; 6 e 7
Exigências emocionais	8
<b>ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E CONTEÚDO</b>	
Influência no trabalho	9; 10; 11 e 12
Possibilidades de desenvolvimento	13; 14 e 15
Significado do trabalho	51; 52 e 53
Compromisso face ao local de trabalho	54; 55
<b>RELAÇÕES SOCIAIS E LIDERANÇA</b>	
Previsibilidade	16 e 17
Transparência do papel laboral desempenhado	18; 19 e 20
Recompensas (Reconhecimento)	21; 22 e 23
Conflitos de papéis laborais	24; 25 e 26
Apoio social de colegas	27; 28 e 29
Apoio social de superiores	30; 31 e 32
Qualidade da liderança	36; 37; 38 e 39
<b>INTERFACE TRABALHO-INDIVÍDUO</b>	
Satisfação laboral	56; 57; 58 e 59
Insegurança laboral	60
Conflito Trabalho/Família	62; 63 e 64
<b>VALORES NO LOCAL DE TRABALHO</b>	
Comunidade social no trabalho	33; 34 e 35
Confiança horizontal	40; 41 e 42
Confiança vertical	43; 44 e 45
Justiça e respeito	46; 47 e 48
<b>PERSONALIDADE</b>	
Auto-eficácia	49 e 50
<b>SAÚDE E BEM-ESTAR</b>	
Saúde geral	61
Problemas em dormir	65 e 66
<i>Burnout</i>	67 e 68
<i>Stress</i>	69 e 70
Sintomas depressivos	71 e 72
<b>COMPORTEMENTOS OFENSIVOS</b>	
	73; 74; 75 e 76

Fonte: “Copenhagen Psychosociological Questionnaire COPSQ: Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa”, Silva et al. (2012), Universidade de Aveiro

De acordo com os autores da versão original, a versão curta e média incluem somente aquelas dimensões psicossociais com evidência epidemiológica de relação com a saúde. Todas as versões apresentam dimensões que medem indicadores de exposição

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

(riscos psicossociais) e indicadores do seu efeito (saúde, satisfação e stress). A maioria das escalas que integram as várias dimensões tem como base instrumentos já conhecidos e validados previamente, enquanto algumas foram construídas para este instrumento, o que permitiu unificar instrumentos de avaliação e comparar resultados de investigadores e profissionais de saúde ocupacional (Kristensen et al., 2005).

Efetivamente, este instrumento cobre a maior diversidade possível de dimensões psicossociais que possam existir no mundo do trabalho atual, suportadas pelas teorias mais aceites neste âmbito (Silva et al., 2000).

Para o presente estudo, utilizou-se a versão média, tal como referido anteriormente e suas 28 dimensões/subescalas (tabela 1).

### **2.3.2. Qualidades psicométricas do COPSOQ**

Para verificar a consistência interna das escalas utilizadas (COPSOQ), calculou-se o coeficiente alpha de Cronbach, obtendo-se o valor de  $\alpha=0,84$ , o que comprova que existe consistência interna, uma vez que o valor é superior a 0,70. Na tabela 2, apresentamos os coeficientes Alfa de Cronbach, encontrados no presente estudo para as diferentes escalas, assim como, para comparação, os coeficientes Alfas de Cronbach encontrados para a população portuguesa. Podemos constatar que praticamente todas as escalas apresentam valores superiores a 0,60, à exceção das escalas exigências quantitativas, exigências cognitivas, apoio social dos colegas, confiança horizontal, confiança vertical e auto-eficácia, não sendo valores satisfatórios. No estudo aplicado à população portuguesa, por Silva et al., (2012), no qual foi utilizada a versão portuguesa do COPSOQ, as subescalas confiança horizontal e confiança vertical, também apresentam valores abaixo dos 0,60 nas subescalas exigências quantitativas, exigências cognitivas e auto-eficácia os valores estão muito próximos dos 0,60, sendo contudo valores mais elevados do que os apresentados no presente estudo. O coeficiente Alfa de Cronbach, poderia ser aumentado se, à semelhança de outros estudos, agrupássemos as subescalas, pois as subescalas que apresentam valores mais baixos seriam absorvidas nas dimensões criadas. Não o fizemos para manter a estrutura fiel ao estudo aplicado à população portuguesa por Silva et al. (2012).

Podemos considerar que os valores por nós obtidos para a consistência interna, são na sua maioria semelhantes aos encontrados por Silva et al. (2012), à exceção dos já referidos, podendo considerá-los aceitáveis, mas não ideais.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 2.** Coeficientes Alfa de Cronbach do estudo e amostra portuguesa

Subescalas	Coeficientes Alfas de Cronbach	
	Estudo	Amostra portuguesa
Exigências quantitativas	0,57	0,63
Ritmo de trabalho*	*	*
Exigências cognitivas	0,51	0,60
Exigências emocionais*	*	*
Influência no trabalho	0,73	0,70
Possibilidade de desenvolvimento	0,75	0,76
Previsibilidade	0,76	0,72
Transparência do papel laboral desempenhado	0,72	0,76
Recompensas	0,78	0,82
Conflitos laborais	0,75	0,67
Apoio social dos colegas	0,65	0,71
Apoio social dos superiores	0,85	0,87
Comunidade social no trabalho	0,84	0,85
Qualidade da liderança	0,88	0,90
Confiança horizontal	0,34	0,29
Confiança vertical	0,27	0,20
Justiça e respeito	0,78	0,79
Auto-eficácia	0,32	0,67
Significado do trabalho	0,83	0,82
Compromisso face ao local de trabalho	0,71	0,61
Satisfação no trabalho	0,77	0,82
Insegurança laboral*	*	*
Saúde geral*	*	*
Conflito trabalho/família	0,81	0,86
Problemas em dormir	0,80	0,84
Burnout	0,82	0,83
Stress	0,86	0,73
Sintomas depressivos	0,87	0,80
Comportamentos ofensivos	0,90	0,78

\*Não é possível calcular o Alfa de Cronbach uma vez que a subescala é constituída por apenas um item

### 2.4. Procedimento

A recolha de dados deve garantir os mais importantes critérios que são o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos. Tendo como objetivo a concretização deste estudo, procuramos contactar os responsáveis pela organização na

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

qual pretendíamos aplicar os questionários de forma a obter a necessária autorização para a realização do estudo.

Após a obtenção da autorização e tendo em conta a especificidade do posto de trabalho e o fato de os operadores trabalharem por turnos, utilizando um mesmo endereço de correio eletrónico que normalmente está acessível a supervisores e clientes para os quais a empresa de segurança presta serviços, optou-se por entregar os questionários em formato papel. Os questionários foram entregues pelo autor do estudo. Para garantir a confidencialidade das respostas, anexamos a cada questionário um envelope, tendo pedido que colocassem os questionários nos mesmos após preenchimento, fechados e depositados em caixas deixadas para o efeito. Em cada Central de Segurança foi deixada uma caixa devidamente selada, não podendo ser aberta antes de ser devolvida. A caixa possuía uma ranhura para que os questionários pudessem ser introduzidos na caixa através da mesma. Como tal, ninguém teria acesso aos questionários preenchidos por cada operador.

O processo de recolha de dados foi iniciado com a entrega dos questionários e das caixas nos diversos postos de trabalhos e locais onde os operadores de centrais de segurança exercem funções, que neste caso foram quatro centrais. Os questionários foram entregues, pelo autor do trabalho, no dia 23 de Setembro de 2015, e solicitou-se que os mesmos fossem devolvidos até ao dia 2 de Outubro de 2015. As caixas foram enviadas para a Sede da empresa de segurança privada e aí recolhidas pelo autor do trabalho.

### **2.5. Procedimentos estatísticos**

O tratamento estatístico diz respeito ao processo que se inicia na recolha de dados e termina na sua análise e interpretação dos resultados obtidos. Com recurso a estatística descritiva podemos organizar a informação numérica de modo a obter um quadro geral das variáveis medidas numa amostra. Procedeu-se ao cálculo das frequências absolutas (N) e percentuais (%), medidas de dispersão (Desvios padrão (Dp)) e medidas de tendência central (Médias).

Para verificar a consistência interna da amostra, utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Para verificar se existem diferenças significativas entre as médias de uma ou mais amostras, utilizou-se a análise da variância (ANOVA) e o teste de Scheffé para realizar comparações múltiplas.

Todo o tratamento estatístico foi efetuado informaticamente através do programa IBM SPSS (versão 21).

### 3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo encontra-se organizado em duas partes. Na primeira parte procede-se à caracterização da amostra para se determinar a distribuição dos trabalhadores em função dos dados sociodemográficos e socioprofissionais. Na segunda parte é realizada a caracterização dos riscos psicossociais analisando a sua relação com as variáveis sociodemográficas e socioprofissionais.

