



**CIÊNCIAS
EMPRESARIAIS**

ESCOLA SUPERIOR
POLITÉCNICO SETÚBAL



**TECNOLOGIA
SETÚBAL**

ESCOLA SUPERIOR
POLITÉCNICO SETÚBAL

LÚCIA SOFIA
CORADINHO
LOPES

**OS FATORES DE STRESS
PERCECIONADOS PELOS
TRABALHADORES INTEGRADOS
EM EMPRESAS DE TRABALHO
TEMPORÁRIO**

Dissertação de Mestrado em Segurança e
Higiene no Trabalho

ORIENTADORAS

Professora Doutora Célia Quintas

Professora Doutora Sandrina Moreira

Outubro de 2024

LÚCIA SOFIA
CORADINHO
LOPES

**OS FATORES DE STRESS
PERCECIONADOS PELOS
TRABALHADORES INTEGRADOS
EM EMPRESAS DE TRABALHO
TEMPORÁRIO**

Dissertação de Mestrado em Segurança e
Higiene no Trabalho

JÚRI

Presidente: Prof. Adjunto Convidado João Paulo
de Sousa Areosa

Vogal Arguente: Prof.^a Adjunta Maria Helena
Gonçalves Martins

Orientador: Prof.^a Adjunta Célia de Jesus Fialho
Quintas

Outubro de 2024

Resumo

O presente estudo teve como objetivo identificar quais são os fatores de stress percebidos pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário, e também, identificar quais são os mais relevantes consoante a percepção destes trabalhadores.

Com o propósito de demonstrar que os trabalhadores internos de uma empresa de trabalho temporário também estão expostos a fatores geradores de stress, como qualquer outro trabalhador, entrevistaram-se doze trabalhadores com diferentes funções em empresas de trabalho temporário. Através dessas entrevistas, aprofundou-se a categoria interface trabalho-casa, e ainda, o modo como estes trabalhadores experienciam o stress ocupacional.

Os resultados do presente estudo evidenciam que a cultura organizacional, o papel na organização, as relações interpessoais, o conteúdo do trabalho, a carga e ritmo de trabalho, assim como, a interface casa-trabalho, são potenciais fontes de stress para pelo menos um dos entrevistados. Verificou-se também que cada um dos entrevistados está exposto a pelo menos três subcategorias geradoras de stress.

Palavras-chave: Segurança e higiene no trabalho, Riscos psicossociais, Stress, Fatores de Stress

Abstract

This study was to identify the stress factors perceived by workers in temporary work agencies and identify which are the most relevant according to the perception of these workers.

With the aim of demonstrating that workers in temporary work agencies are also exposed to stress factors, just like any other worker, twelve workers with different functions in temporary employment agencies were interviewed. Through these interviews, the work-home interface category was explored in depth, as well as how these workers experience occupational stress.

The results of this study show that organizational culture, role in the organization, interpersonal relationships, work content, workload and pace, as well as the home-work interface, are potential sources of stress for at least one of the interviewees. It was also found that each of the interviewees is exposed to at least three stress-generating subcategories.

Keywords: Safety and hygiene at work, Psychosocial risks, Stress, Stress Factors

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento Teórico.....	3
1. Emprego atípico.....	4
1.1. Trabalho Temporário.....	5
1.1.1. A evolução do trabalho temporário	6
1.1.2. Vantagens e desvantagens do trabalho temporário	8
2. Riscos psicossociais	13
2.1. Definição de riscos psicossociais	14
2.2. Fatores de riscos psicossociais	15
2.3. Os diferentes riscos psicossociais	18
3. Stress	21
3.1. Evolução do conceito de stress	21
3.1.1. Modelo de Síndrome Geral de Adaptação	22
3.1.2. Modelo Interacionista.....	23
3.2. Stress Ocupacional	25
3.2.1. Definição de stress ocupacional	25
3.2.2. Categorias geradoras de stress no local de trabalho	26
3.2.3. Consequências de stress.....	31
Capítulo II - Metodologia.....	34
1. Metodologia	35
1.1. Questão de partida e objetivos	35
1.2. População em estudo.....	36
1.3. Instrumento	36
1.3.1. Guião de entrevista.....	38
1.4. Análise de conteúdo.....	39
Capítulo III – Estudo empírico.....	41
1. Estudo empírico.....	42

1.1.	Caracterização da amostra.....	42
1.2.	Análise e discussão dos resultados.....	44
1.1.	Cultura organizacional.....	46
1.1.1.	Baixos níveis de apoio.....	46
1.1.2.	Comunicação.....	47
1.2.	O papel na organização.....	47
1.2.1.	Responsabilidade por pessoas.....	48
1.2.2.	Conflito de papéis.....	48
1.2.3.	Desvalorização do papel na organização.....	49
1.3.	Relações interpessoais.....	50
1.3.1.	Isolamento social e físico.....	50
1.3.2.	Problemas com colegas e superiores.....	51
1.4.	Conteúdo do trabalho.....	51
1.4.1.	Conteúdo das tarefas.....	51
1.4.2.	Incerteza.....	53
1.5.	A carga de trabalho e o ritmo de trabalho.....	53
1.5.1.	Pouco ou excesso de trabalho.....	53
1.5.2.	Altos níveis de pressão de tempo.....	54
1.6.	Interface casa-trabalho.....	55
1.6.1.	Dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida pessoal.....	55
1.6.2.	Fraco apoio pelo meio envolvente.....	56
1.6.3.	Problemas profissionais afetam a vida profissional ou vice-versa.....	56
1.7.	Considerações finais.....	58
	Conclusão.....	60
	Bibliografia.....	64
	Apêndices.....	74

Índice de tabelas

Tabela 1 - Os diferentes riscos psicossociais	19
Tabela 2 - Categorias geradoras de stress ocupacional.....	28
Tabela 3 - Efeitos do stress no trabalhador	32
Tabela 4 - Caracterização da amostra	43
Tabela 5 - Categorias e subcategorias geradoras de stress.....	44

Introdução

O trabalho está em constante metamorfose e a pressão para acompanhar os novos métodos de trabalho e o processo de digitalização é cada vez maior (Pigeot & Pigeot, 2017). Com o propósito de cumprir as exigências provocadas pelo mundo do trabalho e assim responder às necessidades impostas pelas condições económicas, sociais e demográficas, o trabalho atípico tem sido o suporte chave para os ritmos acelerados da mudança.

Um dos métodos mais recorrentes de trabalho atípico é o trabalho temporário, desenvolvido tendencialmente através de empresas especializadas. Por conseguinte, todos os trabalhadores enfrentam alterações nas suas relações com o trabalho e também têm de se ajustar às mudanças e instâncias da vida profissional (OIT, 2016).

Assim, todas as potenciais alterações são desafios para a saúde e segurança dos trabalhadores, não só física, mas também mental. Quando se refere aos riscos relacionados ao foro mental, denomina-se por riscos psicossociais que são definidos como o conjunto de fatores negativos presentes em contexto de trabalho que causam sofrimentos e danos a nível mental (Facas, 2021).

O stress ocupacional está identificado como um risco psicossocial, e é definido pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2023), como a reação cognitiva, comportamental, fisiológica e emocional aos aspetos defeituosos do trabalho. Esta consequência ganhou uma dimensão extrema devido à inquietação mundial que este risco psicossocial originou, que pode ser evidenciado por alguns sinais como crises de ansiedade, insónias, abuso de álcool e drogas, e tabagismo. Com a revisão da literatura foi possível identificar várias categorias geradoras de stress, devido ao conteúdo e ao contexto do trabalho, como sejam, cultura organizacional, latitude/controlo de decisão, relações interpessoais, equipamentos e ambiente de trabalho, carga e ritmo de trabalho (Autoridade para as Condições do Trabalho, 2012).

O presente estudo tem por objetivo identificar os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário, de modo a responder à seguinte questão de investigação: “Quais são os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário?”. Posteriormente, pretende-se determinar quais são os fatores de stress mais relevantes percecionados por estes trabalhadores, compreender com mais profundidade a interface trabalho-casa e identificar de que modo o stress é experienciado por esses trabalhadores.

O estudo foi construído a partir de uma abordagem qualitativa, aplicada a uma amostra de doze trabalhadores com funções em empresas de trabalho temporário. Optou-se pela entrevista semiestrutura, onde se procedeu à elaboração de um guião para que a entrevista decorresse de acordo com os objetivos pretendidos para este estudo.

No que concerne à estrutura da presente dissertação, divide-se em três capítulos. No primeiro capítulo foi realizado um enquadramento teórico, onde inicialmente foi possível apresentar sumariamente o trabalho temporário como um emprego atípico, seguindo a abordagem aos riscos psicossociais, e por fim, o stress ocupacional. O segundo capítulo remete para a metodologia utilizada onde é redigido, detalhadamente, os procedimentos e técnicas utilizadas, assim como, o instrumento utilizado para a obtenção de dados e para a análise de conteúdo. O terceiro e último capítulo, apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos.

Capítulo I - Enquadramento Teórico

1. Emprego atípico

O mundo do trabalho não é uma realidade entorpecida, pelo contrário, esta área é alvo de uma mudança constante, onde é possível presenciar o desaparecimento de algumas profissões e o surgimento de outras, assim como, a introdução de novos métodos laborais, e também, a chegada e o desenvolvimento da tecnologia em processos que em tempos foram realizados pela mão humana. O tipo de trabalho praticado no passado já não é padrão, e *“tudo pode mudar a qualquer instante, sem aviso, o que conduz à insegurança”* (Pigeot & Pigeot, 2017, p. 46). Assim, os ambientes de trabalho têm de acompanhar as novas tendências, de modo, a responder às necessidades impostas pelas condições económicas, sociais e demográficas.

O relatório divulgado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2016), comprova que nos últimos anos têm surgidos diversas modalidades de trabalho que são bastante distintas daquele que é considerado o modelo de emprego tradicional. Esta antiga relação, que protegia, defendia e proporcionava estabilidade aos trabalhadores, mas que também permitia ao empregador identificar talentos e confiar na mão-de-obra dos seus trabalhadores, proporcionando uma gestão mais linear, tem vindo a ser abafada pelas novas formas atípicas de trabalho.

A OIT entende por emprego atípico o *“emprego temporário, o trabalho a tempo parcial, o trabalho através de agências de trabalho temporário e outras relações de trabalho com múltiplas partes, relações de trabalho dissimulado e trabalho por conta própria economicamente dependente”* (OIT, 2016, p. 1).

Através destes vínculos de trabalho, as empresas têm uma maior flexibilidade para atuarem no mercado, pois é possível obterem mão-de-obra para fazer face aos elevados picos de produção que ocorrem. No entanto, esta nova realidade facilita a rescisão contratual, que acaba por impedir o crescimento do trabalhador, tanto na sua vida laboral como pessoal, dando assim origem à precaridade laboral (Cardoso et al., 2024).

Os dados divulgados pela Pordata (2024), indicam que Portugal tem sido um dos países da União Europeia que mais tem recorrido a contratos de trabalho temporário. Através desses dados, é possível verificar que, da população com emprego no ano de 2023, 17,4% dos trabalhadores estavam alocados a um contrato de trabalho temporário. Já em 2022, a Pordata (2023) concluiu que, um em cada três trabalhadores estrangeiros em Portugal, tinham um contrato de trabalho temporário.

1.1. Trabalho Temporário

A OIT (2016) entende por trabalho temporário, quando um trabalhador é contratado por um determinado período, estando já previamente definido a duração do vínculo de trabalho. Contudo, esta definição vai mais além e acaba por incluir todos os contratos a termo que têm como motivo justificativo projetos ou tarefas ocasionais, compreendendo também trabalho sazonal e trabalho pago ao dia.

Este olhar díspar sobre a diversidade de empregos atípicos distingue entre emprego temporário e ter um emprego através de uma empresa de trabalho temporário. Assim, a OIT define que, no âmbito de ter um emprego através de uma empresa de trabalho temporário, é quando um trabalhador está vinculado e é pago pela empresa de trabalho temporário, mas o trabalhador presta os seus serviços a uma empresa utilizadora (OIT, 2016).

Como o conceito de trabalho temporário e o tipo de trabalhadores temporários varia consoante a circunscrição, com base no trabalho digno, cada país apresenta autonomia para regular e legislar, de modo, a controlar os empregos atípicos. Em Portugal, o Código do Trabalho estreita a visão de trabalho temporário, no artigo 172.º da subsecção VI presente na Lei n.º 7/2009, alterada pela Declaração de Retificação n.º 13/2023 definindo-o como “*o contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar a sua actividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à empresa de trabalho temporário*” (p. 99).

Contudo, a definição de trabalho temporário estabelecida pelo Código do Trabalho, é similar à definição que a OIT concebe para definir o que é ter um emprego através de uma empresa de trabalho temporário. De acordo com Guinchi et al. (2015), o trabalho temporário é caracterizado pela sua relação tripartida, interligando a empresa de trabalho temporário, a empresa utilizadora e o trabalhador temporário.

As alíneas d), g) e h) do artigo 2.º do Decreto-Lei nº 260/2009, de 25 de setembro, é fundamental para clarificar os três intervenientes fundamentais do trabalho temporário mencionados anteriormente:

→ **Empresa de trabalho temporário:** “*a pessoa singular ou colectiva cuja actividade consiste na cedência temporária a utilizadores da actividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui*” (p. 6917);

- **Trabalhador temporário:** “a pessoa que celebra com uma empresa de trabalho temporário um contrato de trabalho temporário ou um contrato de trabalho por tempo indeterminado para cedência temporária” (p. 6917);
- **Empresa utilizadora do trabalho temporário:** “a pessoa singular ou colectiva, com ou sem fins lucrativos, que ocupa, sob a sua autoridade e direcção, trabalhadores cedidos por uma empresa de trabalho temporário” (p. 6917).

Apesar do trabalhador temporário prestar os seus serviços para a empresa utilizadora, e ser esta que define o seu horário de trabalho, o local onde desempenha as funções, assim como a duração do contrato, é com a empresa de trabalho temporário que este trabalhador tem um vínculo laboral e com a qual é obrigatório ter um contrato de trabalho temporário (Cardoso et al., 2024).

De acordo com a alínea c) do artigo 172.º da subsecção VI da Lei n.º 7/2009, para finalizar esta relação triangular, é necessário um contrato de utilização de trabalho temporário, mais conhecido pela abreviação de CUTT, entre a empresa de trabalho temporário e a empresa utilizadora desse mesmo trabalho, através do qual a empresa de trabalho temporário passa a ter a obrigação de ceder à empresa utilizadora os trabalhadores temporários que esta solicite.

1.1.1. A evolução do trabalho temporário

O trabalho temporário está longe de ser uma realidade recente, tem vindo a revestir-se de novas formas, adaptando-se aos novos contextos de trabalho. Devido à carência de registos da época, a literatura não apresenta argumentos sólidos sobre quando e onde principiou o trabalho temporário, embora a multiplicidade dos estudos, evidenciem que este surgiu entre as duas guerras mundiais. Mas, de acordo com os estudos da autora Redinha (1995, citado por Costa, 2016), a Inglaterra já recorria a serviços especializados desde 1700, para substituir trabalhadores ausentes e para reforçar a mão-de-obra, tanto para a área hoteleira como para a área de serviços domésticos. Também em 1926, existiu uma empresa de trabalho temporária francesa, que cedia trabalhadores administrativos para homens de negócios estrangeiros.

A grande dificuldade em localizar o começo da linha temporal do trabalho temporário, deve-se às devidas transformações que este já sofreu para se adaptar às diferentes realidades laborais que ocorreram ao longo dos anos. Nos Estados Unidos da América (EUA), a primeira referência no âmbito de empresa de trabalho temporário surge em

1948, na cidade de Milwaukee, e anos depois vinga na Europa, já apresentando moldes daquele que se reconhece hoje como trabalho temporário (Costa, 2016).

Apesar da insistência e de Portugal ser um país aliciante para investir nesta modalidade de trabalho, a primeira empresa de trabalho temporário só surge em 1962, após demoradas negociações. Conforme compreendido por Costa (2016), a escassa mão-de-obra em Portugal neste época, devido ao envio de soldados para a guerra, proporcionou a entrada das mulheres no mercado de trabalho, através de um emprego temporário.

Inicialmente utilizado para casos pontuais, como, por exemplo, para combater a ausência de trabalhadores permanentes, rapidamente o trabalho temporário gerou proporções consideráveis, pois consegue satisfazer as necessidades flexíveis das empresas. Todavia, o seu crescimento desregulado começou a suscitar preocupação devido a questões de segurança e proteção, promovendo a desigualdade de tratamento entre trabalhadores temporários e trabalhadores permanentes (Fundação Europeia, 2006).

Já em 1979, o Conselho das Comunidades atuava numa tentativa de impor limites à marginalidade que o trabalho temporário provocava na altura, sugerindo medidas de ação para proteger socialmente os trabalhadores sujeitos a esta nova modalidade laboral. Desta atuação, não foi possível obter resultados pois não havia consenso entre os países e cada um continuava a aplicar as suas regulamentações internas. No ano de 1985, Portugal leva a discussão pública a regulamentação desta modalidade contratual de trabalho, porém, só a 31 de julho de 1989 consegue publicar o resultado da discussão no Boletim do Trabalho e Emprego (Decreto-Lei n.º 358/89, 1989).

Sempre com um percurso atribulado no que toca ao campo da legislação, atualmente o trabalho temporário é regido pelo Código do Trabalho, Lei n.º 7/2009, alterada pela Declaração de Retificação n.º 13/2023, e pelo Decreto-Lei n.º 260/2009, de 25 de setembro, que diz respeito ao licenciamento das empresas de trabalho temporário. Tal como divulgado pelo site do Instituto do Emprego e Formação Profissional, mais conhecido pela abreviação de IEFP, cabe a este entidade o licenciamento e acompanhamento da atividade das empresas de trabalho temporário.

As últimas alterações do Código do Trabalho têm sido marcadas pela agenda do trabalho digno. Por agenda de trabalho digno resume-se a oportunidade de efetuar um trabalho digno e com rendimento justo, que proporciona desenvolvimento e integração social e com segurança e proteção social. Esta agenda representa um leque de medidas que têm como objetivo melhorar as condições de trabalho e promover a conciliação

entre a vida profissional e a vida pessoal, para além disso, pretende ainda valorizar os jovens no mercado trabalho. Uma das áreas que mais sofreu alterações a nível legislativo foi o trabalho temporário, pela sua envolvimento com o trabalho precário (República Portuguesa, 2023), uma dessas alterações legislativas incide na redução de renovações em contratos de trabalho temporário.

1.1.2. Vantagens e desvantagens do trabalho temporário

Apesar da origem do trabalho temporário não ser algo relativamente recente, esta variante de emprego atípico, tem vindo a ganhar vínculo através das atualizações e transformações do mundo laboral e económico. Deste modo, a necessidade de perceber as implicações que esta modalidade presenteia para os seus intervenientes tem sido alvo de grandes discussões e de uma variedade de estudos (Rodrigues et al. 2021).

1.1.2.1. Para os trabalhadores temporários

O relatório económico de 2018, elaborado pela Confederação Mundial do Emprego, identifica que o trabalho temporário é benéfico tanto para a economia como para a população alvo desta modalidade, pois é uma porta de entrada no mercado de trabalho para os jovens que estão à procura do primeiro emprego, para os desempregados de longa duração e, também, para os migrantes.

Os mais jovens, por exemplo, têm a oportunidade de ter o primeiro contacto com o universo do trabalho através desta modalidade, onde é possível viver várias experiências e ganhar competências. Também os migrantes são um alvo claro do trabalho temporário, pois segundo a estatística, existe uma grande percentagem de migrantes que iniciam atividade laboral no país através de empresas de trabalho temporário. Já para os desempregados de longa duração, este tipo de emprego, permite que voltem ao ativo e reconquistem a vida social, reduzindo assim a taxa de desemprego (Confederação Mundial do Emprego, 2018).

A OIT (2016) menciona ainda que o trabalho temporário tem sido um meio para que o trabalhador tenha a possibilidade de, futuramente, permanecer na empresa utilizadora com um contrato de trabalho sem termo. Mas, não é só o modelo tradicional do trabalho que tem sofrido alterações; também as novas gerações têm vindo a reajustar culturalmente a definição de trabalho e têm procurado trabalhos de curta duração, com a flexibilidade e com a liberdade profissional que lhes permitam viver a sua vida pessoal (Araújo et al., 2022).

No entanto, a má visão sobre o trabalho temporário continua presente na sociedade, estando diretamente associado ao trabalho precário. Os trabalhadores sujeitos a este tipo de emprego não apresentam os mesmos níveis de igualdade e equidade que os trabalhadores com trabalhos permanentes. As discrepâncias salariais, horários de trabalho instáveis, redução de segurança e saúde no trabalho, escassa ou nula formação no posto de trabalho e inadequada cobertura pela segurança social são alguns dos princípios fundamentais que ficam aquém para este tipo de trabalhadores (OIT, 2016).

Dentro do parâmetro da segurança e saúde, a OIT enquadra o trabalho temporário como um fator psicossocial, onde menciona que ter um emprego temporário *“involuntário pode agravar as percepções subjetivas de insegurança no emprego, sobretudo entre os grupos mais vulneráveis no mercado de trabalho, e quando as oportunidades de mudança de contratos temporários para contratos sem termo são reduzidas. Uma maior insegurança no emprego está associada a uma série de resultados negativos que afetam negativamente a satisfação no trabalho, o bem-estar psicológico e mental, e a satisfação geral com a vida”* (OIT, 2016, p. 17).

A Confederação Mundial do Emprego (2018), afirma que a maioria da população prefere ter um emprego de curta duração a ficar sem emprego. Esta declaração comprova os dados divulgados pela OIT, onde refere que no ano de 2014, 62% dos trabalhadores temporários europeus optaram por *“trabalhar temporariamente porque não conseguiram encontrar um emprego permanente”* (OIT, 2016, p. 8).

1.1.2.2. Para as empresas utilizadoras do trabalho temporário

Na opinião de Cardoso et al. (2024), tendo em conta a capacidade dinâmica do trabalho temporário, este transporta uma série de vantagens para as empresas utilizadoras, como, por exemplo:

- Capacidade de adaptação nas oscilações de mercado;
- Aumento do nível de competitividade;
- Facilidade em admitir e cessar vínculos contratuais;
- Estabilidade em custos fixos, ou seja, custos referentes a trabalhadores internos.

Segundo Rodrigues et al. (2021), as questões levantadas e identificadas inicialmente na esfera do trabalho temporário, ainda predominam na atualidade. O facto de o trabalho temporário ser tão versátil a nível de flexibilidade, permitindo uma rápida capacidade de resposta aos momentos auge de produtividade das empresas, não aumentando os custos fixos, tem permitindo que esta modalidade contratual seja cada vez mais

apreciada pelas empresas utilizadoras. Assim, os custos variáveis com a aquisição do serviço temporário são ajustados e controlados consoante a procura.

Como a maioria dos departamentos de recursos humanos das empresas utilizadoras do trabalho temporário não detém profissionais suficientes para se dedicarem ao recrutamento e seleção, é fundamental recorrer aos serviços das empresas de trabalho temporário, sobretudo em épocas altas (Cardoso et al., 2024).

Contudo, o trabalhador temporário é conhecido pela sua ausência de compromisso e de vínculo para com a empresa utilizadora tendo em conta a curta duração dos contratos, assim, a redução de custos que as empresas têm num curto prazo, poderão tornar-se em custos bastante elevados a longo prazo (Rodrigues et al., 2021). Assim, a recorrente utilização do trabalho temporário para as empresas utilizadoras, também dispõe de uma face negativa, isto é, uma deficiente gestão desta modalidade laboral atípica, causa severos efeitos negativos na produtividade e satisfação dos trabalhadores permanentes (OIT, 2016).

Em suma, cair na rotina de recorrer ao trabalho temporário constantemente, pode alterar toda a cultura organizacional desenvolvida e a missão da empresa, pode também influenciar e modificar as tarefas executadas pelos trabalhadores permanentes, assim como transmitir indiretamente a estes trabalhadores a facilidade da sua substituição, da mesma forma que se apresentam maiores dificuldades em motivá-los e beneficiá-los (Cuyper et al., 2008, citado por Pinto, 2024).