#### 3.1. Caracterização da amostra

Para a caracterização da amostra, realizou-se a análise da estatística descritiva. A análise de frequências tornou possível a construção das tabelas que espelham as características da amostra utilizada.

Relativamente ao género, verificamos através da tabela 3, que a grande maioria dos trabalhadores é do sexo masculino. Este setor de atividade caracteriza-se por empregar um número muito elevado de trabalhadores do sexo masculino. De acordo com o Conselho de Segurança Privada (2014), no ano de 2013, 91% dos trabalhadores do setor da segurança privada eram do sexo masculino e 9% eram do sexo feminino. Na empresa de segurança à qual estão vinculados os trabalhadores que compõem a amostra, o número de trabalhadores do sexo masculino é muito superior ao número de trabalhadores do sexo feminino. Genericamente, a nossa amostra tem correspondência com a empresa e com o panorama da segurança privada em Portugal.

**Tabela 3.** Distribuição dos trabalhadores em função do sexo

<b>Sexo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
Masculino	72	81,80
Feminino	8	18,20
<i>Total</i>	80	100

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Recorrendo à tabela 4, podemos verificar que relativamente à idade, existe predominância do grupo etário entre os 30 e 39 anos, representando 55 % dos trabalhadores. O grupo etário com menor representação é o dos trabalhadores com mais de 50 anos, com 3 %. Sendo um setor que exige aptidão física, observa-se que os trabalhadores do setor são pessoas que se situam nos grupos etários com idades mais baixas. Segundo o Conselho de Segurança Privada (2013), no ano de 2012, a maioria dos trabalhadores (85,6 %) que exerciam funções no setor da segurança privada encontravam-se nos grupos etários entre os 25 e os 35 anos e entre os 35 e os 45 anos. Apesar dos grupos etários do presente estudo serem diferentes dos grupos representados no relatório apresentado pelo Conselho de Segurança Privada (2013), verificamos que 90 % dos trabalhadores que compõem a nossa amostra estão nos dois grupos etários que estão entre os 30 e os 49 anos. Estes números encontram correspondência na empresa de segurança privada, cujos trabalhadores compõem a nossa amostra.

**Tabela 4.** Distribuição dos trabalhadores em função do grupo etário

<b>Grupo Etário</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
Menos de 30 anos	13	16,25
30 - 39 anos	44	55,00
40 - 49 anos	20	25,00
Mais de 50 anos	3	3,75
<i>Total</i>	80	100

Observando a tabela 5, verificamos que entre os trabalhadores existe uma maior representação de casados e/ou em união de facto, com 43,5 %, sendo que existe também bastante representatividade por parte dos trabalhadores divorciados, com 37,5 %.

**Tabela 5.** Distribuição dos trabalhadores em função do estado civil

<b>Estado Civil</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
Solteiro (a)	13	16,25
Casado (a)/União de facto	35	43,75
Divorciado (a)	30	37,50
Outra	2	2,50
<i>Total</i>	80	100

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Analisando a tabela 6, podemos verificar que existe um número significativo de trabalhadores com filhos.

**Tabela 6.** Distribuição dos trabalhadores em função da família

<b>Filhos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
Sim	50	62,50
Não	30	37,50
<i>Total</i>	80	100

Na tabela 7, é possível observar que a maioria dos trabalhadores apresenta habilitações literárias ao nível do ensino secundário. O Conselho de Segurança Privada (2013) refere que no ano de 2012, 71,2 % dos trabalhadores tinham concluído o ensino básico ou inferior, 26,6 % dos trabalhadores tinham concluído o ensino secundário e 2,2 % tinham concluído o ensino superior. A nossa amostra é composta por trabalhadores com maior formação do que os trabalhadores que compunham o setor da segurança privada quando o relatório foi divulgado.

**Tabela 7.** Distribuição dos trabalhadores em função da escolaridade

<b>Habilitações literárias</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentagem</b>
Ensino básico	22	27,50
Ensino secundário	48	60,00
Ensino superior	10	12,50
<i>Total</i>	80	100

Verificamos através da tabela 8, que a maioria dos trabalhadores tem um vínculo contratual efetivo (sem termo). De acordo com o Conselho de Segurança Privada (2013), 78,93 % dos trabalhadores tinham um contrato de trabalho sem termo, 17,42 % dos trabalhadores tinham um contrato de trabalho com termo certo, 3,59 % dos trabalhadores tinham um contrato de trabalho com termo incerto. Os valores da nossa amostra encontram-se próximos, podendo ser considerados mais positivos, pois as modalidades de contrato associadas a precariedade de emprego (com termo certo e com termo incerto) apresentam percentagens mais reduzidas. No caso dos trabalhadores com contrato sem termo (efetivo) os valores da nossa amostra são mais elevados.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 8.** Distribuição dos trabalhadores em função do tipo de vínculo contratual

<b>Tipo de vínculo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Termo certo	3	3,75
Termo incerto	11	13,75
Sem termo	66	82,50
<i>Total</i>	80	100

Podemos verificar na tabela 9, que relativamente à antiguidade na organização, os trabalhadores inquiridos, na sua maioria, concentram-se nos intervalos de entre 1 a 4 anos e há mais de 9 anos. No setor da segurança privada, principalmente nas maiores empresas, a maioria dos trabalhadores fica vinculada durante muitos anos. Esta situação fica-se a dever a alguma estabilidade contratual que o setor permite, principalmente porque após poucos meses de contrato as empresas são obrigadas a efetivar os trabalhadores, o que não acontece na maioria dos setores de atividade. Para além da situação referida, e apesar dos salários não serem muito elevados, acabam por estar acima dos valores pagos em muitas atividades nas quais não é exigida muita formação académica e profissional, sendo que o trabalho noturno e o trabalho extraordinário são normais neste setor e significam uma maior remuneração.

**Tabela 9.** Distribuição dos trabalhadores em função da antiguidade

<b>Antiguidade na empresa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Menos de 1 ano	5	6,25
Entre 1 a 4 anos	27	33,75
Entre 5 a 8 anos	16	20,00
Mais de 9 anos	32	40,00
<i>Total</i>	80	100

Constata-se na tabela 10, que os trabalhadores trabalham maioritariamente 8 horas e entre 8 a 12 horas. Estes dados encontram correspondência com o que sucede no setor da segurança, pois a maioria dos trabalhadores trabalha 8 horas ou mais, pois o recurso a trabalho extraordinário é normal e bastante frequente. No caso dos Operadores de Centrais e devido à elevada concentração e estado de alerta que a função exige, verifica-se que existe alguma preocupação para que os trabalhadores não exerçam funções durante um número de horas excessivo.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 10.** Distribuição dos trabalhadores em função das horas diárias de trabalho

<b>Horas diárias de trabalho</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
8 horas	33	41,25
Entre 8 a 12 horas	42	52,50
Mais de 12 horas	5	6,25
<i>Total</i>	80	100

### **3.2. Análise dos fatores de riscos psicossociais**

De acordo com Silva et al. (2012), podemos situar a média obtida em determinado fator em tercís, ou seja, a divisão da amplitude da cotação dos itens (1 a 5), de cada subescala, em três partes iguais, com os respectivos pontos de corte 2,33 e 3,66. Esta divisão tripartida assume uma interpretação “semáforo”, mediante o impacto para a saúde que a exposição a determinada dimensão representa, nomeadamente: verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia) e vermelho (risco para a saúde).

Para cada escala foi determinada a média e o desvio padrão.

Para apresentação dos resultados, na tabela 11, assinalamos as subescalas em que o valor mais alto corresponde ao valor que representa maior exposição aos riscos psicossociais, sendo que o ponto de corte para a presença de valores críticos, situa-se nos 3,66 e o ponto de corte para os melhores valores, situa-se nos 2,33. As subescalas com melhores pontuações foram: as exigências quantitativas (2,59), os sintomas depressivos (2,24) e os comportamentos ofensivos (1,44). As subescalas exigências cognitivas (3,87) e insegurança laboral (3,77) apresentam valores críticos.

Podemos verificar através dos resultados obtidos, que nas subescalas exigências cognitivas e insegurança laboral existe um elevado risco psicossocial, sendo que nas restantes escalas o mesmo não se verifica, pois as mesmas encontram-se dentro dos parâmetros definidos como não risco psicossocial, pois os valores estão assinalados a amarelo e verde.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 11.** Média e desvio padrão das escalas do COPSOQ

Variável	Média	Desvio Padrão
Exigências quantitativas	2,59	0,74
Exigências cognitivas	3,87	0,52
Conflitos laborais	3,13	0,63
Insegurança laboral	3,77	1,28
Saúde geral	2,39	0,84
Conflito trabalho/família	3,03	0,87
Problemas em dormir	2,58	0,99
Burnout	2,69	0,82
Stress	2,71	0,73
Sintomas depressivos	2,24	0,78
Comportamentos ofensivos	1,44	0,73

Nas subescalas em que o valor mais baixo corresponde ao valor de maior exposição aos riscos psicossociais (tabela 12), o ponto de corte para a presença de valores críticos é de 2,33, sendo que o ponto de corte para os melhores valores é de 3,66. Não foram identificados valores críticos nestas subescalas. As subescalas com melhor pontuação foram: possibilidade de desenvolvimento (3,85), transparência do papel laboral desempenhado (4,21), recompensas (3,70), comunidade social no trabalho (3,91), auto-eficácia (4,03), significado do trabalho (4,18) e satisfação no trabalho (3,70).

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 12.** Média e desvio padrão das escalas do COPSOQ

Variável	Média	Desvio Padrão
Influência no trabalho	2,88	0,83
Possibilidade de desenvolvimento	3,85	0,74
Previsibilidade	3,33	0,81
Transparência do papel laboral desempenhado	4,21	0,62
Recompensas	3,70	0,71
Apoio social dos colegas	3,55	0,63
Apoio social dos superiores	3,22	0,86
Comunidade social no trabalho	3,91	0,73
Qualidade da liderança	3,38	0,80
Confiança horizontal	2,85	0,49
Confiança vertical	3,55	0,42
Justiça e respeito	3,47	0,66
Auto-eficácia	4,03	0,53
Significado do trabalho	4,18	0,76
Compromisso face ao local de trabalho	3,27	0,94
Satisfação no trabalho	3,70	0,62

### 3.3. Análise dos resultados do COPSOQ em função das características sociodemográficas

Todas as variáveis sociodemográficas foram agrupadas, de forma a se poder identificar a existência de uma associação entre os diferentes grupos de variáveis sociodemográficas e os grupos de subescalas de riscos psicossociais. Desta forma, recorreu-se ao teste ANOVA para analisar a variância e ao teste Scheffé para identificar as diferenças significativas entre os grupos.

Iremos verificar se existe influência na percepção dos riscos psicossociais com as variáveis sociodemográficas: sexo, idade, estado civil, filhos e habilitações literárias.

Analisaram-se as subescalas do COPSOQ em função do sexo dos trabalhadores. Através da aplicação da ANOVA a um fator, verificamos na tabela 13, que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas exigências cognitivas,

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

influência no trabalho, possibilidade de desenvolvimento, previsibilidade, conflitos laborais, confiança horizontal, auto-eficácia, conflito trabalho/família, problemas em dormir e burnout e stress. Nas subescalas **exigências cognitivas, conflitos laborais, conflito trabalho/família, problemas em dormir, burnout e stress**, os homens estão mais expostos aos riscos psicossociais, pois apresentam valores mais elevados do que as mulheres. Nas subescalas **influência no trabalho, possibilidade de desenvolvimento, previsibilidade, confiança horizontal e auto-eficácia**, as mulheres estão mais expostas aos riscos psicossociais, pois apresentam piores valores do que os homens.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 13.** Análise das subescalas do COPSQ relacionadas com o género

Subescalas	Sexo		ANOVA	
	Masculino	Feminino	F	p
Exigências quantitativas	2,60	2,49	0,44	0,50
Ritmo de trabalho	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,92	3,55	10,69	0,00
Exigências emocionais	*	*	*	*
Influência no trabalho	2,97	2,29	13,75	0,00
Possibilidade de desenvolvimento	3,92	3,41	9,93	0,00
Previsibilidade	3,41	2,80	11,61	0,00
Transparência do papel laboral desempenhado	4,22	4,12	0,59	0,44
Recompensas	3,67	3,86	1,29	0,25
Conflitos laborais	3,17	2,88	4,20	0,04
Apoio social dos colegas	3,56	3,51	0,12	0,72
Apoio social dos superiores	3,27	2,91	3,44	0,06
Comunidade social no trabalho	3,92	3,81	0,46	0,49
Qualidade da liderança	3,37	3,45	0,19	0,66
Confiança horizontal	2,88	2,62	5,77	0,01
Confiança vertical	3,55	3,54	0,02	0,87
Justiça e respeito	3,45	3,64	1,67	0,19
Auto-eficácia	4,07	3,80	5,02	0,02
Significado do trabalho	4,18	4,23	0,10	0,74
Compromisso face ao local de trabalho	3,28	3,17	0,25	0,61
Satisfação no trabalho	3,71	3,66	0,09	0,75
Insegurança laboral	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	3,16	2,19	28,52	0,00
Problemas em dormir	2,66	2,02	8,58	0,00
Burnout	2,78	2,15	12,25	0,00
Stress	2,76	2,43	3,90	0,05
Sintomas depressivos	2,26	2,09	0,99	0,31
Comportamentos ofensivos	1,48	1,23	2,30	0,13

**p < 0,05**

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Foram analisadas as subescalas do COPSOQ em função da idade. Através da aplicação do teste de Scheffé, verificamos na tabela 14, que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **exigências quantitativas, previsibilidade, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, justiça e respeito conflito trabalho/família e stress**, entre o grupo etário com menos de 30 anos e o grupo etário entre os 50 e os 59 anos. Verificamos que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **exigências cognitivas e conflitos laborais**, entre o grupo com menos de 30 anos e o grupo entre os 40 e 49 anos. Observamos que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **previsibilidade e transparência do papel laboral desempenhado**, entre o grupo com menos de 30 anos e o grupo entre 30 a 39 anos. Existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **conflitos laborais, justiça e respeito, confiança horizontal, auto-eficácia, conflitos trabalho/família e stress**, entre o grupo entre 30 a 39 anos e os grupos entre 40 a 49 anos e entre 50 a 59 anos. Verificamos que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **auto-eficácia e stress**, entre o grupo entre os 40 a 49 anos e o grupo entre os 50 a 59 anos.

O grupo etário com menos de 30 anos, apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências quantitativas, previsibilidade, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, justiça e respeito e stress**. O grupo etário entre os 30 e os 39 anos apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências cognitivas e conflito trabalho/família**. O grupo etário entre os 40 e os 49 anos apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **auto-eficácia**. O grupo etário entre os 50 e os 59 anos apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **confiança horizontal**.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Tabela 14. Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com a idade

Variável	Grupo Etário				ANOVA		Scheffé
	Menos de 30 anos	30-39 anos	40-49 anos	50-59 anos	F	p	p
Exigências quantitativas	3,13	2,60	2,53	2,22	3,51	0,01	0,02
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	4,00	4,08	3,57	3,78	14,49	0,00	0,03
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	2,94	2,99	2,61	3,25	3,53	0,01	-
Possibilidade de desenvolvimento	3,72	3,98	3,68	3,89	2,04	0,01	-
Previsibilidade	2,65	3,40	3,30	3,67	4,12	0,00	0,02
Transparência do papel laboral desempenhado	3,69	4,34	4,08	4,44	6,06	0,00	0,02
Recompensas	3,67	3,59	3,80	4,00	1,81	0,14	-
Conflitos laborais	3,64	3,30	2,92	2,44	14,71	0,00	0,00
Apoio social dos colegas	3,41	3,54	3,53	3,89	1,38	0,25	-
Apoio social dos superiores	3,51	3,07	3,32	3,56	2,31	0,07	-
Comunidade social no trabalho	3,64	4,00	3,82	4,00	1,40	0,24	-
Qualidade da liderança	3,25	3,22	3,55	3,83	3,62	0,01	-
Confiança horizontal	2,92	2,95	2,72	2,67	3,59	0,01	0,03
Confiança vertical	3,41	3,58	3,52	3,67	1,00	0,39	-
Justiça e respeito	3,15	3,44	3,48	4,00	3,82	0,01	0,05
Auto-eficácia	4,19	4,11	3,83	4,33	5,77	0,00	0,23
Significado do trabalho	3,92	4,17	4,20	4,44	0,97	0,40	-
Compromisso face ao local de trabalho	3,15	3,33	3,15	3,50	0,74	0,52	-
Satisfação no trabalho	3,73	3,65	3,76	3,75	0,43	0,73	-
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	3,28	3,30	2,73	2,22	10,44	0,00	0,01
Problemas em dormir	2,69	2,73	2,28	2,83	2,93	0,03	-
Burnout	2,88	2,82	2,48	2,67	2,38	0,07	-
Stress	3,08	2,72	2,78	2,00	5,36	0,00	0,01
Sintomas depressivos	2,46	2,25	2,23	2,00	0,72	0,54	-
Comportamentos ofensivos	1,87	1,46	1,40	1,08	2,55	0,05	-

p < 0,05

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Foram estudadas as subescalas do COPSOQ em função do estado civil. Através da aplicação do teste Scheffé, observamos na tabela 15, que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **exigências quantitativas, exigências cognitivas, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, justiça e respeito, satisfação no trabalho e comportamentos ofensivos** entre os grupos solteiro(a), casado(a) /união de facto e divorciado(a). Nas subescalas **exigências cognitivas e burnout**, existem diferenças significativas entre os grupos casado(a) /união de facto, divorciado(a) e outro. Na subescala **justiça e respeito**, existem diferenças significativas entre os grupos casado(a) /união de facto e solteiro(a). Nas subescalas **auto-eficácia, significado do trabalho e satisfação no trabalho**, existem diferenças significativas entre os grupos solteiro(a) e outro. Nas subescalas **possibilidade de desenvolvimento, apoio social de superiores, confiança vertical, conflito trabalho/família, stress e sintomas depressivos** existem diferenças significativas entre os grupos solteiro(a), casado(a) /união de facto, divorciado(a) e outro.