1.1.2.3. Para as empresas de trabalho temporário

A Associação Portuguesa das Empresas do Setor Privado de Emprego e de Recursos Humanos (APESPE RH, s.d.), consigna no seu próprio site a relevância das empresas de trabalho temporário, pois estas, para além de estarem sempre atentas às tendências dos mercados de trabalho e aos novos métodos de gestão de recursos humanos, têm a capacidade de atrair e identificar os melhores profissionais, consoante as necessidades da empresa utilizadora.

Na opinião de Rodrigues (2023), a obrigação constante das empresas se adaptarem à atualidade, de modo, a tornarem-se pioneiras e mais atrativas, faz com que todos os seus componentes permanentes sejam rapidamente descartáveis e que seja urgente a contratação de novos elementos, com distintos padrões de comportamento e predisposição. Desta forma, a vasta base de dados de recrutamento, permite que as empresas de trabalho temporário ofereçam soluções no curto prazo, de modo, a responder às necessidades das empresas utilizadoras.

Outro dos pontos positivos, é que cabe às próprias empresas de trabalho temporário, proceder à resolução de questões burocráticas e administrativas dos trabalhadores temporários, como, por exemplo, realização do contrato de trabalho e processamento salarial, concebendo mais tempo disponível para as empresas utilizadoras deste tipo de serviços (APESPE RH, s.d.).

Para além de toda a facilidade, flexibilidade, redução de custos e otimização de tempo que as empresas de trabalho temporário oferecem às empresas clientes, os seus serviços também vão ao encontro das atuais perspetivas das novas gerações sobre aquilo que deve ser um trabalho. Também os objetivos particulares da sociedade sofreram alterações, e atualmente, as pessoas estão mais disponíveis para a mobilidade e para novos desafios, desde que o trabalho permita a obtenção de felicidade (Araújo et al., 2022).

Com a consciência de que a ideia padrão de ter um trabalho para toda a vida, já não existe, as empresas de trabalho temporário acabam por ser vantajosas neste campo, pois proporcionam soluções competitivas e adequadas para quem procura tipos de emprego com simplicidade no processo de cessação, mobilidade ou modalidade (Rodrigues, 2023).

De acordo com OIT (2016), são inúmeras as vantagens que as empresas de trabalho temporário apresentam para quem já procura outro tipo de modalidades contratuais, assim como, para os mais jovens, para os migrantes e para os desempregados de longa duração, através da facilidade de inserção no mercado de trabalho.

Em termos económicos, segundo a OIT (2022), a pandemia impactou de tal modo os mercados de trabalho que estes continuam numa recuperação incerta e lenta; porém, o trabalho temporário permitiu amortizar as consequências negativas deste acontecimento. Apesar de muitos trabalhadores temporários terem perdido o seu emprego, esta modalidade de trabalho praticamente não sofreu alterações, o que sugere que durante o período de pandemia foram criados empregos temporários que serviram para dar estabilidade, durante um determinado tempo, a pessoas que perderam o seu emprego, seja este permanente ou temporário, ou a pessoas que já estavam desempregadas.

No campo da proteção e segurança verifica-se que as transformações e as crises económicas têm dado espaço para que as empresas de trabalho temporário fortaleçam o seu negócio, através da vulnerabilidade de quem não conquistou a garantia de ter um emprego permanente (Rodrigues et al. 2021).

Apesar das empresas de trabalho temporário permitirem a junção de um leque vasto de culturas, raças e etnias em contexto laboral, e de apresentarem uma série de vantagens para as empresas utilizadoras, para a sociedade e para a própria economia, o estigma social para com este tipo de empresas e para com esta modalidade de trabalho atípica continua presente na sociedade (Confederação Mundial do Emprego, 2018).

Para Sheikh (2020), o despreço está vinculado a estas empresas, porque estas continuam a contribuir para a exploração das pequenas minorias, não respeitando os princípios fundamentais do trabalho digno. Mesmo com o lançamento de diretrizes gerais, cada país continua a atuar da forma mais conveniente, e estas empresas recorrem constantemente a trabalhadores temporários com fraca posição económica. Assim, esta temática tem suscitado o interesse de diversas áreas, de modo, a evidenciar as complexas tendências sociais que estas empresas têm vindo a produzir.

Pelo exposto, é possível concluir que o trabalho temporário está intimamente relacionado com o trabalho precário e constitui uma preocupação mundial pelos riscos psicossociais que este provoca tanto nos trabalhadores temporários, como nos trabalhadores permanentes das empresas utilizadoras desta modalidade contratual. No entanto, a literatura deixa uma grave lacuna, pois não é possível apurar os riscos psicossociais associados aos trabalhadores internos das próprias empresas de trabalho temporário.

2. Riscos psicossociais

Segundo o site da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, o desenvolvimento e a introdução das novas tecnologias no meio laboral, a criação de novos processos de trabalho, as alterações no mercado de trabalho e a sua mão de obra, e, as novas formas de emprego atípicas, têm sido indicadores fulminantes para o desenvolvimento de novos riscos, provocando a degradação da saúde e da segurança dos trabalhadores.

As alíneas d) e e), do número 2, do artigo 15.º da Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro, alterada pela Lei n.º 79/2019 de 02 de setembro, legisla as obrigações gerais do empregador, mencionando que cabe à entidade patronal *“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”*.

Mas, tal como afirmado por Areosa (2022), não é possível eliminar na totalidade os acidentes presentes na área laboral e declarar que todos os trabalhadores estão seguros de quaisquer tipos de riscos ocupacionais. No entanto, continua a ser prioridade agir e tomar medidas, de modo, a atenuar as consequências negativas geradas pelo trabalho. Assim, a OIT continua a apelar e a publicar diretivas no sentido de identificar os perigos e avaliar os riscos, envolvendo os riscos psicossociais.

Existem diversas áreas que tentam aprofundar a temática dos riscos psicossociais, tais como a sociologia, a medicina do trabalho e a jurisprudência. Conforme mencionado por Delichas et al. (2015), a legislação sobre os riscos psicossociais não está tão avançada como a legislação para os outros tipos de riscos, como, por exemplo, a legislação no âmbito dos ruídos ou dos riscos químicos.

De acordo com o estudo realizado pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2022), é devido aos problemas de saúde psicológica e às lesões músculo-esqueléticas que os trabalhadores da União Europeia mais se ausentam do seu local de trabalho.

Em 2018, o relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) averiguou que a saúde mental da população que reside nos vinte e oito países da União Europeia criava preocupação, estimando-se que os custos totais em doenças mentais rondavam os 600 mil milhões de euros, o que representa 4% do PIB.

Nesse relatório foi possível apurar que Portugal era o quinto país da União Europeia com mais população a sofrer de doenças mentais, estimando que 18,4% da população apresentava patologias do foro mental (OCDE, 2018). Já no relatório de 2020 foi

possível verificar que este cenário agravou drasticamente a nível europeu e houve um claro aumento de pessoas a sofrer de stress, ansiedade e depressão. A população que apresenta patologias mentais aumentou em 25% em todo o mundo, tendo sido este aumento uma consequência direta da pandemia vivida (OCDE, 2020).

Os resultados divulgados pela OCDE (2023) confirmam a informação anterior, pois, em 2019, a população portuguesa a sofrer de patologias mentais aumentou em 3,6% face a 2018, o que resultou num total de 22% da população. O Eurobarómetro, desenvolvido pela União Europeia, revela que nos últimos doze meses, pelo menos 46% dos europeus experienciaram um problema emocional ou psicossocial (União Europeia, 2023).

A OIT (2020) reforça as conclusões já avançadas por diversos autores, clarificando que organizações com lacunas na área dos riscos psicossociais estão mais propícias a promover o aumento de acidentes de trabalho, aumento dos níveis de absentismo e rotatividade, e, como consequência, uma acentuada redução na produtividade.

No decorrer da década de 50 do século XX, alguns autores iniciaram a discussão sobre a saúde mental, ao divulgarem as suas pesquisas e teorias; assim, foi também possível identificar aspetos laborais que podem resultar em patologias para este âmbito. Porém, apesar das tentativas e das importantes descobertas, o século anterior priorizava a investigação dos riscos físicos, não evidenciando a importância da temática do foro mental (Gauriau, 2022).

Apesar dos vários alertas que surgem na literatura ao longo dos anos no esforço de despertar o seu protagonismo, os riscos psicossociais recebem destaque principal com a pandemia da COVID-19. Com este acontecimento, as condições e a organização do trabalho sofreu mudanças drásticas e repentinas que acabaram por conduzir a novos riscos psicossociais para todos os trabalhadores, independentemente da profissão ou área de atuação (OIT, 2020).

2.1. Definição de riscos psicossociais

Os riscos psicossociais podem ser definidos como a *“probabilidade ou eventualidade de uma pessoa ser prejudicada ou experimentar efeitos adversos para a saúde quando exposta a um risco psicossocial”* (OIT, 2020, p.7).

Tal como nos outros riscos ocupacionais, as consequências sucedem tanto para as empresas como para os trabalhadores. Segundo a OIT (2020), os danos dos riscos

psicossociais para as organizações passam pela redução da produtividade e o aumento da rotatividade, já para o trabalhador as consequências são austeras, podendo resultar em depressões, estados de ansiedade, aumento de consumo de drogas e até mesmo levar ao suicídio.

É de entendimento comum que os riscos psicossociais acarretam impactos sociais, físicos e mentais no ser humano. Porém, ainda não existe uma definição consensual a todas as áreas para determinar o que são riscos psicossociais (Faria et al., 2020).

Entre as diversas definições de riscos psicossociais, é possível apresentar as seguintes:

- Bodier e Gollac (2011), definem riscos psicossociais como os riscos que colocam em causa a saúde psicológica dos trabalhadores, que são gerados pela organização do trabalho, do conteúdo da tarefa e do próprio ambiente laboral.
- Para Facas (2020), estes riscos são definidos como o conjunto de fatores da organização do trabalho e estilos de gestão, que causam sofrimento e danos no trabalhador, e, por consequência provocam adoecimento mental.
- A OIT (2020) acrescenta à sua própria definição de riscos psicossociais, acima referida, referindo que os *“riscos psicossociais são os aspetos da conceção e gestão do trabalho e dos seus contextos sociais e organizacionais que têm o potencial de causar danos psicológicos ou físicos”* (Organização Internacional do Trabalho, 2020, p. 7).

Em suma, os riscos psicossociais são riscos com capacidade para produzir resultados negativos a nível psicológico e/ou físico nos trabalhadores; os mesmos têm vindo a vincar-se e destacar-se ao longo dos anos no mundo do trabalho. Estes riscos estão presentes em anomalias que podem resultar, tanto da gestão e da realização do trabalho, como do próprio contexto organizacional e social. A repetição de tarefas, o excesso de carga de trabalho e lacunas na comunicação organizacional, são exemplos mais claros de fatores que podem gerar riscos neste âmbito (Gauriau, 2022).

2.2. Fatores de riscos psicossociais

Conforme definido por Cox e Griffiths nos seus estudos (Cox e Griffiths, 1996, citado por Jiménez, 2011), os riscos e perigos psicossociais podem causar danos de grandes dimensões a nível psicológico. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2024) identifica que os fatores de risco psicossociais podem estar presentes em três matérias: na conceção e organização do trabalho, nas relações interpessoais e sociais e, por último, no ambiente de trabalho.

Para esclarecer a definição de fatores de riscos psicossociais, a atual literatura ainda recorre constantemente ao seu conceito mais antigo e completo, como é o caso da Direção Geral da Saúde no seu relatório de 2021, onde reforça que fatores de risco de natureza psicossocial, atualmente denominados por fatores de risco psicossocial, são *“interações entre o ambiente de trabalho, o conteúdo do trabalho, as condições organizacionais e as capacidades, necessidades, cultura e considerações pessoais extratrabalho dos trabalhadores que podem, através da perceção e da experiência, influenciar a saúde, o rendimento no trabalho e a satisfação profissional”* (OIT, 1986, citado por Moreira et al., 2021, p. 11).

Nos fins da década de noventa do século XX, antecipadamente os autores Cox e Griffiths (1996, citado por Jiménez, 2011) apelavam para a necessidade de distinguir fatores psicossociais de fatores de riscos psicossociais. Para este autor, os fatores psicossociais são descritivos e referem-se às condições psicossociais do trabalho, que tanto podem ser consideradas negativas ou positivas, como, por exemplo, o ambiente e o desenho do trabalho. Já os fatores de riscos psicossociais, são preditivos, isto é, são previsíveis, e referem-se às condições de trabalho que apresentam probabilidade de ter efeito prejudicial para a saúde física e psicológica do trabalhador.

Assim, a OIT (2020) sentiu a necessidade de distinguir a definição de perigo e de risco. Segundo esta entidade, o perigo é a capacidade de um componente, uma situação ou um processo causar danos para a saúde do trabalhador, como, por exemplo, as práticas organizacionais e/ou a própria organização do trabalho. Já o risco é definido como a interligação de dois fatores, que são, a probabilidade de ocorrer o evento e a gravidade que este traslada para a saúde do trabalhador.

De uma forma mais sintética, os fatores de riscos psicossociais podem ser definidos como *“uma situação provocativa do trabalho e que, frequentemente, gera tensão bem como outras repercussões desagradáveis na vida do indivíduo”* (Mazzer & Neto, 2021, p. 86).

De acordo com a investigação de Pereira et al. (2020), a abordagem aos fatores de riscos psicossociais é complexa e produz dificuldade de entendimento, pois cada autor identifica diferentes aspetos que podem gerar consequências negativas para os trabalhadores.

Existem diversos autores na literatura a categorizar os fatores de risco psicossociais. Para Jain e Leka (2010), por exemplo, os fatores que podem desencadear riscos psicossociais estão definidos em dez categorias:

- **Conteúdo do trabalho:** Tarefas monótonas, contínua exposição a pessoas, trabalho fragmentado;
- **Volume e ritmo de trabalho:** Excesso ou pouco trabalho, pressão de tempo, elevado ritmo de trabalho;
- **Horário de trabalho:** Trabalho noturno, trabalho por turnos, longas jornadas de trabalho;
- **Controlo:** Reduzida tomada de decisão;
- **Ambiente e equipamentos:** Reduzida ou nula disponibilização de equipamentos, ruído excessivo, falta de condições;
- **Cultura organizacional:** Objetivos indefinidos, sem possibilidade de desenvolvimento pessoal, escassa comunicação;
- **Relações interpessoais no trabalho:** Conflito entre colegas e chefias, falta de suporte, isolamento;
- **Papel na organização:** Não existe definição de responsabilidades, conflito entre papéis;
- **Progressão na carreira:** Salários baixos, sem probabilidade de progressão na carreira; insegurança no vínculo contratual;
- **Relação casa-trabalho:** Impossibilidade de gerir a vida pessoal com a laboral, fraco suporte familiar.

Já os autores Bodier e Gollac (2011), definiram seis categorias como fatores de risco: i) tempo e intensidade de trabalho; ii) falta de autonomia; iii) exigências emocionais; iv) insegurança na situação de trabalho; v) má qualidade das relações sociais no trabalho; vi) conflitos de valores.

Mais recentemente, a Direção Geral da Saúde (2021), construiu um guia técnico onde apresenta os principais fatores de riscos psicossociais, de modo, a estabelecer um referencial para identificar boas práticas para prevenir aos riscos psicossociais. Desta forma, esse guia organiza os fatores de riscos psicossociais em quatro categorias:

- Natureza, conteúdo e carga de trabalho;
- Condições, organização e tempo de trabalho;
- Contextos sócio relacionais do trabalho;
- Relação trabalho/vida familiar, social e cultural.

Para cada uma destas categorias está estipulada subcategorias, com as suas devidas considerações, de modo, a facilitar o seu entendimento e as características que devem ser exploradas.

No entender de Moreira et al. (2021), expor fatores de riscos psicossociais transporta sempre alguma complexidade, pois um fator só é verdadeiro quando:

- I) É considerado importante pelo próprio trabalhador;
- II) O trabalhador tem a percepção de que as exigências a que está sujeito excedem os seus recursos (tanto a nível de possibilidades, como de competências ou conhecimentos);
- III) O trabalhador percebe que a situação ficou fora do seu controlo gerando persistentemente sentimentos negativos.

A exposição contínua aos fatores de riscos psicossociais mencionados pelos diversos autores apresentados, podem gerar impacto direto tanto na saúde física do trabalhador, como, por exemplo, lesões músculo-esquelética, como na sua saúde mental (Mazzer & Neto, 2021).

A saúde é patenteada como o estado completo de bem-estar físico, social e mental, e quando é abalada em alguma das suas vertentes, provoca repercussões no desempenho do trabalhador. Deste modo, as consequências dos fatores de riscos psicossociais podem proporcionar dimensões incalculáveis, despertando perturbações mentais que podem ultrapassar as incapacidades superiores às das doenças físicas (Moreira et al., 2021).

Também os riscos psicossociais e os fatores de riscos psicossociais estão constantemente a sofrer alterações, pois estes têm uma relação direta com as transformações laborais. Ainda que, as modificações no campo de trabalho, por vezes, sejam uma oportunidade de melhoria, como a simplificação e otimização de processos de trabalho, estes poderão suscetibilizar de algum modo a saúde mental do trabalhador (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2024).

2.3. Os diferentes riscos psicossociais

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2024) revela que os riscos psicossociais têm sido das matérias mais desafiantes para a segurança e saúde no trabalho, por este tipo de riscos estar relacionado com a parte individual de cada trabalhador; no entanto, também conduz a impactos para as empresas e para a economia.

Os riscos psicossociais são uma porta de entrada para diferentes tipos de riscos, tais como, o assédio moral e/ou sexual, a violência, o stress ou o burnout. Mesmo com todos os alertas, ainda existem organizações que tentam repelir a visibilidade das várias

dimensões procriadas pelos fatores de riscos psicossociais e apresentam relatórios com zero riscos psicossociais (Mazzer & Neto, 2021).

Tabela 1 - Os diferentes riscos psicossociais

Tema	Definição e Características	Referência
Assédio	“Conjunto de comportamentos abusivos com o objetivo de intimidar, coagir ou ameaçar a dignidade humana”.	Coelho et al. (2016, p. 5).
Assédio Moral	Comportamentos indesejados e repetitivos, incluindo ataques verbais ofensivos ou humilhantes, que visam reduzir a autoestima do trabalhador. Podem incluir violência física, psicológica ou ambas.	Coelho et al. (2016).
Assédio Sexual	Comportamentos indesejados de natureza física, verbal ou não verbal, realizados por chantagem ou para criar situações de vantagem. Podem ter caráter explícito e ameaçador.	Coelho et al. (2016).
Ansiedade	Reação ao stress ou perigo diário, frequentemente associada ao medo. Quando constante e exagerada, pode levar a sérias consequências para a saúde, como ataques de pânico e fobias.	Serviço Nacional de Saúde (2022).
Stress Ocupacional	Reação cognitiva, comportamental, fisiológica e emocional aos aspetos defeituosos do trabalho. Ganha relevância com exposição prolongada a fatores estressantes.	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2023).
Depressão	Doença crónica marcada por tristeza profunda, falta de esperança e sentimentos dolorosos, podendo causar alterações de humor, apetite e sono. Uma em cada cinco pessoas já experimentou um episódio de depressão.	Durão (2020); Guerreiro (2015).
Síndrome de Burnout	Esgotamento profissional causado pelo trabalho, afetando a saúde do trabalhador. Exclusivo do contexto laboral, segundo a OMS.	Organização Mundial da Saúde (2024).

Fonte: Elaboração própria

Os dados relevados pela OIT (2022) estimam que, devido a problemas de ansiedade e depressão perderam-se 12 bilhões de dias úteis de trabalho, o que reflete uma perda de produtividade de um trilhão de dólares. Ainda que, alguns setores de trabalho sejam mais propícios a riscos com impactos para a saúde mental do que outros, os riscos psicossociais estão presentes em todos os locais de trabalho e para todas as profissões.

Com a consciência que a saúde física deve ter o mesmo protagonismo que a saúde mental, a Comissão Europeia redefiniu a sua estratégia de comunicação e destacou os dados apurados no campo da saúde mental. Através do relatório da OCDE (2023), é possível evidenciar que Portugal apresenta um dos pesos mais elevados em saúde mental na Europa. Para além disso, Portugal apresenta uma taxa de população com perturbações mentais superior à média de 16,7% da União Europeia.

Outra das evidências identificadas para Portugal, é que este tipo de patologias prevalece no género feminino, um dos fatores para este acontecimento é o facto do género masculino ainda expor grandes dificuldades em identificar que também está sujeito a perturbações mentais. Apesar de ser um dado comum em todos os países da União Europeia, Portugal é o país que apresenta maior disparidade, *“sendo que 2,2 mulheres por cada homem declaram sofrer de depressão, em comparação com o rácio médio da União Europeia de 1,6 mulheres por cada homem”* (OCDE, 2023, p. 23).

Portugal é também o país que mais consome antipsicóticos, sendo que a população feminina é o maior alvo destes psicofármacos, consumindo até três vezes mais do que os homens. Apesar da dimensão deste problema, Portugal continua a proporcionar uma baixa oferta de profissionais qualificados para a saúde mental, mesmo com o aumento de psiquiatras nos últimos anos; acresce que o tempo de resposta aos utentes continua a prolongar-se, apresentando um tempo médio de espera de 109 dias (OCDE, 2023).

O custo da ausência de ações, sensibilizações e legislação sobre a saúde mental já é muito evidente e significativo, e com previsões para aumentar. Esta nova abordagem permitiu reconhecer e divulgar que a saúde mental é influenciada por muitos intervenientes, como, por exemplo, a cultura, o ambiente, a educação, os processos digitais e o emprego. A economia tem uma relação direta com a saúde mental; ainda antes de pandemia, uma em cada seis pessoas da União Europeia sofriam de algum tipo de patologia mental, o que se refletia na diminuição do PIB em mais de 4% (Comissão Europeia, 2023). No âmbito laboral, 27% dos trabalhadores afirmam que sofrem de ansiedade, depressão ou stress negativo devido a aspetos que fazem parte do contexto de trabalho (Comissão Europeia, 2023).

3. Stress

Com um mercado económico desprendido, as modificações laborais têm ocorrido com uma aceleração desmedida, exigindo níveis descomedidos de produtividade por parte dos trabalhadores, e, subsequentemente, os ambientes laborais estão cada vez mais repletos de ambientes stressantes. A pressão para atingir resultados imediatos, as longas jornadas de trabalho, a definição de objetivos pouco ajustados à realidade e as modalidades de contrato de trabalho, são claros fatores de um ambiente laboral propício a stress (Moreira et. al, 2021).

Através dos dados divulgados pela Comissão Europeia (2023), da totalidade de trabalhadores com trabalho precário em 2022, 27% assumiram sofrer de stress devido à incerteza e instabilidade a que estão sujeitos, assim como, as baixas remunerações e fraca proteção enquanto trabalhadores.

3.1. Evolução do conceito de stress

De acordo com Almeida et. al. (2016), o termo stress é alvo de um extenso histórico de investigação, que está ligado a diversas áreas que esclarecem este conceito de modo distinto, tornando-o assim, um conceito multidimensional.

Os primeiros estudos sobre esta temática advêm da física e engenharia, que utilizam o conceito de stress para definirem a carga que qualquer tipo de mineral consegue suportar até chegar ao ponto de rutura. O dicionário da Porto Editora (2023), descreve que o stress está associado a tensão e pressão, sendo notado como um conjunto de agitações fisiológicas e psíquicas, que podem impedir ou prejudicar a realização normal de atividades, tendo em conta os agentes stressores.

As investigações realizadas pelo médico fisiologista Claude Bernard, divulgaram que os seres vivos têm a capacidade de manter o equilíbrio no seu próprio organismo, mesmo quando sofrem algum tipo de modificação a nível externo; sendo um processo essencial para a sobrevivência, este procedimento denomina-se por homeostase. Quando o indivíduo não consegue manter esse equilíbrio, desenvolvem-se perturbações psicológicas, físicas e fisiológicas (Almeida et al., 2016).