O grupo solteiro(a) apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências quantitativas, possibilidade de desenvolvimento, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, qualidade da liderança, confiança vertical, justiça e respeito, auto-eficácia, significado do trabalho e satisfação no trabalho**. O grupo divorciado(a) apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **apoio social dos superiores**. O grupo outro apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências cognitivas, conflito trabalho/família, burnout, stress e sintomas depressivos**.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 15.** Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com o estado civil

Variável	Estado civil				ANOVA		Scheffé
	Solteiro(a)	Casado(a) / União de facto	Divorciado(a)	Outro	F	p	p
Exigências quantitativas	3,26	2,55	2,40	3,20	8,87	0,00	0,00
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	4,14	3,88	3,73	4,60	7,28	0,00	0,22
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	3,16	2,87	2,79	3,05	1,04	0,37	-
Possibilidade de desenvolvimento	3,77	3,85	3,78	5,00	4,50	0,00	0,01
Previsibilidade	3,05	3,41	3,34	2,80	1,76	0,15	-
Transparência do papel laboral desempenhado	3,63	4,33	4,22	4,27	7,11	0,00	0,03
Recompensas	3,37	3,75	3,72	3,80	1,55	0,20	-
Conflitos laborais	3,56	3,08	3,05	3,60	4,64	0,00	0,02
Apoio social dos colegas	3,65	3,62	3,45	3,33	1,22	0,30	-
Apoio social dos superiores	3,23	3,24	3,08	4,73	6,26	0,00	0,00
Comunidade social no trabalho	4,23	3,85	3,85	4,47	2,53	0,05	-
Qualidade da liderança	3,07	3,47	3,31	3,90	2,22	0,08	-
Confiança horizontal	3,09	2,76	2,90	2,87	2,74	0,04	-
Confiança vertical	3,51	3,58	3,48	4,13	4,22	0,00	0,04
Justiça e respeito	3,04	3,61	3,39	3,93	5,63	0,00	0,00
Auto-eficácia	3,79	4,07	4,01	4,60	3,50	0,01	0,02
Significado do trabalho	3,77	4,16	4,27	5,00	4,25	0,00	0,01
Compromisso face ao local de trabalho	3,03	3,34	3,20	3,80	1,23	0,29	-
Satisfação no trabalho	3,29	3,69	3,78	4,40	5,50	0,00	0,02
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	3,40	2,93	2,93	4,60	8,12	0,00	0,04
Problemas em dormir	2,95	2,54	2,47	3,20	1,86	0,13	-
Burnout	2,79	2,68	2,60	3,80	3,57	0,01	0,03
Stress	2,74	2,72	2,62	3,80	4,26	0,00	0,03
Sintomas depressivos	2,42	2,27	2,03	3,80	9,81	0,00	0,00
Comportamentos ofensivos	2,00	1,55	1,16	1,44	8,54	0,00	-

p < 0,05

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

No que concerne a este grupo, através da aplicação da ANOVA, podemos observar na tabela 16, que existem diferenças significativas nas subescalas **exigências cognitivas, previsibilidade, confiança vertical e comportamentos ofensivos**. No que respeita às subescalas **exigências cognitivas, confiança vertical e comportamentos ofensivos**, o(a)s trabalhadore(a)s com filhos revelam maior exposição aos riscos psicossociais. No caso das subescalas **exigências cognitivas e confiança vertical** os valores estão muito próximos do corte de 3,66, apresentando uma exposição elevada. No caso dos **comportamentos ofensivos**, os valores são bastante aceitáveis. No que respeita à subescala **previsibilidade**, o(a)s trabalhadore(a)s sem filhos apresentam uma maior exposição aos riscos psicossociais, não sendo contudo valores preocupantes.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 16.** Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com os filhos

Variável	Filhos		ANOVA	
	Sim	Não	F	p
Exigências quantitativas	2,64	2,49	1,36	0,24
Ritmo de trabalho	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,92	3,77	3,40	0,06
Exigências emocionais	*	*	*	*
Influência no trabalho	2,92	2,78	1,15	0,28
Possibilidade de desenvolvimento	3,89	3,77	1,00	0,31
Previsibilidade	3,25	3,48	3,06	0,08
Transparência do papel laboral desempenhado	4,22	4,19	0,08	0,77
Recompensas	3,65	3,80	1,83	0,17
Conflitos laborais	3,16	3,08	0,54	0,46
Apoio social dos colegas	3,50	3,66	2,48	0,11
Apoio social dos superiores	3,20	3,27	0,30	0,58
Comunidade social no trabalho	3,90	3,93	0,05	0,81
Qualidade da liderança	3,37	3,40	0,07	0,78
Confiança horizontal	2,88	2,78	1,68	0,19
Confiança vertical	3,59	3,46	3,34	0,06
Justiça e respeito	3,44	3,53	0,63	0,42
Auto-eficácia	4,03	4,04	0,00	0,98
Significado do trabalho	4,18	4,18	0,00	0,98
Compromisso face ao local de trabalho	3,21	3,39	1,51	0,22
Satisfação no trabalho	3,71	3,68	0,06	0,79
Insegurança laboral	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	2,99	3,12	0,88	0,34
Problemas em dormir	2,56	2,60	0,04	0,83
Burnout	2,66	2,77	0,67	0,41
Stress	2,71	2,73	0,05	0,82
Sintomas depressivos	2,24	2,25	0,01	0,90
Comportamentos ofensivos	1,53	1,26	5,39	0,02

p < 0,05

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Relativamente às habilitações literárias, podemos observar na tabela 17, através da aplicação do teste de Scheffé, que existem diferenças estatisticamente significativas na subescala **influência no trabalho, comunidade social no trabalho, qualidade da liderança, confiança vertical, justiça e respeito, burnout, problemas em dormir e sintomas depressivos**, entre os grupos ensino básico, ensino secundário e ensino superior.

O grupo ensino básico apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **problemas em dormir, burnout e sintomas depressivos**. O grupo ensino secundário apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **influência no trabalho, comunidade social no trabalho, confiança vertical e justiça e respeito**.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Tabela 17. Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com as habilitações literárias

Variável	Habilitações literárias			ANOVA		Scheffé
	Ensino básico	Ensino secundário	Ensino superior	F	p	p
Exigências quantitativas	2,55	2,62	2,56	0,15	0,85	-
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,99	3,79	4,02	3,26	0,04	-
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	3,14	2,63	3,50	14,59	0,00	0,00
Possibilidade de desenvolvimento	3,88	3,88	3,65	0,85	0,42	-
Previsibilidade	3,44	3,24	3,50	1,51	0,22	-
Transparência do papel laboral desempenhado	4,16	4,26	4,10	0,78	0,45	-
Recompensas	3,83	3,64	3,68	1,11	0,33	-
Conflitos laborais	2,97	3,20	3,17	2,22	0,11	-
Apoio social dos colegas	3,65	3,47	3,70	1,95	0,14	-
Apoio social dos superiores	3,38	3,12	3,37	1,87	0,15	-
Comunidade social no trabalho	3,87	3,85	4,29	3,21	0,04	0,04
Qualidade da liderança	3,65	3,25	3,40	4,15	0,01	0,01
Confiança horizontal	2,74	2,88	2,94	1,68	0,18	-
Confiança vertical	3,65	3,46	3,76	6,47	0,00	0,04
Justiça e respeito	3,71	3,35	3,54	5,23	0,00	0,00
Auto-eficácia	4,05	4,00	4,17	0,88	0,41	-
Significado do trabalho	4,11	4,19	4,33	0,61	0,54	-
Compromisso face ao local de trabalho	3,38	3,27	3,00	1,16	0,31	-
Satisfação no trabalho	3,63	3,73	3,73	0,41	0,66	-
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	3,24	2,93	3,03	2,00	0,13	-
Problemas em dormir	3,08	2,41	2,21	9,97	0,00	0,00
Burnout	2,99	2,57	2,64	4,55	0,01	0,01
Stress	2,81	2,73	2,43	2,06	0,13	-
Sintomas depressivos	2,53	2,14	2,05	4,88	0,00	0,01
Comportamentos ofensivos	1,38	1,44	1,61	0,73	0,48	-

p < 0,05

### **3.4. Análise dos resultados do COPSOQ em função das características socioprofissionais**

Todas as variáveis socioprofissionais foram agrupadas, de forma a se poder identificar a existência de uma associação entre os diferentes grupos de variáveis socioprofissionais e os grupos de subescalas de riscos psicossociais. Desta forma, recorreu-se ao teste ANOVA para analisar a variância e ao teste Scheffé para identificar as diferenças significativas entre os grupos.