Mais tarde, Walter Cannon, aprofunda o mecanismo divulgado por Bernard descrevendo os processos da homeostase e aglomera-o às suas próprias pesquisas, direcionando o foco para o sistema nervoso e para as emoções do ser humano. Este autor também tenta descrever as respostas fisiológicas do corpo a supostas situações de ameaça ou stress (Lozano, 2023). Assim, Cannon avança com a sua própria definição de stress,

sugerindo que este é uma junção de forças que perturbam a homeostase e instiga esforço ou pressão no próprio organismo (Silva et al., 2018).

O endocrinologista Hans Selye, conhecido como o pai do stress, realizou várias experiências em animais, que permitiram concluir que o stress altera as estruturas linfáticas, cria lesões gastrointestinais e aumenta a atividade do córtex suprarrenal (Almeida et al., 2016).

3.1.1. Modelo de Síndrome Geral de Adaptação

Com base nas suas próprias investigações e nos estudos divulgados por Bernard e Cannon, Selye (1956, citado por Areosa & Jorge, 2018, p. 142) define stress como “*a resposta geral do organismo perante qualquer estímulo ou situação stressante que, de alguma forma, ameace o equilíbrio interno*”. De modo a tentar explicar as reações fisiológicas do ser humano, este autor lança o modelo de síndrome geral de adaptação, também conhecido como modelo biológico. Este modelo divide-se em três estados: estado de alarme; estado de resistência; e, estado de exaustão.

O estado de alarme ocorre assim que é estabelecido o primeiro contacto com o agente de stress; este acontecimento pode ocorrer de modo consciente ou inconsciente. É nesta fase I que o sistema nervoso inicia o seu processo, através da libertação de noradrenalina e adrenalina pelas glândulas suprarrenais (Pigeot & Pigeot, 2017). É visto como uma fase normal e comum, em que o corpo tenta enfrentar as necessidades exigidas, sendo que, tensão muscular, fadiga, sensação de esgotamento e irritabilidade são sintomas que podem suceder (Silva et al., 2018).

A fase II, também conhecida como estado de resistência, é caracterizada como “*a fase de adaptação do organismo ao agente stressante*” (Pigeot & Pigeot, 2017, p. 84). Silva et al. (2018) explicam de forma mais acessível, que nesta fase o agente de stress continua ativo, mas o organismo do indivíduo continua a tentar arranjar meios para combater a situação vivida. Neste processo, o indivíduo poderá descrever sintomas como o isolamento social, impotência sexual e ansiedade.

Por fim, a fase III ou estado de exaustão, representa o esgotamento do indivíduo, isto é, o organismo não tem mais meios de adaptação para enfrentar o agente de stress e o processo torna-se crónico; assim, o indivíduo está mais vulnerável a desenvolver doenças que poderão levar à morte. As doenças cardíacas, respiratórias e depressões estão associadas a esta terceira fase (Silva et al. 2018).

Segundo a revisão de Silva et al. (2018), o modelo apresentado por Hans Selye foi alvo de críticas desmedidas por parte de outros pesquisadores desta temática, que

procuravam respostas sobre o comportamento do indivíduo perante as situações de stress. Entre os argumentos apresentados, salienta-se que este modelo se concentrava unicamente em agentes de stress físicos, quando já era conhecido que grande parte dos agentes de stress eram de natureza psicológica, ou seja, dependiam da interpretação que o indivíduo fazia à situação vivida.

Numa tentativa de responder às críticas, Hans Selye (1956, citado por Jorge & Areosa, 2018) divulga que o stress não representa apenas fatores negativos, pois este também está ligado a situações positivas. É através do stress que o indivíduo tem a capacidade de enfrentar os desafios, mas também, é através deste que deteta os perigos associados aos acontecimentos (Silva et al., 2018). Assim, Selye (1956, citado por Jorge & Areosa, 2018), identificou duas situações distintas de stress, o eustress e o distress. Por eustress caracteriza-se o stress positivo, isto é, quando um indivíduo reage de forma positiva a uma determinada situação, conseguindo obter satisfação desse acontecimento. Por sua vez, distress é quando um indivíduo reage de forma negativa, podendo desencadear sofrimento e doenças.

Os autores Lazarus e Launier (1978, citado por Silva et al., 2018) também fornecem o seu contributo e definem stress como qualquer ocorrência externa ou interna, que ultrapassa os limites de adaptação do ser humano. É através desta definição que nasce um novo modelo que permitiu grandes evoluções científicas, e que concebe a Lazarus o reconhecimento como pioneiro na investigação sobre a resposta ao stress, uma vez que este autor considera que o ambiente, a pessoa ou o grupo são peças-chaves no processo de stress (Almeida et al., 2016).

3.1.2. Modelo Interacionista

O conceito desenvolvido por Lazarus e Folkman é denominado pelo modelo transacional ou interacionista por “*considerar a interação entre o ambiente, a pessoa ou o grupo, como responsáveis e atuantes no processo*” (Silva et al., 2018, p. 152). De acordo com este modelo, existe uma avaliação cognitiva, isto é, cabe ao próprio indivíduo avaliar e categorizar a situação vivida. Verificando que cada indivíduo responde de maneiras distintas ao stress e utiliza as suas próprias estratégias para gerir a situação e voltar a equilibrar o seu bem-estar (Valadão & Neto, 2016).

Na opinião de Dias e Pais-Ribeiro (2019), este acontecimento é caracterizado pela microanálise, pois durante as diversas fases todos os detalhes são avaliados pelo indivíduo. Inicialmente, o indivíduo faz uma análise das ações e pensamentos sobre determinada situação de stress. Após esta descrição o indivíduo passa para o processo

de avaliação cognitiva, onde realiza a primeira avaliação sobre a situação e identifica se esta foi realmente uma ameaça. Caso seja considerado como tal, é avaliado se o indivíduo tem recursos necessários para lidar com a situação vivida. Depois desta análise, segue-se o processo de *coping*, onde se reúnem um conjunto de estratégias para regular as emoções e através destas eliminar a ameaça ou tentar modificar a forma como esta foi considerada.

Ao contrário dos antigos modelos propostos por diversos autores, o modelo transacional destaca-se por dar prioridade à avaliação cognitiva do indivíduo, o que significa que o stress ocorre quando há uma superação das capacidades do próprio indivíduo. Este modelo conclui ainda que cada indivíduo tem perceções distintas sobre aquilo que pode ser um agente de stress; para além disso, considera também que ao longo do tempo o indivíduo pode analisar a situação de formas distintas (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2015).

Como o modelo transacional, proposto por Lazarus e Folkman, introduz a avaliação que o indivíduo faz entre si e o ambiente em que está inserido, acaba por ser dos modelos mais aplicados pelos curiosos da temática da segurança e saúde no trabalho. Através da estrutura deste modelo é possível “*entender as formas como as ameaças à saúde, o enfrentamento e os comportamentos de saúde estão relacionados*” (Dias & Pais-Ribeiro, 2019, p. 64).

As pesquisas sobre o stress estão em constante desenvolvimento e está constantemente a surgir novos dados e definições para esta temática. A OMS (2023) define stress como um estado de tensão ou preocupação causado por uma difícil ocorrência, que pode afetar o bem-estar.

De acordo com as verificações de Selye (1976, citado por Fink, 2016), o stress está presente diariamente na experiência humana, porém, está associado a uma grande variedade de problemas de saúde.

Tendo em conta a dimensão da problemática, o stress foi denominado como a epidemia do século XXI. São inúmeros os autores que têm apontado o trabalho, os efeitos sociais e o estilo de vida instável como as dimensões que mais propiciam stress. No entanto, atualmente já não há dúvidas que as lacunas no ambiente e contexto laboral são a principal fonte de stress para a população (Fink, 2016).

3.2. Stress Ocupacional

O trabalho pode ser considerado como um fator bastante positivo para um indivíduo, pois através deste consegue promover a sua saúde mental e física e criar o seu leque sociável, proporcionando a inserção na sociedade. No entanto, quando a gestão da segurança e saúde no trabalho não é definida nem priorizada conquista-se o lado mais negro do mundo do trabalho (Carvalho & Neto, 2018).

Apesar do stress ser mais propício a uns do que a outros, este estado pode afetar qualquer indivíduo, independentemente das suas características extrínsecas ou intrínsecas. Quando se obtém stress por algum aspeto relacionado com o trabalho ou derivado da função que desempenha, denomina-se por stress profissional ou também por stress ocupacional (Moreira & Neto, 2021).

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2017, citado por Junqueira, 2017), o stress afeta cerca de 40 milhões de trabalhadores da União Europeia, e acredita-se que estes números venham a ganhar dimensões superiores. O stress ocupacional não é um fenómeno europeu; o Instituto Americano de Stress revelou no seu site que 80% dos trabalhadores americanos assumiram que sofrem de stress pela comunicação ineficaz das empresas e 39% revelaram que a carga de trabalho desajustada é a principal fonte de stress.

De acordo com Areosa e Jorge (2018), já em 2004 o autor Tamayo alertava que o stress iria ser um problema com consequências bastantes sérias para a saúde pública. Contudo, é a própria Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (s.d.), a identificar que a lacuna legislativa se mantém.

3.2.1. Definição de stress ocupacional

As pessoas sofrem de stress no trabalho, quando percebem que uma determinada situação ultrapassou as suas capacidades (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2023). Com o objetivo de revelar o impacto que a escassa qualidade de vida laboral pode trazer para os trabalhadores, o stress no trabalho tem vindo a ser uma das áreas que tem suscitado mais interesse na literatura (Carvalho & Neto, 2018).

Tal como acontece com a definição de stress, existem diversos autores que tentam apresentar definições para contextualizar o stress ocupacional, não existindo um conceito exclusivo:

- Cox (1993, citado por Stranks, 2005) define stress como um estado psicológico resultante da percepção do indivíduo, que engloba o desequilíbrio entre as exigências laborais e as suas capacidades individuais.
- Na opinião de Anderson et al. (2001), o stress ocupacional é o resultado de uma experiência emocional negativa no seu local de trabalho.
- Para Stranks (2005), o stress no trabalho resulta da tentativa de lidar com alguns aspetos laborais, porém, o trabalhador encontra complicações que acabam por afetar a sua saúde física e/ou mental.
- De acordo com Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2023), o stress é um estado de elevados níveis de angústia e excitação, sendo mais concretamente a resposta cognitiva, emocional, fisiológica e comportamental aos diversos aspetos do trabalho.

Cabe à entidade empregadora proteger os seus trabalhadores para reduzir a probabilidade do stress laboral, sendo que as exigências deverão estar ajustadas às reais competências técnicas e comportamentais de cada trabalhador, até porque a mesma situação pode afetar de modos distintos cada tipo de indivíduo (Health and Safety Executive, sd).

3.2.2. Categorias geradoras de stress no local de trabalho

Desde cedo que os autores desta área estão interessados em apurar as verdadeiras causas que geram stress no local de trabalho. Cooper e Marshall (1978, citado por Stranks, 2005) apresentaram o seu modelo de stress ocupacional, associando cinco categorias referentes ao trabalho que poderiam ser produtoras de stress: o trabalho, o papel na organização, o desenvolvimento de carreiras, a estrutura organizacional e o seu clima, e, por fim, as relações existentes dentro da própria organização.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2012) defende que o modelo proposto por Karasek, em 1979, foi durante duas décadas um dos modelos mais protagonizado pelos estudos do stress no local de trabalho. Este modelo, designado por Job Demand-Control, identifica que o stress ocupacional resulta de duas dimensões laborais, nomeadamente: as exigências psicológicas no local de trabalho e controlo do trabalho. Para este autor, as exigências psicológicas referem-se à carga de trabalho, como, por exemplo, a pressão de tempo; já no campo do controlo de trabalho, é a capacidade que o trabalhador tem de controlar as suas próprias atividades, como a tomada de decisão (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2012).

Em 1990, Karasek junta-se a Theorell e afinam o modelo proposto anteriormente, com o objetivo de explicar a relação existente entre saúde física e mental, satisfação no trabalho, produtividade e aspetos psicossociais. É com o apoio deste modelo de controlo/exigência que estes autores interligam “*as exigências físicas e psicológicas do trabalho e a capacidade dos indivíduos para se controlar*” (Almeida et al., 2016, p. 441).

Ainda na década de noventa do passado século, surgiu outro modelo com foco no stress ocupacional, o Modelo de Desequilíbrio Esforço-Recompensa, de nome original Effort-Reward Imbalance (ERI), desenvolvido por Johannes Siegrist (1996). Tal como o nome indica, este modelo tem como base a ligação entre o esforço e a recompensa, isto é, quando as recompensas não estão justas e equilibradas de acordo com o esforço, pode resultar numa combinação de incongruências para a saúde do trabalhador (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2012).

Também os autores Nelson e Simmons (2003, citado por Lima et al., 2019), revelam o seu modelo de stress, ao qual denominaram por modelo holístico de stress profissional, onde apresentam várias dimensões que podem suscitar stress no local de trabalho. Na opinião destes autores, as exigências físicas, exigências interpessoais, exigências de papel, condições de trabalho e as políticas organizacionais são categorias geradoras de stress, quer seja de stress positivo ou negativo.

Segundo Miranda (2011, citado por Carvalho & Neto, 2018), o stress não advém apenas de uma situação laboral específica, é necessário o envolvimento das características individuais do trabalhador com as características da organização para desencadear stress.

A Health and Safety Executive sugere no seu site que os empregadores quando estão a avaliar o stress nas suas organizações, devem focar-se em seis áreas principais da conceção do trabalho: as exigências, o controlo, o apoio, os relacionamentos, o papel e a mudança. Ao analisar exaustivamente estas dimensões, é possível criar mais mecanismo para gestão do stress no local de trabalho.

Ainda na década de noventa do século XX, a investigação conduzida por Cox, também permitiu identificar que subsistem várias características do mundo do trabalho que podem provocar stress aos trabalhadores, mas este autor vai mais além, e distingue dois grupos, onde referencia as categorias no contexto e no conteúdo do trabalho (Stranks, 2005). Com base nos estudos realizados por Cox e pelos dados da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT, 2012), nomeou seis categorias no âmbito do contexto do trabalho e

quatro sobre o conteúdo do trabalho, que revelaram ser causadoras de stress (tabela 1).

Tabela 2 - Categorias geradoras de stress ocupacional

Categoria	Exemplos de condições que definem perigos
Contexto para o trabalho	
• Cultura organizacional e função	Deficiência na comunicação, escassez a nível de apoio para resolução de problemas, falta de definição de objetivos organizacionais, desenvolvimento pessoal.
• Papel na organização	Papel insuficiente ou sobrecarregado, conflito de papéis, escassez ou excesso de responsabilidades.
• Desenvolvimento de carreira	Precariedade do emprego, salários baixos, estagnação de carreira.
• Controlo de decisão	Reduzida ou nula participação na tomada de decisões, falta de controlo sobre o trabalho.
• Relações interpessoais no trabalho	Exposição à violência, isolamento social ou físico, problemas com colegas e superiores.
• Interface casa-trabalho	Baixo apoio em casa, problemas em conciliar a vida pessoal com a vida profissional ou vice-versa.
Conteúdo do trabalho	
• Equipamentos de trabalho e ambiente de trabalho	Adequação, manutenção ou reparação das instalações e dos equipamentos.
• Organização de tarefas e conteúdo do trabalho	Trabalho fragmentado ou sem sentido, recursos insuficientes, falta de oportunidade para aprender, falta de variedade.
• Carga de trabalho/ritmo de trabalho	Falta de controlo sobre o ritmo de trabalho, sobrecarga ou subcarga de trabalho, altos níveis de pressão de tempo.
• Horários de trabalho	Longas horas de trabalho, trabalho isolado, horas extraordinárias, trabalho por turnos, horários de trabalho inflexíveis.

Fonte: Adaptado de ACT (2012).

O contexto de trabalho menciona as categorias psicossociais associados à organização do trabalho e também às relações interpessoais existentes no meio. Quando o trabalhador identifica que a própria cultura organizacional apresenta incongruências, existe uma maior probabilidade de os níveis de stress aumentarem. No que diz respeito ao papel da organização, associado, por exemplo, à sobrecarga ou insuficiência de papéis, é previsível que haja uma ligação com a redução de satisfação no trabalho (OIT, 2016).

O controlo e a participação na tomada de decisão são aspetos fundamentais para a esmagadora maioria dos trabalhadores, pois tem presente o desenho e a organização do trabalho. Tal como o autor Karasek identifica no seu modelo, quando estas componentes estão alinhadas é possível existir um equilíbrio e manter os níveis de stress; para além disso, a participação do trabalhador nas decisões aumenta a sua autoestima e satisfação (OIT, 2016).

Na esfera do conteúdo do trabalho, estão indicados os fatores referentes às condições de trabalho. A relação entre o trabalhador e a carga de trabalho, seja esta quantitativa ou qualitativa, foi um dos primeiros fatores estudados e identificados pela literatura. Apesar de só estarem enumeradas quatro categorias, esta secção tem igual importância, pois a conceção das tarefas proporcionadas pela profissão exercida, identificam uma série subcategorias, tais como, a escassa utilização das competências, tarefas rotineiras, a falta de oportunidade para aquisição de conhecimentos, altos níveis de pressão de tempo, entre outros (OIT, 2016).

Os fatores de stress mais abordados são aqueles que têm algum impacto no ambiente ou características do trabalho. No entanto, e segundo Miranda (2011, citado por Carvalho & Neto, 2018), o stress não advém apenas de uma situação laboral específica, é necessário o envolvimento das características individuais do trabalhador com as características da organização para desencadear stress.

O que é uma situação de stress para um trabalhador, para o outro trabalhador pode ser uma situação motivadora e desafiadora. Assim, é possível assumir que a perceção do trabalhador é fundamental neste processo, assim como a sua capacidade para enfrentar a situação (Almeida et al., 2016).

Já no fim da década de noventa do século XX, os autores Melo et al. (1997) observavam que a literatura alertava a incidência de stress em profissões alocadas para a área da saúde e da educação. Assim, a constatação de Melo et al. (1997) continua atual, tendo em conta a vasta quantidade e a facilidade em aceder a estudos sobre stress ocupacional em ambas as áreas. Quanto ao estudo sobre o stress em empresas de trabalho temporário ou, mais concretamente, em trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário, o mesmo não acontece.

No âmbito de um estudo sobre stress ocupacional, Gomes (2006, p. 4) desenvolve um guião de entrevista que visava recolher dados *“acerca do modo como diferentes pessoas avaliam e respondem às exigências ocupacionais, procurando contribuir para um melhor entendimento acerca dos fatores que condicionam e facilitam o exercício profissional”*. O guião proposto por este autor pode ser aplicado em qualquer situação, sendo os seus destinatários adolescentes ou adultos, e tem capacidade de adaptação para avaliar situações específicas de stress.

Quando Gomes (2006), construiu o seu guião, teve como inspiração as fontes de stress mencionadas por Cooper (1986) e Cooper & Marshall (1978, 1982). Para estes dois autores, existem seis fatores de stress de grande dimensão:

- i) Fatores intrínsecos do trabalho (ex.: excesso de horas de trabalho);
- ii) Papel na organização (ex.: conflito de papéis);
- iii) Desenvolvimento de carreira (ex.: ambição frustrada);
- iv) Relações estabelecidas com os superiores e com os colegas (ex.: apoio social);
- v) Clima e estrutura organizacional (ex.: pouca participação na tomada de decisão);
- vi) Fontes extra organizacionais (ex.: insatisfação com a vida pessoal)

Este autor apresenta um grande leque de estudos que proporcionam melhor entendimento da temática dos riscos psicossociais. Por exemplo, na área de educação, a pesquisa de Gomes (2006, p. 86) refere que a maioria dos participantes relatam sentir “maior pressão devido ao comportamento inadequado/indisciplina dos estudantes e relativamente ao estatuto da carreira docente”; no entanto, também os conflitos entre os papéis profissional e familiar e o excesso de horas de trabalho foram evidenciados pela amostra alvo de estudo (Gomes, 2006).

Permanecendo na educação, o estudo de Birolim et al. (2019) evidencia que os fatores ocupacionais associados ao trabalho de alta exigência entre professores da educação básica são a carga horária, o elevado número de alunos e a dificuldade em conciliar a vida profissional e a vida pessoal.

Com o objetivo de avaliar o nível de stress ocupacional como principal fator de risco psicossocial do ambiente de trabalho numa instituição pública, Saveca et al. (2020) adicionam às suas conclusões que a sobrecarga de tarefas, o conflito entre as exigências do trabalho e a vida pessoal, assim como a cultura organizacional e a insegurança no local de trabalho, foram identificadas pela amostra como fontes potencialmente geradoras de stress.

Numa vertente mais direcionada para a saúde, também Faria et al. (2024, p. 105) anunciam que os profissionais de socorro revelaram problemas na “*cultura e falta de apoio organizacional, problemas na liderança, comunicação deficiente, elevada carga laboral, exposição a incidentes críticos/violência e falta de recursos humanos/materiais*”, sendo fatores que promovem a intensificação de stress.

Moreira e Neto (2021) analisaram os níveis de stress e burnout numa equipa de Saúde e Segurança no Trabalho, com a amostra deste estudo a incidir em profissionais de enfermagem, de medicina e em técnicos de segurança no trabalho. O estudo divide os resultados pela profissão, mas é possível apurar que a falta de progressão de carreira, a má organização de trabalho e as tarefas inadequadas são as principais fontes de

stress para as três profissões alvo de estudo. Porém, são os enfermeiros que apresentam o maior nível de distress, com 75% da amostra a evidenciá-lo (Moreira & Neto, 2021).

3.2.3. Consequências de stress

De acordo com os autores Goulart Jr e Lipp (2011, citado por Pereira & Areosa, 2018), o ser humano move-se pela sua ambição e desejo, tanto na área profissional como na sua vida pessoal, tal como as empresas também criam as suas expectativas sobre os trabalhadores. Porém, tirar partido do melhor de ambas as partes não é algo que esteja a acontecer, pois o número de trabalhadores a afirmar sofrer de stress provocado pelos aspetos negativos do trabalho é superior de ano para ano.

O aparecimento e desenvolvimento de uma doença mental gerada pelo conteúdo ou pelo contexto do trabalho, nem sempre é visível, no entanto, os seus custos são bastantes notáveis, tanto para o trabalhador afetado, como para a organização, e, também, para a sociedade e para a economia (Ordem dos Psicólogos, 2020).

O trabalhador, fica severamente afetado, pois é o sofredor da doença desenvolvida; este acaba por não conseguir exercer a sua função, provocando a perda de salário e ainda é afetado pelos custos referentes aos tratamentos médicos. A organização sofre custos através do absentismo e da substituição desses trabalhadores. Já a sociedade acaba por suportar os custos relacionados com a saúde e a diminuição da produtividade, gerando, assim, impacto negativo na economia (Agência Europeia para a Saúde e Segurança do Trabalho, 2012)

3.2.3.1. Para o trabalhador

Todas as alterações do contexto e organização de trabalho que estão constantemente a acontecer, assim como toda a pressão para atingir objetivos, superar a concorrência e, acima de tudo, gerar lucro, estão a colocar os trabalhadores numa posição vulnerável, submetendo-os a uma grande exposição para o adoecimento, devido ao aumento significativo de riscos psicossociais (Pereira & Areosa, 2018).

Não existem dois trabalhadores que tenham a mesma reação ao stress, e as características individuais acabam por ser as responsáveis pelo modo como o trabalhador responde perante uma determinada situação (Moreira & Neto, 2021). Para Stranks (2005), é possível verificar que o stress pode afetar o trabalhador a nível

emocional, cognitivo, comportamental e problemas de saúde, tanto físicos como psicológicos, tal como identificado na tabela 2.

Tabela 3 - Efeitos do stress no trabalhador

Efeitos do stress no trabalhador	
Emocional	Cansaço; Ansiedade; Desmotivação; Irritabilidade.
Cognitivo	Dificuldades de concentração; Memória; Dificuldade em tomar decisões.
Comportamental	Isolamento; Agressividade; Consumo de excessivo de álcool e drogas; Absentismo; Falta de pontualidade.
Problemas de saúde a nível físico e mental	Dores de cabeça; Tonturas; Desenvolvimento de doenças cardíacas; Distúrbios digestivos.