Iremos verificar se existe influência na percepção dos riscos psicossociais com as variáveis socioprofissionais: tipo de vínculo, antiguidade e horas diárias de trabalho.

No que respeita ao tipo de vínculo dos trabalhadores, observamos na tabela 18, através da aplicação do teste de Scheffé, que existem diferenças significativas nas subescalas **influência no trabalho, transparência do papel laboral desempenhado, significado do trabalho, problemas em dormir e comportamentos ofensivos**, entre os grupos termo certo, termo incerto e sem termo.

O grupo com contrato a termo certo apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **influência no trabalho e significado do trabalho**. O grupo com contrato a termo incerto apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **transparência do papel social desempenhado**.

# Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 18.** Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com o tipo de vínculo

Variável	Tipo de vínculo			ANOVA		Scheffé
	A termo certo	A termo incerto	Sem termo	F	p	p
Exigências quantitativas	3,00	2,59	2,58	0,62	0,53	-
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,75	3,97	3,86	0,52	0,59	-
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	1,94	3,35	2,83	6,69	0,00	0,02
Possibilidade de desenvolvimento	4,17	4,06	3,81	1,46	0,23	-
Previsibilidade	3,13	3,61	3,29	1,66	0,19	-
Transparência do papel laboral desempenhado	4,42	3,88	4,25	3,74	0,02	0,03
Recompensas	4,08	3,29	3,75	4,76	0,01	-
Conflitos laborais	3,50	3,14	3,12	0,67	0,51	-
Apoio social dos colegas	3,17	3,45	3,58	1,10	0,33	-
Apoio social dos superiores	3,75	3,12	3,22	0,89	0,40	-
Comunidade social no trabalho	3,83	3,95	3,90	0,06	0,93	-
Qualidade da liderança	3,56	3,25	3,39	0,39	0,67	-
Confiança horizontal	2,92	2,98	2,83	1,01	0,36	-
Confiança vertical	3,42	3,62	3,54	0,52	0,59	-
Justiça e respeito	3,33	3,47	3,48	0,09	0,91	-
Auto-eficácia	4,50	3,86	4,05	2,73	0,06	-
Significado do trabalho	4,67	3,59	4,26	8,81	0,00	0,02
Compromisso face ao local de trabalho	3,75	3,20	3,26	0,57	0,56	-
Satisfação no trabalho	4,25	3,48	3,72	3,05	0,05	-
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	2,75	2,98	3,04	0,24	0,78	-
Problemas em dormir	1,50	3,00	2,54	4,62	0,01	0,02
Burnout	2,00	2,73	2,71	1,47	0,23	-
Stress	1,88	2,66	2,74	2,86	0,06	-
Sintomas depressivos	1,63	2,34	2,24	1,40	0,24	-
Comportamentos ofensivos	1,31	2,25	1,33	18,33	0,00	0,03

p < 0,05

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Relativamente à análise da variável antiguidade na empresa, podemos comprovar na tabela 19, através da aplicação do teste de Scheffé, que existem diferenças estatisticamente significativas nas subescalas **exigências quantitativas, exigências cognitivas, influência no trabalho, confiança horizontal e burnout**, entre os grupos entre 1 a 4 anos, entre 5 a 8 anos e com mais de 9 anos.

O grupo com antiguidade menor a 1 ano apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências quantitativas e influência no trabalho**. O grupo com antiguidade entre 5 a 8 anos apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **confiança horizontal**. O grupo com antiguidade superior a 9 anos apresenta maior exposição aos riscos nas subescalas **exigências cognitivas e burnout**.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Tabela 19. Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com a antiguidade

Variável	Antiguidade na empresa				ANOVA		Scheffé
	Menos de 1 ano	1 a 4 anos	5 a 8 anos	Mais de 9 anos	F	p	p
Exigências quantitativas	3,06	2,35	2,91	2,60	5,21	0,00	0,00
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,72	3,75	3,82	4,01	3,28	0,02	0,03
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	2,33	2,67	2,65	3,18	6,57	0,00	0,02
Possibilidade de desenvolvimento	4,06	3,69	3,98	3,90	1,54	0,20	-
Previsibilidade	3,17	3,31	3,09	3,45	1,63	0,18	-
Transparência do papel laboral desempenhado	4,17	4,17	4,29	4,21	0,27	0,84	-
Recompensas	4,17	3,72	3,80	3,60	1,57	0,19	-
Conflitos laborais	3,39	3,12	3,17	3,11	0,40	0,75	-
Apoio social dos colegas	3,39	3,52	3,75	3,50	1,38	0,24	-
Apoio social dos superiores	3,67	3,09	3,25	3,28	1,10	0,35	-
Comunidade social no trabalho	3,72	3,80	4,00	3,97	0,87	0,45	-
Qualidade da liderança	3,50	3,26	3,61	3,36	1,44	0,23	-
Confiança horizontal	3,00	2,95	2,61	2,86	3,99	0,00	0,01
Confiança vertical	3,50	3,49	3,63	3,56	0,78	0,50	-
Justiça e respeito	3,33	3,44	3,71	3,40	1,81	0,14	-
Auto-eficácia	4,50	3,97	4,11	4,02	2,08	0,10	-
Significado do trabalho	4,72	4,21	4,25	4,08	1,54	0,20	-
Compromisso face ao local de trabalho	3,75	3,00	3,55	3,31	3,25	0,02	-
Satisfação no trabalho	4,25	3,78	3,77	3,56	3,40	0,01	-
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	2,94	2,99	2,71	3,21	2,69	0,04	-
Problemas em dormir	1,92	2,44	2,39	2,97	3,15	0,02	-
Burnout	2,33	2,55	2,39	2,97	5,61	0,00	0,03
Stress	2,17	2,75	2,67	2,75	1,27	0,28	-
Sintomas depressivos	2,00	2,12	2,08	2,43	2,60	0,05	-
Comportamentos ofensivos	1,38	1,34	1,62	1,45	1,03	0,37	-

p < 0,05

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

No que respeita às horas diárias de trabalho, é possível observar na tabela 20, através da aplicação do teste de Scheffé, que existem diferenças significativas na subescala **exigências quantitativas, exigências cognitivas, possibilidades de desenvolvimento, previsibilidade, recompensas, conflitos laborais, confiança horizontal, confiança vertical, justiça e respeito, significado do trabalho, satisfação no trabalho, conflito trabalho/família, burnout, stress e comportamentos ofensivos**, entre os grupos 8 horas; entre 8 a 12 horas e mais de 12 horas.

O grupo que trabalha diariamente 8 horas apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **confiança horizontal**. O grupo que trabalha diariamente entre 8 a 12 horas apresenta maior exposição aos riscos psicossociais na subescala **confiança vertical**. O grupo que trabalha diariamente mais de 12 horas apresenta maior exposição aos riscos psicossociais nas subescalas **exigências quantitativas, exigências cognitivas, possibilidade de desenvolvimento, previsibilidade, recompensas, conflitos laborais, justiça e respeito, significado do trabalho, satisfação no trabalho, conflito trabalho/família, burnout, stress e comportamentos ofensivos**.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

**Tabela 20.** Análise das subescalas do COPSOQ relacionadas com as horas diárias de trabalho

Variável	Horas diárias de trabalho			ANOVA		Scheffé
	8 horas	8 e 12 horas	Mais de 12 horas	F	p	p
Exigências quantitativas	2,26	2,81	3,48	19,65	0,00	0,04
Ritmo de trabalho	*	*	*	*	*	*
Exigências cognitivas	3,76	3,93	4,38	5,79	0,00	0,01
Exigências emocionais	*	*	*	*	*	*
Influência no trabalho	2,77	2,92	3,54	3,03	0,05	-
Possibilidade de desenvolvimento	3,68	4,03	3,43	6,22	0,00	0,00
Previsibilidade	3,38	3,34	2,57	3,30	0,03	0,03
Transparência do papel laboral desempenhado	4,20	4,25	3,86	1,26	0,28	-
Recompensas	3,85	3,57	3,62	3,16	0,04	0,04
Conflitos laborais	2,95	3,27	3,52	7,07	0,00	0,00
Apoio social dos colegas	3,58	3,50	3,86	1,18	0,30	-
Apoio social dos superiores	3,27	3,19	3,05	0,30	0,73	-
Comunidade social no trabalho	3,96	3,86	3,95	0,40	0,66	-
Qualidade da liderança	3,44	3,32	3,39	0,48	0,61	-
Confiança horizontal	2,78	2,87	3,38	5,10	0,00	0,02
Confiança vertical	3,63	3,47	3,62	3,21	0,04	0,04
Justiça e respeito	3,67	3,34	2,90	8,55	0,00	0,01
Auto-eficácia	3,99	4,05	3,57	2,25	0,10	-
Significado do trabalho	4,39	4,05	3,57	7,04	0,00	0,02
Compromisso face ao local de trabalho	3,31	3,22	3,29	0,20	0,81	-
Satisfação no trabalho	3,83	3,63	3,18	4,86	0,00	0,02
Insegurança laboral	*	*	*	*	*	*
Saúde geral	*	*	*	*	*	*
Conflito trabalho/família	2,73	3,25	3,57	9,59	0,00	0,04
Problemas em dormir	2,49	2,62	3,00	1,03	0,35	-
Burnout	2,49	2,62	3,00	4,33	0,01	0,04
Stress	2,56	2,80	3,36	5,33	0,00	0,02
Sintomas depressivos	2,21	2,27	2,21	0,15	0,85	-
Comportamentos ofensivos	1,31	1,47	2,57	10,62	0,00	0,00

p < 0,05

### 4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O principal objetivo deste estudo foi analisar de que forma os trabalhadores de uma empresa de segurança privada percebem os riscos sociais aos quais estão expostos e o seu grau de exposição.

Utilizamos uma escala, o COPSOQ para a avaliação dos fatores de risco psicossociais. Para a análise dos fatores sociodemográficos e socioprofissionais elaboramos um conjunto de questões.

O estudo implicou a análise das características psicométricas da escala. Em termos gerais, os resultados apontam no sentido de boas qualidades psicométricas da escala, quer no que respeita à sua consistência interna, quer no que respeita à sua validade, apesar dos Coeficientes Alfa de Cronbach encontrados para cinco subescalas não serem os desejáveis. No entanto, consideramo-los aceitáveis. Pejtersen et al. (2010) referem que durante o desenvolvimento do COPSOQ II, foram acrescentadas escalas. Encontraram coeficientes altos de Alfa de Cronbach para a maioria, mas não para todas as escalas.

Em relação aos fatores sociodemográficos que influenciam os riscos psicossociais, verificamos que o sexo, idade, estado civil e habilitações literárias, parecem ser os fatores mais relacionados com os riscos psicossociais.

Relativamente ao sexo, estudos anteriores de Silva et al. (2012) verificaram que os trabalhadores do sexo masculino apresentavam valores mais elevados do que as mulheres, o que está de acordo com os nossos resultados, sendo que as diferenças encontradas no estudo de Silva et al. (2012), foram nas subescalas ritmo de trabalho, exigências emocionais, influência no trabalho, possibilidades de desenvolvimento, apoio social dos superiores, comunidade social no trabalho, qualidade da liderança, justiça e respeito, auto-eficácia, satisfação no trabalho, insegurança laboral, problemas em dormir, burnout, stress, sintomas depressivos e comportamentos ofensivos. No nosso estudo as diferenças foram encontradas nas subescalas influência no trabalho, possibilidades de desenvolvimento, conflitos laborais, auto-eficácia, problemas em dormir, burnout e stress.

No que respeita à idade, Silva et al. (2012) verificaram que os trabalhadores mais jovens apresentam uma maior exposição aos riscos psicossociais, nomeadamente nas subescalas exigências quantitativas, exigências cognitivas, previsibilidade, transparência do papel laboral desempenhado, conflitos laborais, conflito trabalho/família, justiça e

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

respeito e stress. Silva et al. (2012) referem que os mais jovens apresentam maior carga e ritmo de trabalho, mais ambiguidade nos papéis laborais desempenhados mas também mais confiança nos colegas. Estes dados podem ser explicados tendo em conta a sua menor idade (e eventual menor experiência) e portanto, melhor condição física e menos estatuto profissional, o que contribui para que lhes seja exigido mais em termos de carga de trabalho, em menor tempo de execução, aliado à falta de objetivos claros no trabalho. Na realidade laboral portuguesa, é reconhecido que o aumento da idade/experiência do trabalhador acarreta tendencialmente uma maior responsabilidade nas funções desempenhadas e perceção de influência, associada muitas vezes a cargos mais elevados na hierarquia organizacional (Silva et al., 2012).

Quanto ao estado civil, os trabalhadores casados / união de facto revelam maior perceção dos riscos psicossociais. Os trabalhadores solteiros, divorciados e outro são os que têm menor perceção. Resultados semelhantes foram encontrados por Duarte (2011).

Relativamente às habilitações literárias da amostra do nosso estudo, os trabalhadores com o ensino superior apresentam maior perceção dos riscos psicossociais, relativamente aos trabalhadores com o ensino básico e com o ensino secundário. Os trabalhadores com o ensino básico apresentam valores médios mais elevados nas subescalas problemas em dormir, burnout e sintomas depressivos. Os trabalhadores com o ensino secundário apresentam valores médios mais elevados nas subescalas influência no trabalho, comunidade social no trabalho, qualidade da liderança, confiança vertical e justiça e respeito. Os estudos de Silva et al. (2012) e Gomes (2014) concentraram-se em setores e profissionais específicos, com um número elevado nível de licenciados e os resultados demonstraram que os trabalhadores com o ensino superior apresentaram valores médios superiores para as subescalas saúde geral, burnout e stress, enquanto os trabalhadores com o ensino básico apresentaram valores médios mais elevados para as subescalas problemas em dormir e sintomas depressivos. Estes resultados podem-se explicar pelo fato de as funções exercidas pelos Operadores requererem um nível elevado de concentração e rigor e muitas vezes ser praticado um horário extraordinário. No entanto, a exigência e responsabilidade da função é mais reduzida do que noutras áreas profissionais.

Em relação aos fatores socioprofissionais que influenciam os riscos psicossociais, verificamos que o tipo de vínculo contratual, a antiguidade na empresa e as horas diárias de trabalho, parecem ser os fatores mais relacionados com os riscos psicossociais.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

No que respeita ao tipo de vínculo contratual, constatamos que os trabalhadores com contrato a termo certo encontram-se mais expostos a riscos psicossociais, nomeadamente nas subescalas transparência do papel laboral desempenhado, significado do trabalho, problemas em dormir e comportamentos ofensivos. Os resultados do nosso estudo, encontram correspondência no estudo de Duarte (2011), sendo que os trabalhadores com contrato sem termo são os melhor percecionam os riscos psicossociais.

Quanto à antiguidade na empresa verificamos que existem poucas diferenças significativas. Contudo, os trabalhadores com menos de 1 ano de serviço, encontram-se mais expostos a riscos psicossociais nas subescalas exigências quantitativas e influência no trabalho. Os trabalhadores que trabalham na empresa entre 5 a 8 anos encontram-se mais expostos na subescala confiança horizontal. Os trabalhadores que exercem funções na empresa há mais de 9 anos encontram-se mais expostos a riscos psicossociais nas subescalas exigências cognitivas e burnout. No caso do nosso estudo não existem valores demasiado preocupantes. No entanto, encontram correspondência no estudo de Duarte (2011) no qual se relaciona o aumento dos anos de serviço com a diminuição da perceção dos riscos psicossociais.

### 5. CONCLUSÃO

O presente estudo pretendeu avaliar a percepção dos trabalhadores de uma empresa de segurança, face aos riscos psicossociais aos quais os mesmos estão expostos, com o objetivo de permitir identificar situações de elevado risco. O mesmo centrou-se na problemática da relação entre os fatores psicossociais e as características sociodemográficas.

Procurando atingir o objetivo proposto, tendo por base a revisão da literatura e respeitando o âmbito deste estudo, foi aplicado um questionário Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), que correspondeu à versão Portuguesa.

A avaliação realizou-se numa empresa de segurança privada. Os dados foram recolhidos nas Centrais de Segurança da empresa de segurança privada e nas Centrais de Segurança de alguns clientes da empresa de segurança privada. A amostra global foi constituída por 85 trabalhadores, sendo a taxa de resposta global de 94 %.

O grupo etário que prevalece é o que se encontra na faixa etária entre os 30 e 39 anos, com 55%, sendo que os indivíduos do sexo masculino estão em grande maioria, com 81,80%.