Fonte: Adaptado de Stranks (2005).

Quando existe desequilíbrio entre as exigências impostas e as capacidades do trabalhador, o stress pode causar perturbações severas, de acordo com Santos e Moreira (2013, citado por Junqueira, 2017). O stress ocupacional pode acabar por provocar um aumento de consumo de álcool e de drogas, e amplia o risco de o trabalhador vir a sofrer de depressão (Junqueira, 2017).

3.2.3.2. Para a organização

As organizações são também afetadas por não identificarem e avaliarem este tipo de riscos e por promoverem contextos e conteúdos de trabalho que permitem a degradação da saúde mental dos seus trabalhadores. Para Stranks (2005), uma das principais consequências de uma organização ter trabalhadores a sofrer de stress ocupacional, é a redução do desempenho, isto é, um trabalhador que não está motivado e satisfeito para executar o seu trabalho, não consegue ter um desempenho tão eficaz e eficiente, como um trabalhador que esteja muito motivado. Também o absentismo é uma consequência organizacional bastante comum, o trabalhador ausenta-se devido aos problemas de saúde originados pelo seu estado de stress; de algum modo, o trabalhador que sofre desta patologia, deixa de sentir o compromisso para com a organização (Stranks, 2005).

A falta de concentração e a fraca comunicação geram comportamentos de riscos, o que faz com que a organização aumente o número de acidentes de trabalho que ocorrem.

Para evitar estas consequências que são prejudiciais para uma organização, é necessário que os gestores estejam em alerta e formados para este tipo de acontecimentos e identificá-los com a maior antecedência possível (Stranks, 2005).

Também consta na literatura, a preocupação de trabalhadores envolvidos de algum modo com o trabalho precário, estando devidamente sinalizados por todas as entidades com conhecimentos na segurança e saúde no trabalho, pois a incerteza e a instabilidade não fazem parte do bem-estar do ser humano. Porém, pela pesquisa realizada, a quantidade de estudos sobre os trabalhadores que desempenham funções numa empresa de trabalho fica aquém dos estudos elaborados para outras áreas de trabalho.

Capítulo II - Metodología

1. Metodologia

A metodologia utilizada é definida como o guia do estudo e deve estar enquadrada com o propósito delineado. É de salientar que os seus procedimentos devem ser seguidos com rigor, de modo, a garantir a confiabilidade e fidedignidade dos resultados obtidos (Lunetta & Guerra, 2023).

Quando se remete um estudo para a abordagem qualitativa pretende-se explorar a complexidade de uma determinada temática, pois procura-se explorar os valores, as opiniões, os hábitos, os problemas e as atitudes da população alvo (Silva, 2010). Já nas metodologias quantitativas, os dados recolhidos são generalizados e utilizam-se métodos matemáticos para descrever e interpretar os resultados obtidos (Silva, 2010).

Com foco em explorar a perceção dos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário sobre determinadas categorias geradoras de stress, optou-se pelo método qualitativo.

1.1. Questão de partida e objetivos

Através da revisão da literatura, é possível entender que existe uma grande preocupação em torno do trabalho precário e das consequências negativas que este transporta para este tipo de trabalhadores. Portanto, as empresas de trabalho temporário são diretamente associadas a esta temática, devido à cedência de trabalhadores para as suas empresas clientes.

Outra das preocupações dos entendedores da área da segurança e saúde do trabalho, são as rápidas alterações que o mundo do trabalho está a sofrer devido a diversos fatores, como, por exemplo, a economia. A definição de trabalho e o seu conceito mais tradicional está a enfraquecer e surgem novos métodos de trabalho com outras exigências. A rápida resposta, a possibilidade de flexibilidade, a competitividade e o lucro são as palavras-chaves para caracterizar estes novos tempos.

Assim, tendo em conta os fatores analisados anteriormente e a realidade vivida pela autora do presente trabalho, em contexto profissional, nasce a questão:

- “Quais são os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário?”.

Com base na questão de partida, o objetivo geral é identificar os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário.

Em termos de objetivos específicos pretende-se:

- Determinar quais são os fatores de stress mais relevantes percebidos pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário;
- Compreender com mais profundidade a categoria interface trabalho-casa;
- Identificar de que modo o stress é experienciado pelos trabalhadores.

1.2. População em estudo

Entende-se por população “a totalidade de elementos que estão sob discussão e dos quais se deseja informação” (Guimarães, 2012, p. 17). Sendo que, é necessário haver uma especificidade em comum com estes elementos. Para estudar toda a população é necessário grandes recursos em termos de tempo e custos, desta forma, quando se pretende obter informações sobre determinada temática, recorre-se à amostra (Guimarães, 2012).

A amostra “é uma parcela da população utilizada para uma posterior análise de dados” (Guimarães, 2012, p. 17). Para que um estudo harmonize confiança é necessário que a amostra esteja conforme com a questão de partida e com os objetivos delineados. Assim, é necessário que os participantes tenham sido escolhidos corretamente e o tamanho da amostra também deve estar ajustado (Ferreira, 2020).

Porém, a amostra apresenta sempre uma incerteza porque está relacionada com uma parte da população, mesmo que o autor do estudo procure dados prévios já identificados e tratados pela literatura disponível, existe sempre dubiedade nos resultados obtidos, não sendo assim possível generalizar (Guimarães, 2012).

Para o presente estudo, a amostra em questão conta com doze trabalhadores que estão integrados em distintas empresas de trabalho temporário, quer de grande ou de pequena dimensão. Esta amostra é classificada pelo autor Freitag (2018), como uma amostra não aleatória por conveniência, isto é, a probabilidade da população ser selecionada, não foi a mesma para todos os elementos, e, foram selecionados por serem a amostra mais acessível e colaborativa.

1.3. Instrumento

A recolha de dados é um processo bem definido, realizado com rigor e que está adaptado para a problemática em estudo e que pode socorrer a várias técnicas. Para

Sá et al. (2021), as técnicas de recolha de dados mais habituais são a entrevista e ou o questionário, principalmente no âmbito das ciências sociais e humanas.

Para a realização deste estudo, foi utilizado o método qualitativo devido ao seu carácter de expressão, ou seja, por permitir apurar factos, opiniões e ideias sobre determinado contexto com mais detalhe. Através deste método é possível entender as vivências e a interpretação de que a amostra realiza sobre o fenómeno em estudo (Soares, 2019).

De acordo com Soares (2019), a aplicação deste método de pesquisa obriga a uma conversa com os intervenientes no processo, para isso é possível recorrer, por exemplo, à técnica de entrevista, podendo ser esta individual ou em grupo, ou até mesmo recorrer a conversas informais.

Uma entrevista é uma técnica que recorre ao relacionamento entre pelo menos dois indivíduos, o entrevistador e o entrevistado, onde é possível aceder ao comportamento do ser humano (Miguel, 2010). Na opinião de Lüdke e André (1986), uma entrevista permite obter e esclarecer informações desejadas. A entrevista semiestruturada é a técnica mais eficaz para um trabalho de pesquisa (Lüdke & André, 1986). Esta consiste na elaboração de um guião com perguntas abertas, para que o entrevistado tenha a oportunidade de apresentar a sua opinião e o entrevistador consiga desenvolver a sua entrevista com base nos seus objetivos exploratórios. Para o autor Carvalho (2019), este tipo de entrevista, pode levar a que sejam realizadas perguntas que não estavam estruturadas e o decorrer da conversa poderá ganhar um rumo que inicialmente não estava programado.

Tal como todas as técnicas, a entrevista apresenta as suas vantagens e desvantagens. Quanto às vantagens, esta prática pode ser aplicada a toda a população, é flexível e permite obter informações mais detalhadas. Já as desvantagens, podem estar relacionadas com a falta de interesse do entrevistado em participar, demonstrando desmotivação e apresentando dados falsos, e pode existir enviesamento por parte do entrevistador (Macêdo et al. 2006).

Na opinião de Fialho et al. (2014), um guião de entrevista é apenas uma orientação para conduzir a própria entrevista, e é estruturado, de acordo, com a finalidade do estudo que se pretende realizar.

O guião de entrevista proposto por Gomes (2006), teve como objetivo recolher as informações sobre os distintos modos como as pessoas avaliam as categorias de stress a que estão sujeitas, desta forma, é possível entender com mais detalhe os fatores

negativos presentes na vida laboral dos indivíduos. Este autor divide o seu guião em quatro etapas:

1. Na primeira etapa, o autor recolhe as informações sobre o percurso profissional dos entrevistados e das suas motivações para o desempenho da função;
2. A segunda etapa questiona como o entrevistado avalia e gere as situações de stress ocupacional, de modo, a que seja possível interpretar quais são as principais fontes de stress, como, por exemplo, as más condições físicas de trabalho ou até mesmo os conflitos de papéis. Nesta etapa o entrevistador deve colocar as questões direcionadas para àquilo que pretende estudar em concreto;
3. A terceira fase da entrevista, tem como objetivo completar as informações obtidas na primeira etapa, visando recolher informações que comprovem a eficácia e o sucesso profissional do entrevistado;
4. Por fim, na quarta etapa, estão construídas questões no âmbito no nível global de stress ocupacional sentido pelo entrevistado.

Na proposta de Gomes (2006), este autor identifica sete áreas de stress, tais como: ambiguidade de papéis, ambiente de trabalho, progressão de carreira, políticas organizacionais, responsabilidade assumida, fatores intrínsecos e, por fim, problemas extra-organizacionais.

1.3.1. Guião de entrevista

A construção do guião de entrevista para o presente estudo, teve por base a sugestão de guião proporcionada por Gomes (2006), assim como, a revisão da literatura, onde optou-se por seleccionar as categorias mais abordadas pelos autores da área, ficando assim nomeadas seis das dez categorias que foram identificadas pelo autor Cox, T. para os estudos da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2000, citado pela ACT, 2012, p. 3).

No caso do guião que suporta as entrevistas do presente estudo, aplicou-se um guião mais simples e direto e construídos por duas partes, mas inspirado naquele que foi proposto por Gomes, até porque alguns dos fatores de stress que se pretende estudar enquadram-se naqueles que foram nomeados pelo autor (Apêndice 1).

A primeira parte do guião, destina-se a perceber quem é a amostra que está a ser estudada, nomeadamente idade, sexo, função que desempenha, estado civil, e deste modo, é possível construir a caracterização sociodemográfica tal como propõe o autor nomeado acima, sem que haja comprometimento pessoal.

A segunda parte foi estruturada com treze questões de resposta aberta, que estão divididas de acordo com as categorias de stress que foram selecionadas. Sendo que, foram estipuladas duas questões para cada uma das categorias geradoras de stress selecionadas, com exceção da categoria interface casa-trabalho que apresenta três questões, de modo, a direcionar as respostas dos entrevistados para um dos objetivos identificados.

1.4. Análise de conteúdo

Um estudo qualitativo está direcionado para as relações e interações do indivíduo num determinado contexto, sendo necessário analisar e extrair o que foi obtido durante a investigação (Sousa & Santos, 2020). Para o presente estudo, a interpretação dos dados recolhidos através das entrevistas, foi desenvolvida através da análise de conteúdo proposta por Bardin (2016).

A análise de conteúdo é um método de tratamento de dados obtidos através de estudos qualitativos, esta metodologia tem como objetivo descrever e interpretar os dados recolhidos de forma rigorosa, tornando-os confiáveis para uma investigação (Bardin, 2016). Segundo Bardin (2016, p.47) o termo análise de conteúdo remete para “um conjunto de técnicas de análise visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens”.

É possível identificar quatro técnicas para análise de conteúdo, nomeadamente, a análise de expressão, a análise de avaliação, a análise de enunciação, e, por fim, a análise categorial (Bardin, 2016). Para este caso em concreto, foi utilizada a técnica de análise categorial, devido ao objetivo deste estudo. Apesar deste tipo de análise ser a mais antiga, é a mais utilizada por ser eficaz e rápida na aplicação de discursos simples e diretos (Bardin, 2016).

De acordo com Bardin (2016) a análise de conteúdo deve seguir três fases fundamentais: I) pré-análise; II) exploração do material; e, III) tratamento dos resultados. A pré-análise remete para a leitura dos documentos, de modo, a analisar e a entender a redação (Bardin, 2016). Na pré-análise é necessário proceder à transcrição das entrevistas cumprindo assim, as regras estabelecidas pela autora deste método são: exaustividade, representatividade, homogeneidade, pertinência e exclusividade (Bardin, 2016).

No entanto, é necessário salientar que todas as partes da entrevista que comprometam a confidencialidade dos dados deverão ser eliminadas. Para que a transcrição seja devidamente transcrita, é necessário que a amostra em estudo dê o seu consentimento para a gravação da entrevista (Bardin, 2016).

A segunda fase, passa pela exploração do material, que na opinião de Bardin (2016, p. 131) é uma fase “longa e fastidiosa, consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração”. Desta fase, resulta a tabela de categorização onde estão apresentadas as categorias alvo de estudo e o recorte que foi efetuado nas entrevistas, de acordo com cada participante

Nesta fase também é construída uma tabela de categorização onde estão apresentadas as categorias alvo de estudo e o recorte que foi efetuado nas entrevistas, de acordo com cada participante. Os recortes transcritos devem estar fielmente retratados na tabela de categorização, assim, é necessário proceder a uma leitura pormenorizada e identificar a temática que o entrevistado está realmente a abordar (Bardin, 2016).

A fase de tratamento dos resultados obtidos, é descrita por Bardin (2016) como a fase em que o investigador já tem resultados fiéis e reveladores, que podem ou não estar de acordo com aquilo que foi identificado numa revisão da literatura. Para facilitar a análise da informação identificada na fase anterior, é criada uma matriz com os resultados dos dados obtidos nas entrevistas.

Capítulo III – Estudo empírico

1. Estudo empírico

O presente capítulo consiste na descrição do estudo realizado com o principal objetivo de identificar os fatores de stress percebidos pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário. De acordo com a revisão da literatura e com base nas categorias identificadas por Cox, em 1993, para os estudos da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2000, citado pela ACT, 2012, p. 3), assim como, na sugestão de guião de entrevista proposto por Gomes (2006), optou-se por selecionar seis categorias mencionadas como fontes de stress para os trabalhadores, que são as mais abordadas pela literatura.

Essas categorias são: (i) a cultura organizacional, (ii) o papel do trabalhador na organização, (iii) as relações interpessoais, (iv) a organização de tarefas e o conteúdo do trabalho, (v) a carga e o ritmo de trabalho, e (vi) a interface casa-trabalho.

Com o propósito de responder aos objetivos identificados no capítulo anterior, a recolha de dados foi efetuada através da técnica de entrevista semiestruturada, realizada individualmente a cada trabalhador, de modo, a que fosse possível compreender quais eram os indicadores de stress presentes na vida laboral da amostra em estudo. O guião da entrevista que foi utilizado está disponível para consulta no Apêndice 1.

Tal como identificado na metodologia, a técnica de análise de informação foi efetuada através da proposta de Bardin (2016). A transcrição das doze entrevistas encontra-se disponível no Apêndice 3, as quais foram devidamente tratadas, o que significa que, sempre que algum dos entrevistados comprometeu a sua entidade, a dos seus colegas ou da sua empresa de trabalho temporário, foi devidamente retirada.

Após a leitura atenta das entrevistas, foi construída a tabela de categorização presente no Apêndice 4, onde estão expostas as categorias alvo de estudo e o recorte que foi efetuado das entrevistas. Através deste recorte, foi possível identificar as subcategorias que na perceção dos entrevistados geram stress no seu dia a dia em âmbito laboral.

De modo a analisar a informação obtida através da análise categorial, foi criada uma matriz com os resultados dos dados obtidos nas entrevistas (Apêndice 5), onde estão identificadas por amostra quais são as subcategorias que, na perceção dos entrevistados, geram stress.

1.1. Caracterização da amostra

A amostra para o estudo é constituída por doze participantes, que exercem funções em distintas áreas e em diferentes empresas de trabalho temporário. Para um fácil e direto

entendimento da amostra, foi elaborada a tabela 3, com a caracterização sociodemográfica dos trabalhadores entrevistados.

Tabela 4 - Caracterização da amostra

	Sexo	Idade	Escolaridade	Função	Antiguidade
A1	M	27	Mestrado	Técnico de Recursos Humanos	3 anos
A2	F	21	Licenciatura	Rececionista	1 ano
A3	M	37	Pós-Graduação	Delegado Comercial	15 anos
A4	F	34	Licenciatura	Consultora	1 ano
A5	F	28	Licenciatura	Técnica de Payroll	3 anos
A6	F	51	Mestrado	Diretora Geral	4 anos
A7	F	26	Mestrado	Técnica de Payroll Júnior	2 anos
A8	F	27	Licenciatura	Técnico de Recursos Humanos	6 anos
A9	F	29	Licenciatura	Manager	8 anos
A10	M	31	Licenciatura	Consultor	5 anos
A11	F	31	Licenciatura	Recrutadora	4 anos
A12	M	28	Licenciatura	Técnico de contabilidade	4 anos

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao sexo, das doze entrevistas realizadas, nenhum dos entrevistados apresentou algum incómodo em divulgar o seu sexo, portanto, quatro são do sexo masculino e os restantes oito pertencem ao sexo feminino. Sobre as idades dos participantes, a mesma situa-se entre os vinte e um anos e os cinquenta e um anos. Quanto às habilitações escolares dos entrevistados, é possível concluir que todos tiveram a oportunidade de frequentar o ensino superior, pois a escolaridade mínima nesta amostra é a licenciatura e o máximo é o mestrado.

Quanto às profissões da amostra, este é o fator que mais varia, até porque cada organização apresenta os cargos com nomes distintos, porém, através das entrevistas é possível perceber mais ao pormenor as suas funções. Assim, foi possível entrevistar um profissional que desempenha funções na receção, dois profissionais na área do *payroll*, um que pertence ao departamento de recursos humanos, um técnico contabilista, uma diretora geral que é também a diretora financeira, e os restantes seis profissionais executam funções diretamente ligadas à área de negócio do trabalho temporário. O fator de união entre estas profissões e os próprios entrevistados é o facto de os doze desempenharem as suas funções em empresas de trabalho temporário.

Para finalizar, no âmbito da antiguidade dos entrevistados nas empresas de trabalho temporário, que empregam os trabalhadores que participam neste estudo, existe uma

grande oscilação, pois existem entrevistados que estão na empresa há um ano e outros há quinze anos, o que gera uma média de antiguidade de 4,66 anos.

1.2. Análise e discussão dos resultados

No âmbito do presente estudo, pretendeu-se identificar os fatores de stress associados aos trabalhadores que exercem funções em empresas de trabalho temporário. Seleccionaram-se, a partir da literatura, seis categorias, procurando compreender o seu potencial para gerar stress para os trabalhadores. Com base nas seis categorias indicadas e no *output* das entrevistas realizadas, construíram-se dezoito subcategorias.

De modo a sistematizar as categorias e subcategorias identificadas nas entrevistas, através da análise realizada, foi construída a tabela 4.

Tabela 5 - Categorias e subcategorias geradoras de stress

Categoria	Subcategoria
Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação • Baixos níveis de apoio
Papel na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade por pessoas • Conflito de papéis • Desvalorização do papel na organização
Relações Interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Isolamento social e físico • Problemas com colegas e superiores
Conteúdo do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo das tarefas • Incerteza
Carga de trabalho/ritmo de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Pouca carga de trabalho • Excesso de carga de trabalho • Altos níveis de pressão de tempo
Interface casa-trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em conciliar vida profissional com a vida pessoal • Fraco apoio pelo meio envolvente • Problemas profissionais afetam a vida pessoal • Problemas pessoais afetam a vida profissional

Fonte: Elaboração própria

Ao analisar a categoria “cultura organizacional”, recortaram-se comentários como “*sempre tardia*”, “*um desastre*” e “*péssima*”. Assim, salientou-se que a comunicação é uma lacuna nos locais de trabalho dos entrevistados, podendo ser classificada como uma subcategoria geradora de stress. Também os baixos níveis de apoio nas organizações são potenciais subcategorias; segundo um dos entrevistados, organizações muito departamentalizadas deixam lacunas no auxílio aos outros departamentos, como é possível identificar a partir do seguinte recorte: “ninguém me ajudou e se havia algum problema eu é que tinha de ficar a resolver”.

No âmbito da categoria “papel na organização”, estão presentes três subcategorias:

- Responsabilidade por pessoas, com recortes a mencionarem “*Eu sinto muito as dores dos outros, e quando vejo alguém de outra equipa a atacar alguém do meu departamento entro em stress*” e ainda “*Sinto muita responsabilidade, e ainda tenho alguns problemas em delegar*”;
- Conflito de papéis, é possível validar que esta ambiguidade é “*uma confusão, não consigo trabalhar assim, sinto-me perdido e sozinho*”;
- Desvalorização do papel na organização, sendo que nesta subcategoria é possível evidenciar comentários como “*nunca fui reconhecido*”, “*sou excluído*” e “*só era utilizada e pressionada*”.

Na categoria “relações interpessoais”, identifica-se o isolamento social e físico, assim como, os problemas com os colegas e os superiores. Esta categoria é manifestada por gerar sentimentos negativos nos entrevistados. A análise categorial permite evidenciar comentários como “*Triste. Chego a estar angustiada no trabalho*” e “*ela desiludiu-me, humilhou-me porque estava com ciúmes*” para a subcategoria problemas com os colegas e os superiores. No campo do isolamento, verifica-se que impacta a vida social de alguns entrevistados, como se verifica no seguinte recorte: “*chego a casa e fico no silêncio*”.

A quarta categoria, no campo do “conteúdo da tarefa”, evidencia que o conteúdo das tarefas diárias provoca ansiedade, como se pode constatar: “*as questões legais deixam-me muito ansioso*”. Também dentro da mesma categoria, é possível validar que a digitalização já provoca uma certa incerteza.

Na quinta categoria, sobre a “carga e o ritmo de trabalho”, foi possível apurar três subcategorias: pouca carga de trabalho, excesso de carga de trabalho e ainda, altos níveis de pressão de tempo. Dentro desta categoria, detetam-se os seguintes comentários: “*Sinto ansiedade, stress, cansaço*” e “*deixa-me chateada. Agressiva*”.

Por fim, na categoria “interface casa-trabalho”, que permite responder a um dos objetivos deste estudo, abriram-se quatro subcategorias, como a dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida pessoal, onde encontramos um exemplo através do relato “*acaba por evitar os meus amigos e até família*”, devido às lacunas do contexto e do conteúdo trabalho; também o fraco apoio da família e dos amigos, problemas profissionais que afetam a vida pessoal e os problemas pessoais que afetam a vida profissional, são subcategorias identificadas.

A matriz de apresentação de resultados (Apêndice 5), esclarece numa primeira abordagem, que das seis categorias de stress seleccionadas para este estudo, três são um potencial fator de stress para esta amostra: o conteúdo do trabalho, as relações interpessoais e a carga/ritmo de trabalho. Ao analisar com mais detalhe estas categorias, ao nível das unidades de enumeração, foi possível identificar que 67% da amostra percebe que o desenvolvimento das tarefas diárias no âmbito laboral apresenta stress, assim como, 67% dos entrevistados assumiram que os problemas com colegas e superiores também são um motivo gerador de stress. Também a subcategoria, altos níveis de pressão de tempo, é evidenciada por 50% da amostra.

Outra conclusão, é que nesta amostra, cada entrevistado está exposto a pelo menos três subcategorias geradoras de stress. Num universo de doze trabalhadores que desempenham as suas funções em empresas de trabalho temporário, todos estão expostos a situações que podem resultar em stress ocupacional, independentemente da sua profissão. Este resultado valida a opinião de Moreira e Neto (2021), pois apesar do stress poder ser mais propício a uns do que a outros, qualquer indivíduo pode ser afetado e viver uma situação de stress no trabalho. Este resultado evidencia os receios e alertas realizados ao longo dos anos por inúmeros autores com conhecimentos na área laboral e, atualmente, pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

1.1. Cultura organizacional

A cultura organizacional é influenciada por diversos fatores, como a legislação, a introdução de tecnologias e os novos mercados, o que provoca modificações constantes neste fator (Stranks, 2005). De acordo com Albino et al. (2022), a cultura organizacional é um fator sensível que pode destruir facilmente a satisfação dos trabalhadores. Como mencionado por Oliveira (2016), a insatisfação e a desmotivação produzida pelas características do trabalho, causa sérios problemas de saúde mental aos trabalhadores, como, por exemplo, stress. Um dos sentimentos mencionados em pelo menos dois entrevistados é a frustração, utilizando o recorte: "É uma frustração do caraças..." ou "*Sinto uma frustração gigante, porque afeta o meu trabalho*".