Relativamente ao estado civil, existe uma maior distribuição. No entanto, os indivíduos casados representam a maior fatia dos inquiridos (43,75%), sendo que os inquiridos com filhos representam também a maioria, com 62,50%.

No que respeita às habilitações literárias, a larga maioria dos inquiridos (60%) concluiu o ensino secundário.

Quanto ao vínculo contratual, 82,50% dos inquiridos tem um contrato sem termo e em termos de antiguidade a maioria trabalha na empresa há mais de 9 anos (40%), trabalhando a maioria entre 8 a 12 horas por dia (52,50%).

Relativamente às subescalas do COPSOQ, os resultados demonstraram que para as subescalas em que o valor mais alto corresponde ao pior resultado, registaram-se valores de risco nas “exigências cognitivas” e na “insegurança laboral”. Estudos estrangeiros nesta área reconhecem também que a escala da “insegurança laboral” apresenta pontuações mais baixas em relação às outras escalas (Pejtersen et al., 2010). Estudos nacionais demonstraram também valores críticos na subescala das “exigências cognitivas” (Silva et al., 2012).

As subescalas com melhor pontuação foram: sintomas depressivos e comportamentos ofensivos.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Nas subescalas em que o valor mais baixo corresponde ao pior valor, não se verificaram valores críticos. As subescalas com a melhor pontuação foram: possibilidade de desenvolvimento, transparência do papel laboral desempenhado, recompensas, comunidade social no trabalho, auto-eficácia, significado do trabalho e satisfação no trabalho. Estes resultados estão de acordo com outros estudos que mostraram que as subescalas com melhor pontuação foram: transparência do papel laboral, comunidade social no trabalho, autoeficácia e significado do trabalho (Silva et al., 2012).

Este trabalho contribuiu principalmente para a avaliação dos fatores de risco psicossociais e identificação de possíveis casos de exposição a esses mesmos fatores, por parte dos Operadores de Centrais de Segurança. Desta forma, este estudo pode contribuir para o desenvolvimento de programas que visem a manutenção e a promoção da saúde, da segurança e bem-estar dos trabalhadores.

Considera-se, também, que este estudo seja uma mais-valia para a empresa de segurança privada cujos trabalhadores constituíram a nossa amostra, para as restantes empresas do setor da segurança privada e para empresas de outros setores, permitindo identificar riscos existentes na função de Operador de Central de Segurança, dando às organizações a oportunidade de atuar sobre os riscos identificados de forma a eliminá-los ou reduzi-los.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cardoso, C. (2012). *Análise da Capacidade para o Trabalho e dos Fatores Psicossociais em Trabalhadores de Serviços Municipalizados e de Controlo de Tráfego*. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Motricidade Humana. Universidade Técnica de Lisboa, Portugal.

Cherns, A., (1987). Principles of Socio-technical Design Revisited. *Human Relations*, 40, 153-161.

Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (2012). *Riscos Psicossociais no Trabalho*. Disponível em: 15, Agosto, 2015, em: [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf)

Costa, L. & Santos, M., (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *International Journal On Working Conditions*. 5, 39. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: [http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5\\_LSCosta.MSantos\\_39.58.pdf](http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf)

Cox, T., & Cox, S. (1993). *Psychosocial and Organizational Hazards: Monitoring and Control*. Occasional Series in Occupational Health, No.5. Copenhagen: World Health Organization (Europe).

Cox, T. & Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work stress: theory and practice. In J. Wilson and N. Corlett (Eds.) *The evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. London: Taylor & Francis.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. In J.R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work* (3rd ed.). London: CRS Press.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M., & Bailey, T. (2007). National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: An international overview. *Work & Stress*, 21, 1-29.

Duarte, V., (2011). *Avaliação de Riscos Psicossociais para a Saúde no Trabalho*. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Viseu. Escola Superior de Saúde de Viseu.

EU-OSHA (2002). *How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2004). *Report on the priorities for occupational safety and health research in EU25*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2007). Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho (SST). *Facts*.74, 1-2. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/74/view>

EU-OSHA (2009). *OSH in figures: Stress at work - facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2014). *Riscos Psicossociais na Europa: Prevalência e Estratégias de Prevenção*. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: <http://osha.europa.eu>

EU-OSHA (2015). *Managing psychosocial risks with cleaning workers*. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: <http://osha.europa.eu>

Font, A., Moncada, S., Llorens, C., Benavides, S., (2011). *Psychosocial factor exposures in the workplace: differences between immigrants and Spaniards*. Disponível em: 15, Agosto, 2015, em: <http://eurpub.oxfordjournals.org>

Gomes, A., (2014). *O Impacto dos Fatores Psicossociais na Saúde Mental*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Aveiro.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente e Salud (2002), *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Espanha.

Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: [www.psicologia-online.com/](http://www.psicologia-online.com/)

Jonge, J., Schaufelli, W., (1998). Job characteristics and employee well-being: a test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*. 19, 387-407. Disponível em: 20, Novembro, 2015, em: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/101.pdf>

Kortum, E., (2007). *Work-related stress and psychosocial risks: Trends in developing and newly industrialized countries*. Disponível em: 17, Maio, 2015, em: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/gohnetspecial072007.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/gohnetspecial072007.pdf)

Kristensen, T., Hannerz, H., Høgh, A. & Borg, V. (2005). The Copenhagen psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. 31(6), 438-449. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TcihCupOYsJ:www.sjweh.fi/download.php%3Fabstract\\_id%3D948%26file\\_nro%3D1+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=es](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TcihCupOYsJ:www.sjweh.fi/download.php%3Fabstract_id%3D948%26file_nro%3D1+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=es)

Leka, S., & Cox, T., (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management*. Nottingham: I-WHO Publications.

Matos, S., (2014). *Riscos Psicossociais em Trabalhadores na Arábia Saudita*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Ciências Empresárias. Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal.

Ministério da Administração Interna (2013). *Relatório Anual de Segurança Privada*. Disponível em: 19, Dezembro, 2015, em:

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

[http://www.psp.pt/SP\\_CONSELHO\\_SEGURANCA/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada%20-%202013.pdf](http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada%20-%202013.pdf)

Ministério da Administração Interna (2014). *Relatório Anual de Segurança Privada*. Disponível em: 19, Dezembro, 2015, em: [http://www.psp.pt/SP\\_CONSELHO\\_SEGURANCA/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada%202014%2003%2007%202015.pdf](http://www.psp.pt/SP_CONSELHO_SEGURANCA/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Privada%202014%2003%2007%202015.pdf)

Nubling, M., Stöbel, U., Hasselhorn, H., Michaelis, M. & Hofmann, F. (2006). *Measuring psychological stress and strain at work: Evaluation of the COPSQ Questionnaire in Germany*. Disponível em: 10, Dezembro, 2015, em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2736502/>

Organização Internacional do Trabalho (1986). *Psychosocial factors at work: Recognition and control (Vol. 56)*. Geneva: International Labour Office.

Organização Internacional do Trabalho (2008). *Gestão das questões relacionadas com o álcool e drogas nos locais de trabalho*. Disponível em: 7, Junho, 7, 2015, em: <http://www.ilo.org/>

Organização Internacional do Trabalho (2010). *Riscos emergentes e novas formas de prevenção num mundo de trabalho em mudança*. Disponível em: 7, Junho, 2015, em: <http://www.ilo.org/>

Organização Internacional do Trabalho (2011). *Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho: um instrumento para uma melhoria contínua*. Lisboa: Organização Internacional do Trabalho

Organização Internacional do Trabalho (2013). *A Prevenção das Doenças Profissionais*. Disponível em: 10, Maio, 2015, em: <http://www.ilo.org/>

Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V., & Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*.

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

38, 8-24. Disponível em: 10, Maio, 2015, em:  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21172767>

Rantanen, J. (1995). *Avances en salud y seguridad en el trabajo. Cómo continuarlos de ahora en adelante?* Ed. 60. Buenos Aires: Sociedad de Medicina del Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Sanchez-Anguita, A. (2006). *Salud Laboral. Auto eficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú Ediciones

Santos, J. (2013). *Caracterização de uma amostra de cuidadores formais de idosos*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Aveiro, Portugal.

Schaufeli, W., & Greenglass, E., (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*. 16, 501-510. Disponível em: 10, Setembro, 2015, em:  
<http://userpage.fu-berlin.de/~schuez/foalien/schaufeli.pdf>

Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-Haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J., Nossa, P. (2012). *Copenhagen Psychosociological Questionnaire COPSOQ: Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa*. Universidade de Aveiro.