1.1.1. Baixos níveis de apoio

Os baixos níveis de ajuda dentro de uma organização é percebido por dois entrevistados como uma subcategoria geradora de stress e que apresenta dificuldades para estes. O entrevistado A7 assume que quando o seu departamento tem um

problema laboral “ninguém dos outros departamentos ajuda” e o entrevistado A11 identifica que “ninguém me ajudou e se havia algum problema eu é que tinha de ficar a resolver”.

1.1.2. Comunicação

Na opinião de Ribeiro (2008, citado por Devesa, 2016), a comunicação organizacional engloba todos os modos de comunicação dentro de uma organização, devendo ser pensada de forma a gerar eficiência e eficácia para obter o produto final com sucesso, ou seja, gerar resultados. Logo, a comunicação dentro de uma organização é um parâmetro fundamental de motivação, pois através desta obtém-se a clareza dos objetivos e um bom desempenho por parte dos trabalhadores. Quando isto não acontece, a comunicação pode ser um fator negativo tanto para a própria organização como para os trabalhadores da mesma.

A comunicação na organização é um fator de stress percebido para 42% da amostra, o que significa que cinco dos doze entrevistados sentem que uma comunicação escassa ou com anomalias, provoca sentimentos de frustração e irritação, chegando mesmo a refletir negativamente no desempenho das tarefas relacionadas com as suas funções.

Ao analisar a matriz no âmbito da comunicação encontram-se comentários como: “péssima”, “poucos meios de comunicação”, “afeta o meu trabalho”, “um desastre” e o sentimento mais reportado pelos entrevistados é a frustração. Quando se verifica a fonte desta lacuna nas empresas de trabalho temporário, é perceptível que os entrevistados não falam da comunicação interna da empresa para com o trabalhador, mas sim, da comunicação entre departamentos.

1.2. O papel na organização

De modo a fechar as categorias geradoras de stress que menos se manifestaram na amostra, a matriz de resultados evidencia que no máximo há dois entrevistados a sofrer por subcategorias desenvolvidas pelo papel na organização.

Stranks (2005) identifica que o stress pode ser criado pela ausência ou sobrecarga do papel na organização, ou até mesmo pelo propósito da função desempenhada. Através da interpretação dos dados obtidos sobre este indicador de stress, identificou-se três subcategorias geradoras de stress, a responsabilidade por pessoas, o conflito de papéis e a desvalorização na organização.

1.2.1. Responsabilidade por pessoas

É possível validar que o papel na organização não afeta mais do que dois entrevistados. Um dos afetados é o entrevistado A9, na subcategoria responsabilidade por pessoas, por apresentar algumas dificuldades em lidar com comentários menos positivos dirigidos aos elementos da sua equipa. Para além de entrar em stress e denunciar que as acusações a deixam irritada, assume ainda que sente muita responsabilidade e dificuldade em liderar. Na análise categorial é possível identificar recortes como: "*Deixa-me irritada, as acusações*", "*Eu sinto muito as dores dos outros, e quando vejo alguém de outra equipa a atacar alguém do meu departamento entro em stress.*", "*Sinto muita responsabilidade, e ainda tenho alguns problemas em delegar.*", "*Revolta-me ... ver alguém a tentar destruir a imagem do outro.*"

No detalhe, validamos que a entrevista A9 executa funções de liderança, pois é a líder da equipa do trabalho temporário. Em 2015, um estudo de uma universidade americana, afirma que os trabalhadores que desempenham cargos de chefia a nível intermédio, com idades entre os vinte e cinco e quarenta anos, estão mais propensos a sofrer da síndrome de *burnout* (BBC, 2021). Recorde-se que Leiter et al. (2001) define este risco psicossocial como uma exposição contínua a acontecimentos stressantes que, de algum modo, provocaram a exaustão emocional do indivíduo.

Porém, também o entrevistado A3 assume funções de liderança e afirma o contrário, que tem a capacidade de liderar e lidar com situações mais complexas e de exposição da equipa. Assim, volta-se a evidenciar que o que é stress para um poderá não ser para o outro.

1.2.2. Conflito de papéis

Apesar das subcategorias identificadas no papel na organização não apresentarem percentagens significativas, é necessário serem devidamente analisadas; de facto, ao analisar as categorias de stress a que o entrevistado A1 está exposto, valida-se que das seis subcategorias que são potenciais geradoras de stress para este entrevistado, duas são da categoria papel na organização, estando presente o conflito de papéis e a desvalorização do papel na organização.

Nesta categoria verificam-se alguns comentários por parte do entrevistado A1 (Apêndice 4), como "*tenho uma suposta diretora que não reúne comigo*", "*sou excluído constantemente em todos os assuntos*", "*não consigo trabalhar assim, sinto-me perdido e sozinho.*" Estes comentários provam com clareza que uma estrutura de empresa

indefinida e a ausência de divulgação sobre os elementos de liderança são fatores de riscos psicossociais para os trabalhadores.

Para Chiavenato (2004, citado por Bonetto et al., 2017, p. 157), a ambiguidade de papéis é *“quando as expectativas são pouco claras e confusas, além de outras incertezas, aumentando a probabilidade de fazer com que as pessoas sintam que estão trabalhando para propósitos incompatíveis”*.

Já em 2012, a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) identificava no seu relatório de riscos psicossociais, que uma das medidas preventivas para este risco é promover uma clara liderança, com objetivos diretos, responsabilidades e impor limites. Para além disto, é importante promover o diálogo com o trabalhador e transmitir feedbacks sobre o seu desempenho, de modo a identificar oportunidades de melhoria e a realçar os seus pontos fortes.

De acordo com Bonetto et al. (2017), a ambiguidade de papéis dentro de uma organização pode provocar consequências que não são desejadas nos trabalhadores, como, por exemplo, frustração, fraco desempenho e agressividade. Com a leitura mais minuciosa da entrevista A1, verifica-se que este entrevistado já teve pelo menos uma atitude agressiva verbalmente.

1.2.3. Desvalorização do papel na organização

Algumas subcategorias acabam por interligar-se, como é o caso da subcategoria anterior com a presente subcategoria. O facto do entrevistado A1 não ter uma estrutura hierárquica clara e ser controlado por vários membros da organização, está a gerar no entrevistado sentimentos de confusão, pois *“não sei mesmo o que é pretendido”*, como se pode verificar na análise de conteúdo. Para além desta afirmação, o entrevistado menciona ainda que é *“excluído”* e *“nunca fui reconhecido”*.

Embora o sentimento e a importância do trabalho na vida do ser humano tenham vindo a sofrer algum distanciamento, para muitos indivíduos o trabalho ainda é entendido como a principal atividade da sua vida. Para muitos, o salário não é o fator de maior motivação para alcançar um bom desempenho e corresponder aos níveis de exigência, mas sim o reconhecimento profissional. Quando o trabalhador tem o reconhecimento que na sua perspetiva é o merecido, consegue apresentar características que nem o próprio sabia que tinha, por consequência este fator tem impacto no ambiente da organização e na sua produtividade (Gomes, 2019).

Deste modo, salienta-se a necessidade de averiguar ao detalhe todas as situações, mesmo que estas apresentem percentagens pouco significativas. Apura-se que o risco

no local de trabalho é sempre um processo de interpretação da realidade organizacional, o que dificulta ainda mais o processo e, tal como afirma Areosa (2012, p. 57), as percepções são “*caracterizadas por formas de entendimento distintas ou mesmo antagônicas; são historicamente variáveis no tempo e no espaço*”, até porque cada trabalhador tem a sua própria percepção sobre determinada situação.

1.3. Relações interpessoais

Tendo em conta a análise das relações interpessoais no local de trabalho, esta categoria fornece duas subcategorias, como o isolamento social e físico e também os problemas com colegas e superiores.

O interesse pela literatura sobre as relações interpessoais é bastante antigo e atinge vários parâmetros, como, por exemplo, o comportamento do ser humano. As desordens de pensamento, os distúrbios psicológicos, assim como, as depressões, por vezes são o resultado de incongruências nas relações interpessoais (Prette et al., 2022).

1.3.1. Isolamento social e físico

No campo da categoria relações interpessoais, a subcategoria isolamento social e físico gera stress apenas para 17% dos entrevistados, ou seja, numa amostra de doze entrevistados apenas dois são afetados. Mas tal como acontece na categoria papel na organização com o entrevistado A1, na profundidade das entrevistas dos entrevistados A4 e A11, é possível experienciar o sofrimento de solidão vivido pelos entrevistados. Os entrevistados manifestam que “*evitam comunicar com as pessoas*” e que “*a minha vida social desde que vim para a ... piorou bastante*” e esse isolamento provoca-lhes tristeza.

Como mencionado por Carvalho & Neto (2018), o trabalho pode ser bastante benéfico para o trabalhador, pois consegue desenvolver-se e promover o seu bem-estar, assim como estabelecer uma posição na sociedade. Contudo, quando não existe preocupação com todo o contexto e conteúdo laboral, as consequências negativas surgem, e estas têm uma grande dimensão tanto para o trabalhador como para a empresa.

Sempre que o trabalho promova o isolamento dos trabalhadores, rapidamente a ideia de realização, de cumprimento de objetivos e todo o desejo de alcançar uma maior riqueza destrói-se. A sensação de solidão não permite olhar para o trabalhador pelo seu lado positivo, pois está a promover dor, sofrimento e adoecimento físico e mental, e quando não se interpretam os sinais atempadamente, pode levar à sua morte (Siqueira et al., 2018). Por isso, não é possível negar e não aprofundar esta subcategoria quando

ela está presente nos resultados, mesmo que apresente uma percentagem mínima, já que as consequências do isolamento podem ser decisoras no percurso de um indivíduo.

1.3.2. Problemas com colegas e superiores

Na categoria relações interpessoais, mas averiguando a subcategoria problemas com colegas e superiores, é perceptível que é uma das subcategorias que mais geram stress no local de trabalho. De uma amostra de doze entrevistados que desempenham funções em empresas de trabalho temporário, 67% afirma que as relações com os outros são um fator de stress, sendo que apenas quatro entrevistados não identificaram problemas com os outros indivíduos. Dos oito entrevistados que sofrem de stress gerado por esta subcategoria, os sentimentos abordados são bastante negativos, como, por exemplo, desilusão, raiva, stress, angústia, humilhação e irritação.

Os conflitos entre os seres humanos não são uma novidade e estão presentes em todas as relações. Para Burbridge (2012, citado por Bonetto et al., 2017), quando os conflitos acontecem naturalmente são o caminho chave para as mudanças organizacionais. Existe grandes dificuldades em compreender quais são os conflitos necessários e aqueles que se devem evitar, pois quando não é possível retirar o lado positivo de um conflito, existe um grande dano tanto para a organização como para o trabalhador.

Para identificar e tratar um conflito de forma adequada, é necessário realizar um diagnóstico com os acontecimentos, estar atento aos perfis dos trabalhadores e perceber as suas tendências comportamentais. Quando o conflito não é devidamente tratado, pode surgir uma deterioração do ambiente organizacional, promovendo perfis individualistas e, assim, sabotando o trabalho em equipa; pode também afetar a comunicação da própria organização e os intervenientes deixam de interagir na totalidade (Bonetto et al., 2017).

1.4. Conteúdo do trabalho

Através da categoria conteúdo do trabalho, é possível identificar duas subcategorias quando se procedeu à elaboração da análise categorial, referentes ao conteúdo das tarefas desempenhadas e à incerteza.

1.4.1. Conteúdo das tarefas

No âmbito da subcategoria conteúdo das tarefas, gerada pela categoria conteúdo do trabalho, é possível verificar que atinge 67% da amostra, tal como a subcategoria

identificada anteriormente, ou seja, pelo menos oito entrevistados assumiram que o conteúdo das suas tarefas diárias são categorias geradoras de stress. Quando recorremos novamente à análise categorial que apresenta os recortes das entrevistas, entende-se que a expressão mais utilizada para caracterizar as funções é a ansiedade; o entrevistado A4 desabafa que *“fico ansiosa quando tenho um cliente importante”*, ou o entrevistado A10 menciona que *“o que me causa mais ansiedade é não corresponder àquilo que o cliente me pediu”*.

Tal como definido no enquadramento teórico, a ansiedade é definida pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS, 2022), como uma reação ao stress contínuo a que um indivíduo está exposto diariamente. A ansiedade é uma sensação associada ao medo e quando não é devidamente identificada pode levar a consequências sérias na saúde, como ataques de pânico, fobias e outros sintomas.

Ao ler novamente as entrevistas, entende-se que a exposição contínua de stress advém de tarefas que requerem muito contacto com pessoas; por exemplo, uma das situações mais mencionadas pelos entrevistados é a grande probabilidade de o trabalhador temporário não comparecer no local de trabalho, que neste caso é o cliente da empresa de trabalho temporário. O entrevistado A4 reflete que essa incerteza está presente durante a noite, e a entrevista A11 assumiu já ter estado numa situação complicada com um trabalhador temporário, que gerou medo.

É possível identificar que os três entrevistados que representam funções de liderança estão presentes nesta subcategoria conteúdo das tarefas, como geradora de stress. A relação entre stress e liderança não é uma temática inovadora para a literatura, e os estudos sobre esta ligação iniciaram-se ainda no século passado. O estudo de Paduan et al. (2006), com o objetivo de investigar a presença de sintomas e fontes geradoras de stress em funcionários que exercem cargos de liderança, demonstrou que a amostra em estudo manifestou sintonia no âmbito das categorias de stress no campo da liderança.

Sempre que seja necessário reajustar algum parâmetro em contexto laboral ou até mesmo responder a uma necessidade que surgiu atualmente no mundo do trabalho, promove-se uma readaptação do indivíduo. Estas rápidas mudanças podem contribuir como um fator de stress, porém, há profissões que estão mais expostas a esta readaptação do que outras, como é o caso dos profissionais que assumem posições de liderança. Estes profissionais estão mais vulneráveis para sofrerem de stress, hipertensão arterial ou, por exemplo, problemas dermatológicos (Paduan et al., 2006).

Por exemplo, o entrevistado que desempenha funções como diretor geral de uma empresa de trabalho temporário, relata na sua entrevista que no seu trabalho é considerada como uma bombeira, pela sua capacidade de tomar decisões; porém, esta pressão já se reflete nas suas noites, pois a mesma menciona que nos últimos meses não consegue dormir entre as quatro e as cinco horas da manhã.

1.4.2. Incerteza

Para finalizar a categoria do conteúdo do trabalho, um dos entrevistados assume que atualmente vive uma posição de incerteza devido à automatização de processos. Segundo o mesmo, os rececionistas serão substituídos por máquinas no espaço de um ano e apesar de reconhecer a sua capacidade para proporcionar um atendimento personalizado, não deixa de se preocupar com o seu futuro, sendo que o entrevistado A2 confessa que *“a tecnologia está a assustar-me”* e *“é uma incerteza”*.

O novo modelo económico, denominado por Indústria 4.0 ou Quarta Revolução Industrial, gera um impacto acentuado a nível económico através da evolução da tecnologia moderna, assim como, na introdução da inteligência artificial, deixando para trás as práticas tradicionais do mundo trabalho. A preocupação dos trabalhadores já é manifestada e os entendidos da literatura nesta temática também já fazem os seus apelos através dos seus artigos, pois esta realidade está a decorrer a uma velocidade nunca vista e é necessário proceder à regulamentação deste novo modelo, como é o caso do estudo de Aires et al. (2017). As profissões com tarefas mais monótonas e rotineiras serão as primeiras a desaparecer, e prevê-se que 60% das profissões deixem mesmo de existir (Almeida, 2021).

1.5. A carga de trabalho e o ritmo de trabalho

No campo da quinta categoria geradora de stress selecionada, apuram-se três subcategorias: a pouca carga de trabalho, o excesso de carga de trabalho, e ainda, os altos níveis de pressão.

1.5.1. Pouco ou excesso de trabalho

Ao analisar as cargas de trabalho é possível verificar claramente que, da população entrevistada, três entrevistados mencionam que têm pouca carga de trabalho e outros três mencionam que têm excesso de carga de trabalho, o que corresponde para ambas uma percentagem de 25%.

No que concerne à subcategoria pouca carga de trabalho é fácil de identificar, através da análise categorial, que os entrevistados não estão insatisfeitos com a quantidade escassa de tarefas, mas sim, com o número de horas que têm de dispensar da sua vida em algo que não é necessário. Tendo em conta os relatos, isto acontece em determinadas épocas ou porque existe uma excelente divisão de tarefas entre colegas.

Também estes resultados vão de encontro com a rotura do modelo tradicional do trabalho; as novas gerações têm vindo a repensar na definição de trabalho e atualmente procuram empregos que permitam mais flexibilidade e liberdade (Araújo et al., 2022). Até porque, outros dos comentários que é possível verificar, tanto na análise categorial como nas próprias entrevistas, é o apreço com que os entrevistados falam sobre o teletrabalho.

Para a psicóloga Dockhorn (2022), a pressão para cumprir prazos no local de trabalho pode suceder de diversos motivos, no entanto, esta subcategoria está associada a uma série de acontecimentos interligados. Quando a organização não impõe limites na pressão que é feita a um trabalhador, este começa a deixar de ter mecanismos suficientes para lidar com a situação e começa a sentir-se extremamente stressado, podendo resultar em distúrbios como a ansiedade, depressão ou síndrome de *burnout*. Uma pessoa que sofre de stress está mais suscetível para protagonizar conflitos no trabalho, criando problemas com colegas ou até superiores (Dockhorn, 2022). De acordo com esta autora, o trabalhador pode não conseguir suportar com a carga emocional e física que está a sofrer, que pode ir além dos seus limites.

1.5.2. Altos níveis de pressão de tempo

Não foi com surpresa que a subcategoria denominada por altos níveis de pressão de tempo, enquadrada na categoria carga e ritmo de trabalho, foi manifestada por metade dos entrevistados. Segundo o estudo empírico realizado, na opinião de alguns autores, como, por exemplo, Rodrigues (2023), as empresas de trabalho temporário estão sujeitas à obrigação de resposta imediata e de estarem constantemente em atualização devido à rápida alteração do mercado de trabalho. Assim, acompanhando esta perspetiva, os altos níveis de pressão de tempo seriam das maiores subcategorias geradoras de stress neste contexto.

No âmbito dos altos níveis de pressão de tempo, é possível validar pela análise categorial comentários como “*passo-me porque eu tenho os meus deadlines*” pelo entrevistado A7; já o entrevistado A12 reconhece que “*só o que me irrita é ... não cumprir*”

com os prazos, depois tenho que ficar algumas noites a trabalhar para que eu cumpra com os prazos que estão estipulados.”

Esta subcategoria foi mencionada pelos entrevistados A1, A3, A4, A7, A8 e A12, como é possível visualizar na matriz. Curiosamente, está presente de igual modo tanto no género feminino (50%) como no masculino (50%), assim como em qualquer uma das profissões existentes em empresas de trabalho temporário.

Tendo em conta os desafios enumerados pela literatura no campo das empresas deste sector, esta subcategoria estaria mais presente nos profissionais com funções de recrutador, comercial ou consultor, pois são os profissionais com mais contacto com o cliente e com o trabalhador temporário. Porém, qualquer trabalhador de uma empresa de trabalho temporário está sujeito a enfrentar altos níveis de pressão de tempo.

Ainda sobre esta subcategoria, na entrevista A9, é possível compreender a teoria de Selye (1956, citado por Jorge & Areosa, 2018), sobre a distinção entre stress positivo e stress negativo. Para esta profissional, a urgência da resposta e ter de apresentar uma rápida solução é algo que proporciona *eustress*, pois o entrevistado menciona “*que até gosto dessa pressão*”.

1.6. Interface casa-trabalho

Dentro da categoria interface casa-trabalho foram identificadas duas subcategorias: a dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida pessoal e o fraco apoio pelo meio envolvente. As subcategorias problemas profissionais afetam a vida pessoal e problemas pessoais afetam a vida profissional foram introduzidas diretamente no guião, de modo a compreender qual a perceção dos entrevistados sobre esta temática.

1.6.1. Dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida pessoal

A subcategoria que menciona a dificuldade em conciliar a vida profissional com a vida pessoal foi reconhecida por 33% da amostra, isto é, quatro profissionais, o que comprova que 67% dos entrevistados não apresentam dificuldade em executar a sua vida pessoal, ou seja, estes oito profissionais não estão esgotados ao final do dia e não continuam a trabalhar depois do seu horário laboral. Porém, existe quem não tenha essa oportunidade, devido às elevadas exigências que a sua função transporta, e não tem condições físicas ou mentais para executar qualquer tipo de tarefa depois de um dia de trabalho.

Ao validar a análise categorial nesta subcategoria, é possível verificar que quatros entrevistados em determinada altura da sua vida profissional não tiveram capacidade de desligar do trabalho e retomarem à sua vida enquanto cidadãos. A entrevistada A2 menciona que se sente tão esgotada que, quando sai do trabalho, vai dormir, acabando mesmo por evitar a sua família e os seus amigos. Já a entrevistada A4 remata que não tem vida pessoal desde que iniciou este novo cargo na empresa de trabalho temporário.

1.6.2. Fraco apoio pelo meio envolvente

No âmbito da subcategoria fraco apoio pelo meio envolvente, que mais concretamente reflete a falta de apoio por parte da família e dos amigos na carreira profissional, espantosamente seis dos doze entrevistados, assumem que não têm apoio por parte do seu núcleo social. No recorte da entrevista do profissional A9 verifica-se que um elemento da sua família já pediu para mudar de emprego.

Para Dall'Agnol (2023), a família tem um papel fundamental no equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, pois estas pessoas têm a capacidade de incentivar o trabalhador e promover a importância do seu propósito para além da carreira profissional. A família também é o pilar quando um profissional muda de emprego, pois quando se inicia um novo desafio profissional existe sempre alguma incerteza e insegurança, e é necessário uma boa base para incentivar o profissional.

Verificando novamente a análise categorial, é possível verificar que dos seis entrevistados identificados nesta subcategoria geradora de stress, cinco mencionam diretamente que a sua família e amigos não promovem a estabilidade neste tipo de empresas.

1.6.3. Problemas profissionais afetam a vida profissional ou vice-versa

Quanto às duas últimas subcategorias que apoiam com mais clareza o segundo objetivo deste estudo: problemas profissionais afetam a vida pessoal e problemas pessoais afetam a vida profissional, é possível concluir que 67% dos entrevistados assumem que os problemas do trabalho afetam na sua vida pessoal e apenas 42% vivenciam o contrário, ou seja, os problemas pessoais impactam negativamente no seu trabalho.

Assim, é possível rematar que a esmagadora maioria da população entrevistada tem consciência que o seu trabalho interfere negativamente, de algum modo, na sua vida pessoal. Através da atual função numa empresa de trabalho temporário, um entrevistado descobriu uma lacuna na sua personalidade, que gera insegurança; outros dão apenas a sua opinião e não dão abertura para questionar o motivo que os leva a

concluir tal declaração. Nesta subcategoria verificam-se recortes como “*Nunca tive uma situação que influenciou no meu trabalho. Mas o contrário sim*” ou então “*chego a casa e fico no silêncio*”; aprofundando mais, o entrevistado A1 remata “*Quero que eles pensem que sei separar as coisas, mas não consigo.*”

Mesmo sem esta questão tão direta no guião, é possível perceber através de outras declarações que o trabalho afeta a vida pessoal dos entrevistados; ao longo dos recortes que resultaram na análise categorial, é possível ler testemunhos de profissionais que acordam durante a noite devido a algum assunto laboral e outro entrevistado, mesmo durante as férias, não consegue desligar do trabalho. Outros mencionam que perderam a sua vida social desde que iniciaram as suas funções numa empresa de trabalho temporário.

Por outro lado, apesar de 42% dos entrevistados não concordarem com a maioria, estes argumentaram a sua crença, explicando que numa determinada fase menos positiva da sua vida pessoal, sentiram que o seu desempenho profissional era mais lento, apresentavam maiores dificuldades em concentrar-se e, por consequência, chegou a afetar o nível de rigor de trabalho: “*já tive uma situação pessoal que afetou o meu desempenho no trabalho*”. Contudo, quando questionados sobre a reação das chefias a estes momentos menos positivos, revelaram que os líderes foram compreensíveis e atenciosos.

Com exceção do entrevistado A3, que afirma que existe “*uma grande probabilidade do meu emprego ter interferido na minha vida pessoal*”, manifestou inconscientemente durante a entrevista que, devido a situações familiares, chegou a ser injusto com alguns colegas, assumindo que não terá sido o colega que qualquer trabalhador gosta de ter, estando assim presente nas duas percentagens.

1.7. Considerações finais

Em resposta ao objetivo específico do presente caso em estudo, verifica-se que a cultura organizacional, o papel na organização, as relações interpessoais, o conteúdo do trabalho, a carga e ritmo de trabalho, assim como, a interface casa-trabalho, são potenciais fatores de stress a, pelo menos, um dos doze entrevistados. É também possível afirmar que, cada entrevistado tem a percepção que está exposto a, pelo menos, três subcategorias de stress, mesmo que distintas.

As categorias geradoras de stress mais mencionadas pelos doze entrevistados são o conteúdo do trabalho, com a subcategoria conteúdo das tarefas, e ainda, a categoria relações interpessoais, com a subcategoria problemas com colegas e superiores. Pela matriz que se encontra em apêndice, percebe-se que ambas são percebidas por, pelo menos, 67% dos entrevistados, o que significa que oito dos doze entrevistados estão expostos a estas subcategorias geradoras de stress.

Para além das subcategorias identificadas anteriormente, destacam-se outras duas, fraco apoio pelo meio envolvente e altos níveis de pressão de tempo. Estas duas subcategorias são igualmente percebidas pelo mesmo número de entrevistados, seis, chegando assim a uma percentagem de 50%.

No que concerne a aprofundar a categoria interface casa-trabalho e, por consequência, identificar se é a vida profissional que causa mais impacto negativo ou vice-versa, é possível validar que para a maioria dos entrevistados, isto é, oito em doze entrevistados, denunciam que a vida profissional afeta a vida pessoal. Comentários como “*a nossa cabeça está sempre a mil, eu acho que levo mais a minha profissional para casa*” ou “*a vida profissional é que afeta a minha vida pessoal*” são alguns dos comentários realizados por 67% da amostra.

Tal como é mencionado na revisão da literatura, Stranks (2005) separa os efeitos de stress em quatro campos, o emocional, o cognitivo, o comportamental e, por último, os problemas de saúde a nível físico e mental. É possível evidenciar que, no que toca aos doze entrevistados, estes percebem os efeitos do stress, pelo menos, a nível emocional e comportamental. A nível emocional encontram-se algumas expressões que provam estes efeitos, tais como: “*deixa-me irritada*”, “*revolta-me*”, “*deixa-me triste*”, “*sinto-me injustiçada e triste*” e “*sinto ansiedade*”. Sobre os efeitos comportamentais, vários entrevistados afirmam recorrer ao isolamento “*o que irrita é ir ao escritório nestes dias*”, “*acabo por evitar os meus amigos e até família*”, “*chego a casa e fico no silêncio*”.

Embora na amostra não exista equilíbrio quanto ao sexo dos entrevistados, quando se analisam as categorias geradoras de stress por sexo, é possível identificar que dos quatro entrevistados que pertencem ao sexo masculino, dois deles têm uma probabilidade de cerca de 30% de virem a sofrer de stress no trabalho, pois das dezoito subcategorias existentes pelo menos cinco são motivos de stress. Já para os outros dois entrevistados, existe uma probabilidade de 17%, o que significa que pelo menos três categorias são manifestadoras de stress.

Através da amostra disponível não é possível chegar à mesma conclusão que a OCDE (2023), onde menciona que as mulheres estão mais expostas a assumir que sofrem de algum tipo de patologia mental do que os homens, pois neste estudo o sexo feminino representa 66,66% da amostra. Porém, nas entrevistas é visível que os intervenientes demonstraram, sem pudores, os seus sentimentos e identificaram facilmente as suas frustrações. Para além disso, os próprios entrevistados admitem diretamente que determinadas situações causavam stress, assim, também o tema stress ocupacional não apresenta estigma para os entrevistados em causa.

Em suma, e acompanhando a opinião da Confederação Mundial do Emprego (2018), sobre o estigma social agarrado às empresas de trabalho temporário por estas estarem diretamente relacionadas ao trabalho precário e à exploração de classes sociais com menos capacidade económica, especulou-se que, de algum modo, o próprio setor de negócio poderia ser um fator de stress para os entrevistados, e apesar do guião de entrevista não estar orientado para obter respostas a esta questão, foram os próprios entrevistados que relacionaram as suas empresas à opinião pública; porém, os comentários foram realizados de uma forma bastante insignificante, podendo assim concluir, que este estigma em nada afeta a maioria dos trabalhadores que trabalham em empresas de trabalho temporário.

Contudo, é possível verificar que os próprios trabalhadores temporários são percecionados como um fator de stress para a amostra em estudo; por exemplo, a entrevistada A11 explicou que sentia medo de algum tipo de trabalhadores temporários e que tinha dificuldades em lidar com alguns deles. Já a entrevistada A5 confessa que os e-mails que recebe por este tipo de trabalhadores a deixa incomodada e com o coração acelerado, devido à desconfiança e às insinuações de roubo e más práticas de que é acusada.

Conclusão

As empresas de trabalho temporário são frequentemente apresentadas em estudos que relacionam os riscos psicossociais com a contratação precária, devido à incerteza a que o trabalhador em questão está exposto. Até mesmo os relatórios elaborados pela Confederação Mundial do Emprego validam as acusações feitas, promovendo a ideia de que as empresas de trabalho temporário estão relacionadas com o trabalho precário e com a exploração de classes sociais com fracas possibilidades.

Porém, a literatura e as entidades preocupadas com a segurança e saúde dos trabalhadores não tendem a direcionar os seus estudos para os próprios trabalhadores que desempenham funções em empresas de trabalho temporário. Inconscientemente, também estes trabalhadores sofrem com o estigma que as empresas de trabalho temporário têm na sociedade, não sendo esse o fator de stress direto, mas sim, a acusação constante e a desconfiança por parte dos trabalhadores temporários para os trabalhadores com funções em empresas de trabalho temporário.

Em resposta à questão de investigação, o estudo qualitativo aplicado permitiu identificar os fatores de stress percebidos pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário. É possível verificar que, das seis categorias selecionadas consoante as dez mencionadas pelo autor Cox para os estudos da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2000, citado pela ACT, 2012), todas elas são percebidas de algum modo por, pelo menos, um entrevistado, sendo que destas seis categorias surgiram identificadas dezoito subcategorias.

Quanto aos fatores de stress mais relevantes na perceção dos trabalhadores entrevistados, estes estão relacionados com as “relações interpessoais” e com o “conteúdo do trabalho”. É também possível verificar que, de acordo com a perceção da amostra, pelo menos um em doze entrevistados, sofre com pelo menos três das subcategorias geradoras de stress que foram alvo de estudo.

Foi possível apurar através dos dados obtidos que, tanto os problemas com colegas e superiores como o conteúdo de tarefas, afetam 67% da amostra entrevistada, o que significa que, oito em doze profissionais presentes na amostra, percebem sofrer de stress, devido aos colegas e também ao conteúdo das tarefas diárias que desempenha. Também subcategorias como altos níveis de pressão de tempo e fraco apoio pelo meio envolvente afetam, pelo menos, metade dos entrevistados, representando uma percentagem de 50%.

Através deste estudo, para além de ser possível responder ao principal objetivo de identificar os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário, foi ainda possível aprofundar, com mais detalhe, a categoria interface trabalho-casa e analisar que a vida profissional causa maior impacto negativo na vida pessoal do que a situação contrária.

A amostra alvo de entrevista assumiu que, por alguma razão, o trabalho interferiu com a sua vida privada, quer seja, através de insónias, como acordar durante a noite a pensar em possíveis erros do trabalho, quer seja por deixar de ter vida pessoal provocada pela exaustão de um dia de trabalho. No entanto, é necessário clarificar que esta realidade gera contradição, pois uma grande percentagem da amostra também admite que algum acontecimento da vida pessoal já causa impacto negativo no trabalho.

Assim, é importante evidenciar como a perspetiva é distinta de indivíduo para indivíduo, pois a realidade para um não é a mesma que é para o outro; indo mais além, a realidade de agora não é a mesma de amanhã. Esta incerteza do que é a realidade promove a dificuldade na identificação dos riscos, principalmente no que diz respeito aos riscos psicossociais.

De acordo com as conclusões desta investigação, os trabalhadores que foram entrevistados experienciam efeitos de stress emocionais e comportamentais, pois apresentam sintomas como irritação, perda de energia, isolamento, ansiedade e agressividade. Estes dados estão em concordância com o modelo dos efeitos de stress proposto por Stranks (2005).

Quanto às conclusões dos fatores de stress por género, não é possível concluir qual é o género que mais sofre de stress, pois a amostra que foi alvo de estudo não apresenta igualdade para refletir sobre essa temática. No entanto, é possível verificar que, independentemente do género, os entrevistados não demonstraram qualquer pudor em falar sobre si e das situações causadoras de stress no local de trabalho, não sendo o stress ocupacional um estigma para estes entrevistados. Tal contradiz os dados divulgados pela OCDE (2023), quando afirma que o género masculino apresenta maior constrangimento a falar sobre as patologias de foro mental.

Apesar de inicialmente o presente estudo ter como metodologia o método quantitativo, de modo a abranger um número significativo de indivíduos no contexto em análise, o mesmo deixou de ser exequível devido à escassez de tempo e aos recursos insuficientes. Assim, optou-se pela metodologia qualitativa, que permitiu desenvolver um estudo mais enriquecedor, com expressões dos entrevistados, sendo possível entender

as emoções que estes experienciam quando percebem estar a enfrentar uma situação de stress.

Outra das grandes dificuldades deste estudo é o facto de trabalhar com a percepção, sendo que cada indivíduo apresenta as suas próprias características e vivências. As respostas às questões delineadas em guião também podem sofrer influências do estado emocional que o indivíduo apresenta no momento da entrevista, tornando a análise e suas reflexões mais ambíguas.

Entende-se, assim, a dificuldade em tentar implementar medidas para evitar este tipo de riscos, mais em concreto, o stress, deve-se à peculiaridade de cada indivíduo. O facto de cada indivíduo apresentar as suas próprias crenças, características, capacidades e percepções, promove a que cada ser humano tenha reações diferentes para a mesma situação. Isto é, um determinado acontecimento pode produzir em um trabalhador um gatilho que o estimula de modo positivo, aumentando a satisfação e a motivação profissional, embora, para outro trabalhador, o mesmo acontecimento ocorrido, possa causar impactos negativos na sua saúde mental e física (Stranks, 2005).

A introdução de novos métodos laborais e o desenvolvimento da tecnologia tem vindo a provocar mudanças drásticas no mundo do trabalho, e o trabalho tradicional está a perder o seu vínculo. Assim, as exigências em contexto e conteúdo de trabalho têm vindo a aumentar e a capacidade de flexibilidade, adaptação e de cumprimento de objetivos são as características mais procuradas para um perfil de um trabalhador. Por conseguinte, a segurança e a saúde dos trabalhadores têm vindo a degradar através destes novos desafios.

Deste ponto, surge a necessidade de uma revisão dos fatores de stress a serem estudados. Apesar das categorias geradoras de stress sugeridas pela literatura, no âmbito do contexto para o trabalho e também do conteúdo do trabalho, englobarem inúmeras subcategorias e algumas delas intemporais, é necessária uma revisão das mesmas para prever as consequências futuras das alterações mencionadas anteriormente.

Este estudo abre as portas para que novos estudos sejam realizados a trabalhadores que desempenham funções neste tipo de empresas, de modo a alertar e a sensibilizar os líderes destas que, dentro destas organizações, também estão pessoas que merecem cuidado, respeito e um trabalho com segurança e saúde. Só será possível apresentarem resultados e continuarem a vingar nos novos mundos do trabalho, com trabalhadores saudáveis e motivados.

Assim, sugere-se que, futuramente, sejam realizados estudos através de métodos quantitativos, para que seja possível analisar os dados no seu global e retirar conclusões mais genéricas sobre o stress nos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário. Também é essencial continuar a produção de estudos qualitativos, devido às suas vantagens de entendimento mais aprofundado sobre as temáticas. O guião disponível requer de algumas melhorias, nomeadamente questões mais específicas sobre a perceção da amostra sobre as próprias empresas de trabalho temporário e o estigma associado a estas.

Bibliografia

- Agência Europeia para a Saúde e Segurança do Trabalho. (2015). *Work-related stress: Nature and management*. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2022). *Fatores psicossociais na prevenção de lesões musculoesqueléticas relacionads com o trabalho*, pp. 1-4.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2024). *Digitalisation and psychosocial risks*. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/digitalisation-and-psychosocial-risks>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (s.d.). *Psychosocial issues*. Obtido em 17 de Outubro de 2024, de <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-issues>
- Aires, R., & Moreira, F. F. (2017). Indústria 4.0: Competências requeridas aos profissionais da quarta revolução industrial. *VII Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação*. <https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/314/153>
- Albino, C., Pescada, S., & Vidal, J. (2022). A importância da cultura organizacional na gestão da satisfação dos trabalhadores de três serviços de saúde públicos. pp. 1 - 17. doi:<https://doi.org/10.31211/rpics.2022.8.1.229>
- Almeida, H., Brito-Costa, S., Alberty, A., Gomes, A., Lima, P., Castro, F. (2016). Modelos de stress ocupacional: sistematização, análise e descrição. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, Vol.2, nº1*, pp. 435-454. doi:<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.309>
- Almeida, S. (2021). Inteligência artificial, robótica e o lado oculto de um futuro sem empregos: o inesperado papel da tributação de robôs à luz da análise econômica do direito. *SCIENTIA IURIS, Londrina, v.25, n.1*. doi:10.5433/2178-8189.2021v25n1p29
- Anderson, N., Ones, D., Sinangil, H., & Viswesvaran, C. (2001). *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology* (Vol. 1). Londres: Sage Publications. Obtido em Setembro de 2022, de <https://books.google.pt/books?hl=en&lr=&id=Sa0eumxvKPoC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Handbook+of+industrial+work+and+organizational+psychology+Personn>

el+psychology&ots=RAzc4Jm2m4&sig=CM5iAyKUWQ3r2UAnZngMCD4u_Y&r
edir_esc=y#v=onepage&q=Handbook%20of%20industrial%20wor

APESPE RH - Associação Portuguesa das Empresas do Setor Privado de Emprego e de Recursos Humanos. (s.d.). *Empresas | Trabalho Temporário: vantagens para as Empresas*. <https://www.apesperh.pt/empresas/trabalho-temporario-vantagens-para-as-empresas/>

Araújo, E. A. (2022). *Ser cringe aos olhos da geração z: as implicações das gerações no mundo trabalho*. Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração:
<https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/619953730129049907919279f29bd9d7.pdf>

Areosa, J. (2012). A importância das percepções de riscos dos trabalhadores. *Revista Internacional sobre condições de trabalho*, pp. 55-64.

Areosa, J. (2022). Acidentes: A sincronidade do mal. *Segurança Comportamental*, 7-15.

Areosa, J., & Jorge, I. (2018). Stress e trabalho: percepções de docentes terapeutas ocupacionais do Brasil e Portugal. *International Journal on Working Conditions*, pp. 139-157.

Autoridade para as Condições do Trabalho. (2012). *ACT*. Obtido em 11 de Setembro de 2022, de Riscos psicossociais no trabalho: [https://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf](https://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf)

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (1ª ed.). São Paulo: Edições 70. Obtido em Setembro de 2022, de <https://madmunifacs.files.wordpress.com/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>

BBC. (2021). *Por que geração millennial enfrenta estresse e burnout em cargos de chefia*. Obtido em Setembro de 2022, de Época Negócios: <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2021/11/por-que-geracao-millennial-enfrenta-estresse-e-burnout-em-cargos-de-chefia.html>

Birolim, M., Mesas, A., González, A., Santos, H., Haddad, M., & Andrade, S. (2019). trabalho de alta exigência entre professores: associações com fatores ocupacionais conforme o apoio social. pp. 1255-1264. doi:10.1590/1413-81232018244.08542017

- Bodier, M., & Gollac, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*.
- Bonetto, A., Naumann, C., Oliveira, L. (2017). Gestão de conflitos: o papel do gestor no gerenciamento de conflitos. v. 20, n. 2, pp. 153-164. <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/352/454>
- Cardoso, M. L. (2024). *Impacto do trabalho temporário nas empresas: O cenário na região centro de Portugal*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/377845141_IMPACTO_DO_TRABALHO_TEMPORARIO_NAS_EMPRESAS_O_CENARIO_NA_REGIAO_CENTRO_DE_PORTUGAL
- Carvalho, T. (2019). *A dinâmica da entrevista psicológica e o papel do terapeuta*. O Portal dos Psicólogos: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1343.pdf>
- Coelho, B., Costa, D., Sant'Ana, H., Sousa, I., & Torres, A. (2016). *Assédio sexual e moral*. Lisboa.
- Comissão Europeia. (2023). Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions. https://health.ec.europa.eu/system/files/2023-06/com_2023_298_1_act_en.pdf
- Confederação Mundial do Emprego. (2018). *Economic Report - Enabling work, adaptation, security & prosperity*. World Employment Confederation: www.wecglobal.org/economicreport2018
- Costa, G. (2016). *O Trabalho Temporário: Uma relação tripartida*. Coimbra.
- Dall'Agnol, S. (2023). *Qual a importância da Família para sua Carreira?* LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/qual-import%C3%A2ncia-da-fam%C3%ADlia-para-sua-carreira-scheila-dall-agnol/>
- Delichas, M., Spyrouli, A., Toufekoula, C., & Toukas, D. (2015). *The role of labour inspectorates in tackling the psychosocial risks at work in Europe: problems and perspectives*. Obtido em 15 de 08 de 2022, de Safety and health at work: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4682022/>
- Devesa, L. (2016). *A comunicação organizacional como ferramenta de desenvolvimento e eficácia de uma organização - Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências Empresariais*. Instituto Politécnico de Setúbal.

https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa_140327005%20Ci%C3%AAncias%20Empresariais.pdf

Diário da República. (s.d.). Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 13/202. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>

Dias, E., Pais-Ribeiro, J. (2019). O modelo de coping de Folkman e Lazarus: aspectos históricos e conceituais. *Revista Psicologia e Saúde*. doi:<https://doi.org/10.20435/pssa.v11i2.642>

Dockhorn, V. (2022). Psicologia Dockhorn. *Conheça as principais consequências da pressão no trabalho e como lidar com isso*. Obtido em Setembro de 2022, de <https://psicologiadockhorn.com/blog/pressao-no-trabalho-organizacao/>

Durão, A. (2020). *Depressão*. Obtido em 01 de Setembro de 2022, de Saúde e bem estar: <https://www.saudebemestar.pt/pt/blog/psicologia/depressao/>

Facas, E. P. (2021). *PROART: Riscos Psicossociais Relacionados ao Trabalho*. Porto Alegre: Editora Fi.

Facas, E., Faiad, C., & Rodrigues, C. M. (2020). Psicologia: Teoria e Pesquisa. *Fatores de Risco e Riscos Psicossociais no Trabalho: Definição e Implicações*, pp. 1-9. <https://www.scielo.br/j/ptp/a/JXLWrsLFmp8hFpb8GQ3yTxG/?format=pdf&lang=pt>

Faria, J., Veiga, P., & Ribeiro, J. (2020). Riscos psicossociais, saúde e bem-estar: análise de uma empresa de cablagem em Portugal. *Revista de saúde ocupacional*.

Faria, S., Fonseca, S., Marques, A., & Queirós, C. (2024). Contributions and Consequences of Organizational Factors in the Occupational Stress of Rescuers: Systematic Review. *Internation Journal on Working Conditions*, pp. 105-128. doi:<https://doi.org/10.25762/20zh-2y09>

Ferreira, A. (2020). A importância da análise descritiva. doi:10.1590/0100-6991e-20202682

Fialho, I., Saragoça, J., & Silvestre, M. J. (2014). *Da palavra à construção de conhecimento científico: um olhar reflexivo e meta-avaliativo sobre o guião de entrevista*. Comunicação & Informação: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11927/1/Da%20palavra%20%C3%A0%20constru%C3%A7%C3%A3o%20de%20conhecimento%20cient%C3%ADfico%20->

%20Rev%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20e%20Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf

Fink, J. (2016). *Estresse: Conceitos, Cognição, Emoção e Comportamento: Manual do Estresse*.

Freitag, R. (2018). Amostras sociolinguísticas: probabilística ou por conveniência? *Revista de Estudos da Linguagem*, 667-686. <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/viewFile/12412/pdf>

Fundação Europeia. (2006). *Temporary agency work in an enlarged European Union*. Eurofound: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2006/temporary-agency-work-enlarged-european-union>

Gauriau, R. (2022). Riscos profissionais no trabalho a distância: teletrabalho, trabalho remoto e trabalho via plataformas digitais. Riscos novos, emergentes ou intensificados? (8(2)), pp. 140-164. doi:<https://doi.org/10.26843/relacoessociaistrabalhista.v8i2.399>

Giunchi, M. C. (2015). Contract moderation effects on temporary agency workers' affective organizational commitment and perceptions of support. *Personnel Review*. pp. 22-38. doi:10.1108/PR-03-2014-0061

Gomes, A. (2019). A importância do reconhecimento profissional para a motivação dos colaboradores. *Questões controversas do mundo contemporâneo*, v. 13, n. 1, pp. 1-23.

Gomes, A. R., Silva, M. J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A., & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da actividade docente: Um estudo sobre o stresse, "burnout", saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, pp. 67-93.

Gomes, R. A. (2006). *Adaptação, Rendimento e Desenvolvimento Humanos*. Entrevista sobre Stresse Ocupacional e Estratégias de Confronto: https://www.ardh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress_ocup/1-ESOE-Gui%C3%A3o%20de%20Entrevista-Stress%20e%20Confronto.pdf

Guerreiro, M. (2015). *O que é uma Depressão?* Obtido em 01 de setembro de 2022, de Joaquim Chaves - Saúde desde 1959: https://www.jcs.pt/pt/temas_de_saude/artigos/20

Guimarães, P. (2012). *Coluna do estatístico*. Curitiba: IESDE BRASIL.