Sparks, K., Faragher, B., & Cooper, C., (2001). Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. 74 (4), 489-509. Disponível em: 10, Setembro, 2015, em:  
[http://www.readcube.com/articles/10.1348%2F096317901167497?r3\\_referer=wol&tracking\\_action=preview\\_click&show\\_checkout](http://www.readcube.com/articles/10.1348%2F096317901167497?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout)

Tabanelli, M., Depolo, M., Cooke, R., Sarchielli, G., Bonfiglioli, R., Mattioli, S., & Violante, F., (2008). Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *Journal International Archives of Occupational & Environmental Health*. 82(1), 1-12. Disponível em: 10, Setembro, 2015, em:  
[https://www.researchgate.net/publication/5514497\\_Available\\_instruments\\_for\\_measurement\\_of\\_psychosocial\\_factors\\_in\\_the\\_work\\_environment](https://www.researchgate.net/publication/5514497_Available_instruments_for_measurement_of_psychosocial_factors_in_the_work_environment)

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Warr, P., (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

WHO (2005). *Mental health: Facing the challenges, building solutions*. Copenhagen: World Health Organization.

**ANEXOS**

## **Carta aos trabalhadores**

Exmo. (a) Senhor (a)

O meu nome é Sérgio Gonçalves. Sou aluno do Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho, na Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e encontro-me a desenvolver uma investigação sobre os Riscos Psicossociais associados à atividade de Operador de Central de Segurança.

Não se pretende com este trabalho fazer qualquer tipo de avaliação individual, mas sim compreender como as variáveis em estudo se relacionam. Solicita-se, desta forma, que responda de forma espontânea e com a máxima sinceridade, ainda que não tenha a certeza absoluta em algumas das respostas, tendo em conta que não existem certas ou erradas. A colaboração que nos dará neste trabalho respondendo ao questionário, poderá contribuir para criar melhores condições de trabalho. Os objetivos que propomos atingir, apenas poderão ser alcançados através da participação e envolvimento de todos os profissionais da empresa de Segurança Privada à qual se encontram vinculados contratualmente. Assegura-se a total confidencialidade e anonimato.

Solicita-se que o questionário seja respondido até ao próximo dia 02 de Outubro. Neste sentido vimos pedir a sua colaboração no preenchimento deste questionário que se encontra disponível no seu local de trabalho. Os questionários depois de preenchidos, devem ser colocados numa caixa, devidamente identificada, que está selada, não permitindo o seu acesso até ser devolvida ao aluno. Desta forma, reforça-se a confidencialidade e anonimato das respostas, destinando-se estas exclusivamente a fins de investigação científica, às quais unicamente o aluno terá acesso.

Agradeço a sua colaboração.

Sérgio Gonçalves

## Fatores Psicossociais no trabalho

As perguntas seguintes são sobre o seu ambiente de trabalho e satisfação no trabalho. Algumas das perguntas enquadram-se melhor no seu trabalho do que as outras, mas por favor, responda a todas as questões. Deve responder a cada uma das perguntas assinalando com um círculo a resposta que considera mais adequada.

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
<b>Exigências quantitativas</b>					
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	1	2	3	4	5
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	1	2	3	4	5
3. Precisa de fazer horas extra?	1	2	3	4	5
<b>Ritmo de trabalho</b>					
4. Precisa trabalhar muito rapidamente	1	2	3	4	5
<b>Exigências cognitivas</b>					
5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	1	2	3	4	5
6. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?	1	2	3	4	5
7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	1	2	3	4	5
<b>Exigências emocionais</b>					
8. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	1	2	3	4	5
<b>Influência no trabalho</b>					
9. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	1	2	3	4	5
10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?	1	2	3	4	5
11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	1	2	3	4	5
12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?	1	2	3	4	5
<b>Possibilidades de desenvolvimento</b>					
13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	1	2	3	4	5
14. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	1	2	3	4	5
15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?	1	2	3	4	5

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
<b>Previsibilidade</b>					
16. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	1	2	3	4	5
17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	1	2	3	4	5

### Transparência do papel laboral desempenhado

18. O seu trabalho apresenta objetivos claros?	1	2	3	4	5
19. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	1	2	3	4	5
20. Sabe exatamente o que é esperado de si?	1	2	3	4	5

### Recompensas

21. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela sua chefia direta e supervisores?	1	2	3	4	5
22. A sua chefia e supervisor do seu local de trabalho respeitam-no?	1	2	3	4	5
23. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	1	2	3	4	5

### Conflitos laborais

24. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?	1	2	3	4	5
25. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?	1	2	3	4	5
26. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?	1	2	3	4	5

### Apoio social de colegas

27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?	1	2	3	4	5
28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?	1	2	3	4	5
29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?	1	2	3	4	5

### Apoio social de superiores

30. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?	1	2	3	4	5
31. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?	1	2	3	4	5
32. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	1	2	3	4	5

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

### Comunidade social no trabalho

33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	1	2	3	4	5
34. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	1	2	3	4	5
35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?	1	2	3	4	5

### Qualidade da liderança

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

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
36. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?	1	2	3	4	5
37. Dá prioridade à satisfação no trabalho?	1	2	3	4	5
38. É bom no planeamento do trabalho?	1	2	3	4	5
39. É bom a resolver conflitos?	1	2	3	4	5

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

40. Os funcionários ocultam informações uns dos outros?	1	2	3	4	5
41. Os funcionários ocultam informação aos supervisores?	1	2	3	4	5
42. Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral?	1	2	3	4	5

### Confiança vertical

43. Os supervisores confiam nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	1	2	3	4	5
44. Confia na informação que lhe é transmitida pelos supervisores?	1	2	3	4	5
45. Os supervisores ocultam informação aos seus funcionários?	1	2	3	4	5

### Justiça e respeito

46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	1	2	3	4	5
47. As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pelos supervisores?	1	2	3	4	5
48. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?	1	2	3	4	5

### Auto-eficácia

49. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

50. É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objetivos.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

### Significado do trabalho

51. O seu trabalho tem algum significado para si?	1	2	3	4	5
52. Sente que o seu trabalho é importante?	1	2	3	4	5
53. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?	1	2	3	4	5

### Compromisso face ao local de trabalho

54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?	1	2	3	4	5
55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	1	2	3	4	5

### Satisfação no trabalho

Em relação ao seu trabalho em geral, quão satisfeito está com...

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
56. As suas perspetivas de trabalho?	1	2	3	4	5
57. As condições físicas do seu local de trabalho?	1	2	3	4	5
58. A forma como as suas capacidades são utilizadas?	1	2	3	4	5
59. O seu trabalho de uma forma global?	1	2	3	4	5

### Insegurança laboral

60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

### Saúde geral

	Excelente	Muito boa	Boa	Razoável	Deficitária
61. Em geral, sente que a sua saúde é:					

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

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

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
<b>Conflito trabalho/família</b>					
62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	1	2	3	4	5
63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	1	2	3	4	5
64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?	1	2	3	4	5

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

### Problemas em dormir

65. Dificuldade a adormecer?	1	2	3	4	5
66. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	1	2	3	4	5

### Burnout

67. Fisicamente exausto?	1	2	3	4	5
68. Emocionalmente exausto?	1	2	3	4	5

### Stress

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
69. Irritado?	1	2	3	4	5
70. Ansioso?	1	2	3	4	5

### Sintomas depressivos

71. Triste?	1	2	3	4	5
72. Falta de interesse por coisas quotidianas?	1	2	3	4	5

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:

### Comportamentos ofensivos

73. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	1	2	3	4	5
74. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?	1	2	3	4	5
75. Tem sido exposto a ameaças de violência?	1	2	3	4	5
76. Tem sido exposto a violência física?	1	2	3	4	5

### Dados sociodemográficos e profissionais (deve colocar uma cruz à frente da opção selecionada)

Sexo	Masculino	
	Feminino	

Qual é a sua idade?	Menos de 30 anos	
	30-39 anos	
	40-49 anos	
	50-59 anos	
	60 anos ou mais	

Qual é o seu estado civil?	Solteiro	
	Casado/União de facto	
	Divorciado	
	Outro	

Tem filhos?	Sim	
	Não	

Quais são as suas habilitações escolares?	Ensino primário (1º ano ao 4º ano)	
	Ensino básico (5º ano ao 9º ano)	
	Ensino Secundário (10º ano ao 12º ano)	
	Ensino Superior	

Que tipo de vínculo tem com a empresa?	A termo certo (com data de término)	
--	-------------------------------------	--

## Riscos Psicossociais em Operadores de Centrais de Segurança

	A termo incerto (sem data de término)	
	Sem termo (efetivo)	

Há quantos anos trabalha na empresa?	Menos de 1 ano	
	Entre 1 a 4 anos	
	Entre 5 a 8 anos	
	Mais de 9 anos	

Quantas horas trabalha por dia?	Menos de 8 horas	
	8 horas	
	Entre 8 a 12 horas	
	Mais de 12 horas	

**Obrigado pela sua colaboração.**