- Health and Safety Executive. (sd). *Work-related stress and how to manage it*. Obtido em Setembro de 2022, de Health and Safety Executive: <https://www.hse.gov.uk/stress/overview.htm>
- IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional. (s.d.). *Empresas de Trabalho Temporário*. <https://www.iefp.pt/empresas-trabalho-temporario>
- Jain, A., & Leka, S. (2010). World Health Organization. *Health Impact of Psychological Hazards at Work: An Overview*. http://whqlibdoc.int/publications/2010/9789241500272_eng.pdf
- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*(57), pp. 4-17. Obtido em Agosto de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Junqueira, M. G. (2017). *O Stress Ocupacional como Fator Principal de Risco Psicossocial*. RPSO Saúde Ocupacional Online: <https://www.rpso.pt/stress-ocupacional-fator-principal-risco-psicossocial/>
- Leiter, M., Maslach, C., & Schaufeli, W. (2001). Annual Review of Psychology. *Job Burnout*, pp. 397-422.
- Lima, J., Queirós, C., Borges, E., Abreu, M. (2019). Saúde dos enfermeiros: presentismo e stress no trabalho. *International Journal on Working Conditions*(17), pp. 90-107. doi:<https://doi.org/10.25762/5y9p-fj60>
- Lozano, R. (2023). El cuerpo como un todo y no como una suma de partes: La propuesta holista de Walter B. Cannon. *Revista Hispanoamericana de Filosofía*, Vol. 54 No. 162, pp. 29-55. doi:<https://doi.org/10.22201/iifs.18704905e.2022.1382>
- Lüdke, M., & André, M. E. (1986). Pesquisa em educação: Abordagens Qualitativas. Em *Pesquisa em educação: Abordagens Qualitativas* (pp. 35-44). São Paulo: Temas Básico de Educação e Ensino. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4091392/mod_resource/content/1/Lud_And_cap3.pdf
- Lunetta, A., Guerra, R. (2023). Metodologia da pesquisa científica e acadêmica. *Revista OWL*, vol. 1, n. 2, *Campina Grande*,. doi:10.5281/zenodo.8240361
- Macêdo, K., Rebouças, C., Silva, G., & Souza, Â. (2006). *Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa*. OBJN - Online Brazilian Journal of Nursing: <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453972028.pdf>

- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. pp. 53-71. <https://hdl.handle.net/1822/5350>
- Miguel, F. (2010). A entrevista como instrumento para investigação em pesquisas qualitativas no campo da linguística aplicada. *Revista Odisseia*(5). Odisseia: <https://periodicos.ufrn.br/odisseia/article/view/2029>
- Moreira, M., & Neto, H. (2021). Incidência de fadiga, stresse e burnout em profissionais de Saúde e Segurança no Trabalho de uma empresa prestadora de serviços externos. *International Journal on Working Condition*. doi:<https://doi.org/10.25762/s387-w102>
- Moreira, S., Nunes, Nogueira, J. (2021). Guia Técnico n.º3 - Vigilância da Saúde dos Trabalhadores Expostos a Fatores de Risco Psicossocial no Local de Trabalho. *Direção-Geral da Saúde*. <https://bussola.gov.pt/Guias%20Prticos/Guia%20t%C3%A9cnico%20vigil%C3%A2ncia%20da%20sa%C3%BAde%20mental%20dos%20trabalhadores%20-%20Vers%C3%A3o%20s%C3%ADntese.pdf>
- OCDE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2018). *Health at a Glance: Europe 2018*. Paris: OECD. doi:<https://doi.org/10.1787/fd41e65f-es>
- OCDE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2020). *Health at a Glance: Europe 2020*. Paris: OECD. doi:<https://doi.org/10.1787/82129230-en>
- OCDE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2023). *State of Health in the EU - Portugal: Perfil de saúde do país 2023*. https://health.ec.europa.eu/document/download/8d1d3312-3b3b-4e83-9ef3-44d7707a0821_en?filename=2023_chp_pt_portuguese.pdf
- OIT: Organização Inetrnacional do Trabalho. (2016). *O emprego atípico no mundo - Desafios e perspetivas*. Genebra: Bureau Internacional do Trabalho.
- OIT: Organização Internacional do Trabalho. (2016). *Workplace Stress. A colletctive challenge*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_466547.pdf
- OIT: Organização Internacional do Trabalho. (2020). *Gestão dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho durante a pandemia da COVID-19*. Suíça.

- OIT: Organização Internacional do Trabalho. (2022). OMS e OIT pedem novas medidas para enfrentar os problemas de saúde mental no trabalho. <https://www.ilo.org/pt-pt/resource/news/oms-e-oit-pedem-novas-medidas-para-enfrentar-os-problemas-de-saude-mental>
- OIT: Organização Internacional do Trabalho. (2022). *World Employment and Social Outlook - Trends 2022*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_834081.pdf
- OMS: Organização Mundial da Saúde. (2016). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS: Organização Mundial da Saúde. (2023). Stress. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- OMS: Organização Mundial da Saúde. (2024). *CID-11 para Estatísticas de Mortalidade e de Morbidade*. <http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Ordem dos Psicólogos. (2020). *O Custo do Stress e dos Problemas de Saúde*. Obtido em Setembro de 2022, de Ordem dos Psicólogos: https://recursos.ordemdospsicologos.pt/files/artigos/o_custo_do_stress_e_dos_problemas_de_sa__de_psicol__gica_no_trabalho_em_portugal.pdf
- Paduan, V., Ricardo, C., Reis, P., Souza, L. (2006). Stress em cargos de liderança. *XIII SIMPEP - Bauru*, pp. 1-12.
- Pigeot, C.-A., & Pigeot, R. (2017). *O guia do bem-estar no trabalho*. Paris, França: Autores e Guerra e Paz, Editores, S.A.
- Pinto, P. (2024). O recrutamento e modos de diferenciação das pessoas numa empresa de trabalho temporário. pp. 9-32.
- PORDATA. (2023). *Pordata divulga retrato da população estrangeira e dos fluxos migratórios em Portugal*. PORDATA - Estatísticas sobre Portugal e Europa: https://www.pordata.pt/sites/default/files/2024-07/f_2023_12_12_pr_dia_internacional_dos_migrantes_vf.pdf
- PORDATA. (2024). *Trabalhadores com contrato de temporário em % do total de empregados: total e por sexo*. <https://www.pordata.pt/pt>

- Pordata. (s.d.). *Pordata divulga retrato da população estrangeira e dos fluxos migratórios em Portugal*. https://www.pordata.pt/sites/default/files/2024-07/f_2023_12_12_pr_dia_internacional_dos_migrantes_vf.pdf
- Prette, A., Prette, Z. (2022). *Psicologia das relações interpessoais* (11 ed.). Brasil: Editora Vozes.
- República Portuguesa. (2023). *Agenda do Trabalho Digno*. PORTUGAL.GOV.PT: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/noticia?i=agenda-do-trabalho-digno-saiba-tudo-o-que-vai-mudar>
- Rodrigues, M., Oliveira, C., Silva, R. (2021). *The Flexibility of Temporary Employment in Europe*.
- Rodrigues, P. (2023). O papel das empresas de trabalho temporário na promoção da diversidade e inclusão. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/24585/1/Paulo_Rodrigues_MGDRH_2023.pdf
- Sá, P., Costa, A., Moreira, A. (2021). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação - Recolha de dados*. Aveiro: UA Editora. doi:10.34624/ka02-fq42
- Saveca, P., Montero, F., Tembe, V. (2020). O Stress Ocupacional como factor principal de risco psicossocial no ambiente de trabalho. *Portal dos Psicólogos*. https://www.researchgate.net/profile/Vicente-Tembe/publication/343346031_O_STRESS_OCUPACIONAL_COMO_FACTOR_PRINCIPAL_DE_RISCO_PSICOSSOCIAL_NO_AMBIENTE_DE_TRABALHO_2020/links/5f244411a6fdcccc439de48b/O-STRESS-OCUPACIONAL-COMO-FACTOR-PRINCIPAL-DE-RISCO-PSICO
- Serviço Nacional de Saúde. (2022). *Temas de Saúde - Ansiedade*. Serviço Nacional de Saúde: <https://www.sns24.gov.pt/tema/saude-mental/ansiedade/#sec-0>
- Sheikh, A. B. (2020). Dodgy labour market dichotomy: the repercussions of sneaky labour intermediaries on employees' constitutional rights. doi:10.1080/0023656X.2020.1864308
- Silva, G. (2010). O método científico na Psicologia: Abordagem qualitativa e quantitativa. *O Portal dos Psicólogos*, pp. 1-10. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34258237/o_metodo_cientifico_na_psicologia-libre.pdf?1405965636=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DO_METODO_CIENTIFICO_NA_PSICOLO

GIA_ABORDA.pdf&Expires=1730648520&Signature=dqD1Tjo-SKz20dj-0OBGFmRnu1Ok

Siqueira, M., Dias, C., Medeiros, B. (2018). Solidão e trabalho na contemporaneidade: As múltiplas perspectivas de análise. doi:10.1590/1678-6971/eRAMG190058

Sousa, J., & Santos, S. (2020). Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa. *Pesquisa e debate em educação*, 10(2), 1396 - 1416. doi:<https://doi.org/10.34019/2237-9444.2020.v10.31559>

Stranks, J. (2005). *Stress at Work - Management and Prevention*. Oxford, Reino Unido: Elsevier.

The American Institute of Stress. (s.d.). *Stress Research*. <https://www.stress.org/stress-research/>

União Europeia. (2023). *Mental health - Abstract*. European Union - Mental health: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3032>

Valadão, M. (2016). Estresse e estratégias de enfrentamento de docentes no nível superior. <https://tede2.pucgoias.edu.br/handle/tede/3647#preview-link0>

Apêndices

Apêndice 1 – Guião da Entrevista

Guião da Entrevista		
1. Dados Sociodemográficos	1.1.	Idade
	1.2.	Género
	1.3.	Estado civil
	1.4.	Escolaridade
	1.5.	Função
	1.6.	Antiguidade na organização
2. Cultura Organizacional	2.1.	Qual é a sua opinião sobre a comunicação na sua organização?
	2.2.	Como descreve a comunicação entre departamentos
3. Papel na Organização	3.1.	Qual é a sua opinião sobre a estrutura hierárquica na sua organização e no seu departamento?
	3.2.	De que forma a sua função é fundamental para o crescimento da organização?
4. Relações Interpessoais	4.1.	Como são as relações entre colegas dentro da organização? Sente que está disposto a ajudar e a ser ajudado?
	4.2.	Alguma vez teve problemas com algum colega? Como lidou com a situação?
5. Conteúdo do trabalho	5.1.	No seu dia a dia, quais são as situações que considera stressantes? (o que sente quando está exposto a esse tipo de situações? O que faz para lidar e resolver esses problemas?)
	5.2.	Fazendo uma análise ao seu trabalho considera que as suas funções permitem o desenvolvimento das suas capacidades? Dê exemplos
6. Volume e ritmo de trabalho	6.1.	Pode descrever-me algumas das suas tarefas?
	6.2.	O seu horário de trabalho está ajustado de acordo com as suas tarefas?
7. Relação trabalho vs. vida pessoal	7.1.	O que costuma fazer depois de um dia de trabalho?
	7.2.	Qual é a opinião da sua família e/ou amigos em relação a esta organização? E à sua profissão?
	7.3.	Nem sempre conseguimos separar a nossa vida pessoal da nossa vida profissional, consegue identificar uma situação e explicar de que modo afetou o seu desempenho no local de trabalho ou vice-versa?

Apêndice 2 – Termo de Consentimento

Termo de Consentimento

Solicita-se a sua participação para desenvolvimento de estudo que está a ser realizado no âmbito de uma unidade curricular referente ao Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho pelo Instituto Politécnico de Setúbal. O presente estudo tem como objetivo identificar os fatores de stress percecionados pelos trabalhadores integrados em empresas de trabalho temporário. Solicita-se também, o seu consentimento para a gravação da entrevista, apenas com o objetivo que esta seja transcrita, de modo, a facilitar a análise dos dados obtidos. Informa-se também que tudo o que disser que possa comprometer, a sua identidade ou a empresa onde exerce funções será devidamente excluído e a gravação da sua entrevista será eliminada após a conclusão do presente estudo.

Data: ____ - _____ - _____

Assinatura do entrevistado: _____

Assinatura do entrevistador: _____

Apêndice 3 – Sinopses das entrevistas

Entrevista A1		
1.	1.1.	"vinte sete anos"
	1.2.	"Masculino"
	1.3.	"Solteiro"
	1.4.	"Licenciatura em Turismo, mestrado em gestão com especialização em recursos humanos"
	1.5.	"Sou do departamento People & Culture, da (...) a minha função aqui chama-se mesmo People & Culture, mas (risos), vá, sou técnico de recursos humanos "
	1.6.	"três anos" ; "de fevereiro de 2021"
2.	2.1.	"Por exemplo, se quiseres saber como é a comunicação dos outros com o Departamento de People & Culture, posso dizer-te que é sempre tardia. Acontece sempre tudo em cima da hora, o que para mim, já me tá a provocar uma carga de trabalho que não era necessário e isso irrita-me. Porque quando sou eu, é que eu, e eu funciono assim, eu tento dar as coisas para os outros com a devida antecedência. Eu tenho que ter rotinas." ... "Eu com os outros tento ter uma comunicação mais antecipada, temos poucos meios de comunicação para a empresa que somos, utilizamos muito o telefone, falamos muito pelo telefone. Também falamos muito por e-mail, mas o telefone resolve logo as situações. Quer dizer, eu acho que no meu departamento temos muita comunicação, a menos que seja necessário começar a adotar os sinais de fumo. A comunicação está cá."
	2.2.	"Foi o que disse anteriormente, acho que os outros departamentos respeitam muito pouco o meu departamento. Nós tentamos arranjar formações, e isto aconteceu-me esta semana, e os managers depois dizem que não é possível. Já nós temos tudo preparado, e vêm aqueles gajos quase ofenderem-me porque marquei formação. Mas depois, quando sai alguém da ... vêm cá todos perguntar porque é que não houve formação. É uma frustração do caraças, opá, desculpa lá, eu trabalho para ver as coisas a acontecer não é para ficar na gaveta."
3.	3.1.	"Olha, neste momento acho que a estrutura no meu departamento é indefinida. Tenho uma suposta diretora de People & Culture, que não reúne comigo nem está presente fisicamente. Nunca fez definição de objetivos. Tenho uma Diretora Financeira que para umas coisas parece que é minha superior, mas para outros já não é. E tenho uma assistente de administração que acha que manda mais em mim, do que qualquer pessoa.. Ainda por cima está constantemente a fazer auditorias internas ao nosso departamento, sendo que não tem qualquer conhecimento sobre ele e ainda inventa trabalhos que não valem nada. Na minha cabeça isto é uma confusão, não consigo trabalhar assim, sinto-me perdido e sozinho."
	3.2.	"Sinceramente, não sei se é. Nunca fui reconhecido nesse sentido. Sou excluído constantemente em todos os assuntos."
4.	4.1.	"Sim. Às vezes, mas lá está, depende do colega. Porque agora tenho uma nova colega, que é super chata e trabalha sempre em cima da hora, e isso para mim não resulta. E é que eu já me manisfeitei, mas ela não muda a sua atitude. Acho que até já fiquei mal visto numa reunião com diversos superiores hierarquicos, porque não existiu um trabalho antecipado e em conjunto." (...) "Apesar, quer dizer, é difícil, mas eu estou disposto para a ajudar os outros, e espero o mesmo daquelas que me rodeam." (...) "Eishh mas se formos falar das outras secções, aí temos muito para conversar ... É um trabalho individual, gigante mesmo. Temos que estar constantemente a moldar aquilo que somos e a nossa comunicação para obter aquilo que queremos."

	4.2.	"Uma vez, mandei a minha colega ir levar nas nalgas. Estava muito desorientado, com raiva, com stress, tava com tudo. Não metas aí nomes. É que eu mandei-a mesmo ir levar nas nalgas, este mau estar provocou-me muita tristeza, eu agi de cabeça quente, mas ela supera os meus limites. No entanto, tive muita sorte de ela não me ter denunciado à administração, porque se tivesse feito isso, estaria já no desemprego." "Epá, olha pedi desculpas e agora já passou, mas eu recordo-me. e ela também"
5.	5.1.	"Não considero que no meu dia a dia, as minhas tarefas me causem pressão. Acho que sou um bom profissional e que tenho capacidades e conhecimentos para desempenhar aquilo que é pretendido de mim, mas lá está, não sei realmente o que é pretendido, isto é, os meus objetivos. Mas no dia a dia, é aquilo que disse, reajo bem. Com excepção de quando tenho departamento a darem-me ordens e trabalhos de última hora, dos quais, não tenho nada a ver." (...) "Fogo, eu sei lá o que sinto. Acho que sinto raiva, mas porque é que me tão a chatear? Depois acabo a pressão, tenho que ceder mas contrariado." "Conto até dez."
	5.2.	"Desde que vim para cá, e como neste departamento faço de tudo um pouco. Acho que tenho ganho alguma estaleca que é necessária para um polivalente na área de recursos humanos." (...) "O facto de estar sempre a agir na última da hora, sob pressão, que no imediato reajo mal, mas que depois lá faço."
6.	6.1.	"Então, faço a gestão do arquivo em papel e digital. Recrutamento e Seleção. Formação. Adquirir benefícios e protocolos para estes trabalhadores. Fazer declarações em papel. Acolhimento e integração. Ahhh também avaliações de desempenho. E epá, é isto.. É um bocadinho de tudo na área de RH."
	6.2.	"Eu até acho que bem organizado, dava para não estar tanto tempo. Ainda por cima antes tínhamos mais teletrabalho do que agora, tenho vindo todos os dias para a empresa e isso tem-me deixado insatisfeito, sinceramente. Eu gostava quando estava em casa, primeiro porque tinha tempo para me organizar e segundo, não tinha constantemente pessoas a chatear-me a bater à porta." "Eu trabalho oito horas por dia, quarenta por semana. O ideal seria passar para a semana de quatro dias. Mas isto são sonhos. Estou satisfeito com o meu horário, vá, diz isso."
7.	7.1.	"Chego a casa, por vezes vou caminhar ou fazer exercício físico. Também costumo ir ajudar com as ovelhas. Como vivo na casa dos meus pais, ainda não disponibilizo muito do meu tempo para as tarefas domésticas, mas sei que tenho que começar a ganhar algum calo nesse âmbito (risos).
	7.2.	"Eles dizem que quem vai para a No início é bom. Dá para ganhar experiência. Tenho um amigo, que sempre que me vê, pergunta então ainda estás lá naquela empresa de merda?" "Os meus pais gostam muito da minha profissão, acham mesmo que tenho um excelente emprego. Na área administrativa bons horários e assim." (...) "Epá, não gosto muito desse comentário mas não posso fazer nada."
	7.3.	"Sim, a minha vida pessoal já afetou o meu trabalho. Epá, não. A minha vida pessoal, vendo bem, nunca interferiu com o meu trabalho. O contrário sim, chego a casa e fico no silêncio. Deveria partilhar mais as situações que me incomodam mas não o faço, muito menos com os meus pais. não quero que eles tenham conhecimento das coisas que me deixam incomodado no trabalho. Quero que eles pensem que sei separar as coisas. Mas não consigo."

Entrevista A2		
1.	1.1.	"vinte e um"
	1.2.	"Feminino"
	1.3.	"Solteira"
	1.4.	"Licenciatura em relações internacionais"
	1.5.	"Rececionista"
	1.6.	"Estou aqui à um ano, comecei como part-time e agora com contrato a tempo inteiro porque terminei a licenciatura."
2.	2.1.	"Péssima! Sinto uma frustração gigante, porque afeta o meu trabalho."
	2.2.	"Entre departamentos é muito mau! O departamento de consultores não apresenta o trabalho organizado, estão constantemente a chegar trabalhadores que não nos pertencem, ou pelo menos a informação não me chega. Depois, o departamento financeiro quer tudo feito à moda antiga, tenho que imprimir os próprios e-mails se não é uma confusão para eles, nunca percebem quando as coisas saem do método de trabalho deles."
3.	3.1.	"No meu próprio departamento, é igual ao financeiro sinceramente. Como sou mais nova, tenho muito conflitos de geração, mas quando falo é tipo em questão de trabalho. Tudo o que eu faço se não é do jeito que o meu manager pretende, ele começa a bater o pé. A gritar. É uma loucura, mesmo!! Mas a estrutura da empresa em si, está bem delineada e consigo perceber facilmente as hierarquias. O problema é mesmo a comunicação, isso é que me deixa ansiosa, juro-te. Há dias que os trabalhadores estão aqui às 07h da manhã e reclamam connosco que não estamos abertos, eu não tenho culpa de nada disto e estou sempre a levar por tabela."
	3.2.	"Olha, acho que a tecnologia está a assustar-me. Preve-se que daqui a um ano já não exista rececionistas e isso faz-me pensar muito no meu dia de amanhã. É uma incerta! Mas mesmo na minha função, acredito que sou uma mais valia pela minha organização e trabalho personalizado, que alguns não têm a capacidade e a tecnologia também não."
4.	4.1.	Em questão de ajuda, sim, ajudamo-nos todos. Temos boas relações, mas claro que não somos iguais com todos os colegas. E por exemplo, tenho uma colega com um ritmo de trabalho mais lento que acaba por sob carregar-me, a mim e aos meus colegas. Quando está um problema a acontecer ela não sabe agir, fica a olhar para mim à espera de uma solução o mais rápido possível, e nunca dá o primeiro passo. Eu como mais nova, sinto-me injustiçada e triste, não sou reconhecida por estar constantemente a limpar os erros dela.
	4.2.	"Não, evito. E sempre que algum colega tenta, nem respondo. Fico no silêncio. Isso afeta-me zero. Sei separar bem as coisas e consigo perceber que a situação não é comigo, eles estão a tentar intrigas por alguma coisa que lhes correu mal, não fui eu que prejudiquei. Por isso, nessa parte estou muito tranquila."
5.	5.1.	"Sempre que fico com a ... não ajuda e só atrapalha. Lá está, fico sobrecarregada. Não faz sentido e sou sempre eu a ficar com ela." "Sinto ansiedade, stress, cansaço." "Já tentei pedir para trocar de secção ou de filial para não ficar com ela, eu gostava muito de ir para Lisboa, mas que seja com o trabalho que faço aqui."
	5.2.	"Sim, consigo desenvolver a minha personalidade e maturidade, porque lido constantemente com trabalhadores chateados e que lhes tento dar a volta. Isso fez-me crescer muito e aliás faz. Sinto que cada dia a minha comunicação melhora."

6.	6.1.	<i>"Então, eu dou a cara pela empresa. Os trabalhadores vêm cá inscrever-se, tenho que perceber os consultores que aqui tenho, alguns estão em teletrabalho, eu não tenho. Como estou na receção, acabo por ouvir muitas reclamações, sei o que corre mal, e acho que poderiam aproveitar-me para dar sugestões de melhoria, o que não acontece e por vezes só sou vista como a rececionista. Sou o saco de box, tanto dos trabalhadores temporários como dos consultores. Já houve aqui uma discussão, já tive medo, uma vez entrou aqui um trabalhador e partiu os vidros, tive que chamar a GNR. Tive muito medo." (...) "No dia seguinte tive receio, mas como sou jovem tento esquecer e pensar que é um dia diferente." (...) "Sim, e era português, nós temos muitos estrangeiros e muitos converso pelo google tradutor, eu não falo ... , e falo com eles pelo google tradutor, mas esses são pacíficos, só querem uma oportunidade para trabalhar." (...) "Sim, os portugueses são piores. Têm um grande medo das empresas de trabalho temporário, acham sempre que estamos a aproveitar-nos deles, depois gritam comigo e eu nem sei qual é o problema, eu não recruta não processo salários, não entendo."</i>
	6.2.	<i>"O meu horário é o indicado, porque há dias que isto é super parado mas há outros que não há como escapar e a carga horária não é suficiente. Mas diria que estou com um bom horário"</i>
7.	7.1.	<i>"Dormir! Saio tarde daqui, e sinto-me esgotada. A minha capacidade social já não é muita e acaba por evitar os meus amigos e até família. Saio daqui mesmo esgotada!"</i>
	7.2.	<i>"Sobre a empresa, como é uma empresa de trabalho temporário atualmente não é a melhor opinião, não me dão muita valorização, até porque o salário é pouco para a quantidade de trabalho. Como os horários também não me permitem estar muito tempo com eles, eles acabam por não ter uma boa opinião sobre a empresa. Da minha profissão, imagina, isso não é nada demais, mas acabo por fazer um bocadinho de tudo, então, eles vêm que dá-me aqui algumas qualidades para que no futuro encontre algo melhor."</i>
	7.3.	<i>"Nunca tive uma situação que influenciou no meu trabalho. Mas o contrário sim, e disse-te. Eu deixo de sair à noite e etc e até tipo com a minha família e amigos para conseguir descansar."</i>

Entrevista A3		
1.	1.1.	" Eu já tenho trinte e sete anos"
	1.2.	"Masculino"
	1.3.	"Solteiro"
	1.4.	"Pós Graduação em RH"
	1.5.	"Delegado Comercial"
	1.6.	"Estou aqui, já para aí há quinze anos"
2.	2.1.	<i>"Olha, eu, como estou uma empresa de uma grande dimensão, óhhh, nós temos muitos escritórios, não não metas aí o nome da empresa. Mas sabes que que trabalhamos com muita gente e que somos muito conhecidos. A comunicação que a própria organização faz é muito boa tanto para o cliente, porque quando, quando eu me apresento, já toda a gente conhece o nome da empresa e sabem quais são as áreas de negócios. Mas se o que tu queres mesmo saber é a comunicação dentro da empresa e eu acho que isso é muito bom. Também o Covid ajudou a melhorar muito a comunicação, porque nós estando em casa, todos tivemos de trabalhar e nessa altura foi um, foi mesmo um pico de trabalho que nós não estávamos à espera de todo. Estava tudo a fechar e nós tínhamos imensas contratações. Ahhh Então, na minha opinião, sinto que nós com o covid conseguimos arranjar meios de comunicação fantásticos e que nunca tínhamos pensado neles eu agora sempre que vou aí ao hotel ou qualquer outro cliente, eu levo sempre o meu iPad Zinho. Estou aí, faço as coisas com, com o cliente e na hora está, estão feitas ali as coisas e são coisas que antes não tínhamos, íamos com papeis depois chegávamos ao escritório e tinha que repetir e perder o tempo." (...) "Temos assinaturas digitais, mas desculpa, estou sempre a passar mais para a parte do cliente. Ah Mas mesmo internamente, a comunicação é extraordinária, desde a divulgação de atividades, de teambuldings, fazemos mesmo muitas. E o próprio ambiente é extraordinário. Estamos num local que nós já somos uma empresa inovadora, tentamos ter processos, métodos de trabalho inovadores. Eu acho que faz que pronto eu já tenho 37 anos, não posso considerar. Aqui um jovem não é, mas também acredito que tenha um espírito jovem e este até mesmo há aqui pessoas mais velhas. E mais velhas do que eu, claro. Que, que tem um espírito bastante jovem, então eu acho que a comunicação é é mesmo muito boa."</i>
	2.2.	<i>"Eu Acredito que, olha, estou aqui a rir-me, porque estás a falar do Departamento do Payroll Sem dúvida, sem dúvida que há um departamento que nós, sem querer, começamos a esbarrar, mas eu compreendo porque há leis a cumprir. Só que nós também, nós como comerciais também temos um negócio a cumprir. Nós temos objetivos a cumprir. E nunca queremos deixar que os nossos clientes sintam que nós não estamos atentos às necessidades deles. Não estamos a dar atenção às suas necessidades. E ainda à pouco me pediram uma situação um pouco chata, tinham eles tinham uma pessoa. Se a pessoa podia trabalhar para eles, mas com um contrato com uma empresa de trabalho temporário." (...) "Eu sei que estou a causar stress aos outros departamentos, eu assumo que o meu departamento é um fator de stress para os outros." (...) "Não me deixa feliz, mas deixa-me feliz e realizado saber que o cliente ficou satisfeito connosco. Aquele cliente vai voltar e estamos a faturar mais. É nisto que me baseio. É para isto que eu estou formatado." (...) "Claro que sim, e nas revisões de carreira que tenho com a minha equipa, sei que estou a treinar pessoas para serem duras, é isto que o mercado de trabalho pede atualmente, e quem não tem estas características não pode ficar."</i>

3.	3.1.	<p>"Sobre a estrutura eu acho que está muito bem delineada. Como? Era o que falávamos há pouco, como já vimos de uma empresa de alguma dimensão. O papel de cada um está muito bem definido, cada equipa sabe muito bem aquilo que tem que fazer." (...) "Não há porque sinto nas pequenas empresas, todo o pessoal acha que deve fazer tudo e as coisas não são bem assim. Cada um tem o seu papel na organização. Cada um tem os seus objetivos. Cada equipa tem um objetivo e uma finalidade. É isso aqui está muito, muito bem estabelecido. Ninguém, não há competitividade interna. Claro que entre comerciais há sempre competitividade, porque temos prémios e, e como todos os comerciais temos o bicho da competitividade, mas dentro da própria empresa. Não sinto isso. Cada um sabe onde é que deve estar, cada um sabe quais é que são as suas funções e o seu papel, e isso está, está bem delineado."</p>
3.2.		<p>"Eu sinto mesmo que tenho um papel fundamental Na Na (...), porque eu como estou responsável pela. Pela que a região de Setúbal e, e pela de Évora. Eu sei que se me deram este desafio, é porque eu tenho capacidades profissionais e pessoais também, porque um comercial tem muito de pessoal, que é o envolvimento com com o outro. Para estar nesta função, ou seja, eu consigo gerar lucro para a empresa. Eu sinto que eu sinto até me atreveria a dizer que eu sou aqui uma peça chave para a empresa." (...) "Mas atenção por ele também ser muito bom, não quer dizer que não venha alguém para o meu lugar. Não é nada disso porque eu hoje estou, mas sei que amanhã poderei ir para outro sítio. Não, não sinto aquele vínculo com a empresa, eu tenho vínculo com a minha profissão" (...) "Claro, e por muito que goste de aqui estar, e já estou à muitos anos, tenho vindo a progredir, não quero ficar aqui estagnado mesmo com a idade que tenho. O dia de amanhã é um dia em aberto."</p>
4.	4.1.	<p>"Como temos todos um espírito muito jovem, acabamos por nos dar todos muito bem. Claro que existe sempre algumas personalidades que chocam, que têm os seus atritos. Mas resolve-se. E o facto de estar numa grande empresa também e numa empresa inovadora e com muitos jovens. Porque há aqui muitos trabalhadores jovens. Têm todos 20 e poucos anos, e isto é muito bom. Porquê? Porque eles estão sempre actuais. Nós tentamos procurar sempre atenção, não estou a dizer que colocamos as pessoas com mais idade de parte porque não é isso, o que nós tentamos é sermos equipa com pessoal mais jovem e nós sabemos disso. E tu que trabalhas num hotel o estilo de trabalho de hoje em dia não é igual de há uns anos, as pessoas procuram muito um trabalhador que possam fazer outras coisas" (...) "Este trabalho extra nem que seja como um part time e que eles sabem que aqui, connosco podem dizer olha, Hoje não me apetece trabalhar. É fantástico para nós. Mas muito desafiador. É preciso uma personalidade fria, para não levar a situação a peito. O que eu digo à minha equipa é para nunca levarem os comentários dos trabalhadores, para o lado pessoal, porque os trabalhadores não os conhecem." (...) "Eu ... a verdade é que as pessoas às vezes nem vão e nunca mais nos atendem o telefone, e isso acaba por nos manchar um pouco. Mas as empresas trabalho temporário conseguem responder àquilo que o mercado, àquilo que o mercado de trabalho está atualmente a exigir."</p>
4.2.		<p>"Eu tento levar tudo muito descontraidamente. Tento mesmo pensar, OK, esta situação? É uma situação comigo, comigo? Não é, então chamo à parte o elemento da minha equipa e explico de que modo ele foi injusto ou menos educado" (...) "Ahhh eu se calhar fiz alguma coisa ou falei de algum modo que esta pessoa não gostou ou eu penso, esta pessoa se calhar está a viver algum momento menos bom. Ai, respondeu-me de determinada forma que eu não gostei e mexeu comigo. Mas o cliente coloca-nos em situações de stress. E quem tem menos maturidade, leva estas situações para o lado pessoal." (...) "Porque eu sei que a vida de comercial é stressante, mas mesmo muito stressante. Quando nós não conseguimos arranjar um trabalhador para um cliente e nós queremos mesmo trabalhar com aquele cliente ou porque é muito bom na zona, é muito conhecido ou porque nós achamos que ali está mesmo um, um potencial negócio ... Eu sei que há alguns dos meus colegas se calhar ficam um bocadinho mais chateados comigo. Ou porque eu sou mais rígido, mas eu também acho que eles me conseguem dar aquilo que eu espero deles. Eu também não tento e quando vejo que um deles não tem capacidade para comercial, eu sou muito sincero com com eles desde o início." (...) "Então. Uma situação em específico. Uma vez tive um miúdo na equipa, que ele era muito bom comunicador,</p>

		<p><i>mas era um comunicador com vocabulário demasiado infantil e há algumas empresas, principalmente em Évora, que não estão abertas a a ter comerciais tão jovens, já em Lisboa, resulta na perfeição. Lá está, pela inovação, pela prática, por estarem adequados a novos métodos de trabalho. ... Foi um dos problemas que aqui verifiquei. E foi até hoje o único rapaz que tive que dizer que não diretamente, o perfil dele não se enquadrava para comercial. Sei que. Por vezes nós criamos um ego falso neles mesmo como são mais novos temos, conseguimos facilmente criar-lhes um ego muito inchado, o qual, a ele não o permitiu ajustar-se a este desafio" (...) "É algo que eu tenho que fazer, estar a colocar um elemento na equipa que não corresponde àquilo que pretendemos, só estou a sobre carregar aqueles que são bons."</i></p>
ω	5.1.	<p><i>"Eu já estou tão moldado ao meu dia a dia que atualmente nem vejo assim algo que seja estressante para mim. Para começar, eu atualmente reporto mesmo ao diretor de Portugal. Nós fazemos reunião por zonas, mas depois reunimos todos, ou seja todos os delegados e tentamos dar sempre o feedback real sobre cada cada zona do país. E como comercial, tenho a assumir que uma coisa que me deixou muito nervoso são estas reuniões com o diretor e os resultados. Eu já deveria estar habituado, já estou na empresa há algum tempo, conheço muito bem as peças chaves da empresa em Portugal. E, apesar de estar tudo muito bem dividido em relação a hierarquias. Continuo a pensar, que estou ali com o meu Patrão, não é bem patrão, mas é com alguém que que tem um grande peso na empresa. Se Eu não, Se Eu disser algo que não seja adequado para o momento, ou se tenho algo por resolver. Eu sinto ali uma grande pressão. Tento sempre demonstrar ao outro que estou à vontade. Mas eu recorro-me quando era mesmo comercial. E de procurar clientes, se bem que aqui agora ainda faço muito isso da procura do cliente. Eu sinto que quando não era delegado e era apenas um comercial, que nós chamamos, consultor, não é? E eu sentia-me muito nervoso quando tinha que dirigir me ao ao cliente, ainda não tinha tanta experiência, pois nós vamos presencialmente, não é? Nós tentamos sempre a abordagem online, mas chega um momento em que nós temos que ir ao nosso cliente. E depois temos aqueles que vamos presencialmente mas eles nem respondem às nossas abordagens, e quando nos vêm até devem pensar: Nós, nós nem sequer respondemos, é e agora ele vem cá e cara de seca do futuro cliente mata-nos logo. Parece que é, por vezes temos de ter um bocadinho cara de pau." (...) "Com o cliente, o que eu muitas vezes pensava é, eu preciso deste emprego, eu vou conseguir se os outros conseguem, eu também consigo e é. Agora nas reuniões. Eu sei que tenho que ir, não há como escapar, então eu só vou pronto, preparo-me preparo-me muito bem, até tento adivinhar algumas questões que me possam fazer sentido e sinto que quando vou eu vou preparado, mas tenho medo falhar e de não estar à altura (risos). Mas quando há reuniões de última hora, o meu coração dispara."</i></p>
	5.2.	<p><i>"Claro que sim. O que mais consegui desenvolver foi a comunicação. Principalmente com o cliente e comecei a perceber que conseguia dividir muito bem a minha personalidade com o cliente e a minha personalidade para com um colega ou numa conversa informal como nós estamos agora, apesar de nós sermos colegas, tu és minha cliente, não é? Mas sinto que consigo separar. Agora aqui é trabalho aqui, não é trabalho, posso ser eu. Então é uma competência que eu desenvolvi. Foi sem dúvida, a comunicação e outra coisa que eu também comecei a perceber é que as pessoas falam muito com o corpo."</i></p>
ω	6.1.	<p><i>"Bem então ... Eu coordeno as tarefas da equipa, sei sempre o que é que se passa com cada um deles. (...) Então eu coordeno a minha equipa, sei quem é que tem que responder a determinado cliente e depois faço as visitas aos clientes também com o elemento da minha equipa que está responsável por responder, para perceber como é que estão as coisas com os dois ao meu lado, e neste momento a vendo também formações nós agora já temos a parte de para além do recrutamento e seleção. Temos uma empresa de trabalho temporário, também estamos a tentar desenvolver o nosso negócio para a área de formação, darmos formação aos nossos clientes e que essa formação seja certificada. Então, ultimamente tenho feito um bocadinho essa, essa comunicação com os clientes para perceber se conseguimos ir para a frente nessa área de negócio aqui pelo Alentejo e por Setúbal."</i></p>

	6.2.	<p>"Olha, há dias que eu gostava que tivessem quarenta e oito horas e não vinte e quatro. Mas, neste momento, também aprendi a delegar. Outra característica que a empresa me proporcionou" (...) "Já sei, quando é que eu não consigo suportar as tarefas e já aprendi a dizer que, OK, Eu Não consigo, mas eu tenho uma equipa que está lá para mim. Eles são impacáveis e tenho receio que alguns deles acabe por sair, porque estamos num momento impacável. Então. Eu acho que neste momento tenho as horas certas, mas, claro, sempre a pensar numa semana de 4 dias, sem dúvida. Não quero impor limites ao meu pensamento porque eu tenho uma equipa jovem por quem lutar e proporcionar boa qualidade de vida no trabalho e estou muito por dentro das tendências."</p>
7.	7.1.	<p>"Olha, então tenho que ir buscar os miúdos à escola, ou à escola ao à dos avós, tento preparar ali algumas coisas com eles, dar-lhes um bocadinho de atenção, fazer, por exemplo, o jantar com eles, aquelas coisinhas que eles conseguem fazer, que não envolvam facas e fogão, eles não são escravos (risos). Faço sempre tudo para incluí-los nas coisas." (...) "Nos dias que não os tenho acabo por me sentir um pouco mais solitário, mas às vezes também também é bom. Espero que eles nunca, nunca vejam esta entrevista (risos). Vou ao ginásio. Gosto de ir passear também quando não os tenho, vou dar as minhas caminhadas, sair com meu grupo. Mas cuido de mim, e até tenho uma vida até activa, fora do trabalho."</p>
	7.2.	<p>"Sobre a minha profissão em si, eu até já digo que sou delegado, que é para eles não me associarem àquele (...) das telecomunicações que andam a bater de porta em porta, porque quando é comercial, o que é que associam? Associam sempre a empresas de eletricidade, que querem vender? Ele é de eletricidade ou operadores de telecomunicação, é normal. E lembro-me na altura em que eu dizia que era comercial. Ahh Principalmente a minha ex-mulher ficava a pensar, comercial hmmm. Ela é era da saúde, então há coisas que para ela são limites ... Mas atualmente, ao dizer que sou delegado, sinto que tanto a minha família como os meus amigos já acham : ehh ele tem algum poder na sociedade e também não sou eu isso tudo. Sou um trabalhador e pronto, tenho que trabalhar tal e qual como os outros para ganhar a vida. Sobre a empresa, como já é uma empresa com nome, eu acho que eles pensam bem, olha, nunca nunca perguntei nada sobre isso."</p>
	7.3.	<p>"Consigo consigo quando na altura olha, tenho ... vindo de bem e ainda há pouco tempo pensei sobre isto, e nós na altura nem percebemos que estamos a falhar. Na altura em que fui pai, as noites? As noites não são um mar de rosa? Pelo contrário, são rosas com espinhos! E nós não, não dormimos descansados, aliás... há noites que não dormes sequer. Nós temos que descansar e temos que ter uma boa cara quando. Vamos ao cliente. E é quando o mais velho, principalmente nasceu. Dormir era muito pouco e sinto que andei ali uma altura muito stressado e pensando bem, analisando esse período, se calhar até fui injusto com alguns colegas em algumas respostas. Depois, quando me divorciei também. Se calhar durante um mêszinho não fui o melhor colega de sempre." (...) "Enquanto delegado não devo dizer isto, mas nem tudo o que faço é o mais correto para quem não está na área do negócio, e existe uma grande probabilidade do meu emprego ter interferido na minha vida pessoal. Talvez por acreditarem que eu ultrapasso alguns limites."</p>

Entrevista A4

1.	1.1.	"Tenho trinta e quatro"
	1.2.	"Género feminino"
	1.3.	"Solteira, vivo com o ..."
	1.4.	"Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos"
	1.5.	"(risos) Sou consultora, vá"
	1.6.	"Estou aqui na (...) desde 2023, entrei em junho"
2.	2.1.	"Começamos bem, então...., sinto que na minha equipa há muita competitividade, então... nós não dizemos que clientes estamos a atacar, e por vezes andamos dois ou três atrás do mesmo cliente, isso dá-nos má imagem" (...) "Sabes que ganhamos viagens e outros prémios por adquirir clientes, então acabamos por não partilhar muito o nosso dia a dia, porque queremos trazer uma novidade para a empresa. Um novo cliente, percebes? Tipo a ..." (...) "Como estou aqui um bocadinho dividida entre o recrutamento e seleção e a angariação de clientes, por vezes sinto que nem tenho tempo para comunicar e conhecer as outras pessoas da empresa. A ti, como estavas no payroll era fácil falar contigo porque precisava de algumas coisas tuas, precisava mesmo de ajuda, mas as outras eu quase nem conheço. Quando há galas ou eventos também se fecham muito nos seus departamentos e não há aquela interação." (...) "OK, mesmo da empresa, então temos o teams que divulga os aniversários, as admissões, e as coisas importantes, também temos o própria página da empresa que permite a divulgação dos acontecimentos." (...) "Ahh, é uma boa comunicação sim."
	2.2.	"Era isso que já estava a dizer na outra questão, e desculpa. não é boa de todo. Até acabo por não me identificar muito com as pessoas e essa falta de comunicação deixa-me triste, eu gostava de conhecer mais pessoas, somos todos tão jovens com bom espírito." (...) "Mas cada um está na sua bolha, mas se calhar é só uma sensação minha e como sou mais reservada não me dou tanto a conhecer o que faz com que fique mais de parte. Antigamente, no meu outro emprego eu já fui com um amigo meu que já conhecia lá mais pessoas, então a integração foi muito fácil.." (...) "Sim, sem dúvida. O que me faz querer sair daqui é a comunicação, ou melhor, a falta dela. Mas Lúcia, eu acho que o problema é meu, eu tenho mais dificuldades e como não conheço as pessoas não brinco tanto."
	3.1.	"Está bem estruturado, eu sei a quem reporto, por isso ahhh está tudo bem."
	3.2.	"Na minha é fundamental porque eu, e todos que têm uma função como a minha acabam por ser aqueles que dão lucro à empresa. Claro que me sinto com uma função importante." (...) "Hmm, eu nunca tinha pensado nisto como um fator de stress, sinceramente. Já na ..., eu tinha as mesmas funções, e desde que consegui emprego na área de RH, eu sempre fiz isto, e sei que, quando não correspondemos ao esperado somos despedidos." (...) "Hmm, não. Mas talvez pela fase triste que estou a passar aqui na empresa, se calhar seria uma sorte ser despedida."
	4.1.	"Não! Na minha equipa nem te ajudam nem te pedem ajuda. Nunca tinha trabalhado num sítio assim." (...) "Como achas que me sinto? Triste. Chega a estar angustiada no trabalho, quando tenho que estar presencialmente. Como estou muito em teletrabalho, consigo não ligar tanto a esta situação. Nos dias que tenho que ir ao escritório, no dia antes até me dá para chorar."

4.2.	<p>"Eu não tenho problemas com ninguém, então eu não me dou com ninguém (risos). Eles também não me procuram muito nem eu a elas, por isso também sinto que estou mais sozinha. Provavelmente se eu falasse mais com a própria equipa estaria de outro modo a nível social."</p>
5.1.	<p>"Por vezes fico ansiosa quando tenho um cliente importante e fiz um recrutamento para iniciar dia X. Fico a pensar durante a noite: Será que o trabalhador vai aparecer? Se não aparecer, eu tenho que arranjar uma solução o mais rápido que conseguir" (...) "Sim sim, na ... Isso era muito habitual, mas como era uma empresa com menos prestígio, e nós já sabíamos que já quando eram eles a fazer o recrutamento era difícil, não fico com ansiedade pois sei que à partida isso já vai acontecer e tenho a solução. Os trabalhadores também fazem as suas pesquisas na internet e essa empresa já tem péssimos comentários na Internet por parte de outros trabalhadores." (...) "Sim, para grandes clientes e grandes cargos, como um delegado de saúde, um farmacêutico, um médico para a medicina no trabalho, isso deixa-me mesmo muito preocupada, é um recrutamento mais difícil e especializado. E se não aparecem? É que eu vejo isso, como é o meu nome que está em jogo. Há empresas clientes que se falhamos mexem com a nossa presença aqui na (...) mas olha, talvez fosse uma sorte."</p>
5.2.	<p>"Agora não considero, pelo contrário, a minha vida social desde que vim para a (...) piorou bastante. Sempre fui recatada, só que agora, tenho estado pior." (...) "Sim, antes tinha felicidade no trabalho e agora não tenho. Estou aqui para ganhar dinheiro e no final do ano começo a procurar outra coisa, só que já tenho uma idade complicada, foi uma má decisão."</p>
6.1.	<p>"Claro, tu já sabes (riso). Faço recrutamento e seleção e tenho que ter um leque de clientes meu, o recrutamento que faço e que tenho em portfolio tem que corresponder mais ou menos ao tipo de necessidades dos clientes que tenho para ter uma resposta rápida."</p>
6.2.	<p>"Estar em teletrabalho permite-me ajustar muito bem o meu dia, claro que há dias imprevisíveis, mas grande parte dos dias eu nem precisava de estar as oito horas a olhar para o computador. Confesso que deixo algumas coisas para fazer quando estou presencial, até para não ter desculpas para fingir que quero socializar." (...) "Sem dúvida, sete horas por dia seria ideal." (...) "Não acho que a minha carga de horas diárias sejam um motivo de insatisfação."</p>
7.1.	<p>"Agora nada, desde junho de 2023 que deixei a minha vida pessoal para trás. Deixei o ginásio onde andava, porque agora não me dá jeito ir. Antes também saía do trabalho e ia algum bar com os colegas e isso deixou de acontecer."</p>
7.2.	<p>"Hmmm, eles não acharam muita piada quando disse que ia mudar de emprego. Pensei que vinha para um novo desafio profissional e isto não tem estado a trazer nada de positivo." "Sei que eles estão preocupados comigo, mas ... mais o (...) que vive comigo e percebe a tristeza. Os restantes, acho que não dão conta." "A minha profissão é a mesma de antigamente, nunca lhes perguntei (risos)."</p>
7.3.	<p>"Penso que a vida profissional afeta mais a vida pessoal, porque se pensar naquilo que estou a viver de à um ano para cá ahhh ... é triste, mas a minha solidão do trabalho tem influenciado a minha vida pessoal."</p>

Entrevista A5

1.	1.1.	<i>"Vinte e oito anos"</i>
	1.2.	<i>"Feminino"</i>
	1.3.	<i>"Solteira"</i>
	1.4.	<i>"Licenciatura em Recursos Humanos"</i>
	1.5.	<i>"Técnica de Payroll"</i>
	1.6.	<i>"Julho de 2021"</i>
2.	2.1.	<i>"A comunicação é boa. Temos tido várias reuniões sobre a empresa, desde os eventos, reuniões com todos onde podemos expressar as nossas opiniões. Temos também a reunião mensal, onde é partilhado os resultados da empresa."</i>
	2.2.	<i>"Entre departamento a comunicação já não é muito eficaz." ... "Por exemplo, eu recebo as admissões sempre em cima da hora. Eu passo um dia inteiro com pouquíssimo trabalho e perto das dezoito horas começam a enviar admissões do próprio dia. Depois tenho que fazer tudo à pressa." ... "Outro exemplo, olha com a contabilidade também é uma chatice, parece que nunca percebem nada. Quando escrevo um e-mail para a rapariga da contabilidade, já faço um e-mail quase com desenhos, a rapariga tem problemas. É um drama enviar e-mails. Já sei que quando envio e-mail ela vai ligar porque não percebeu." ... "(gargalhada) Sentimentos quando ela começa a ligar-me, para além de começar a insultá-la. Porque olha. Ela tem um problema. Ela não lê os e-mails. E ela liga no imediato. Parece que é só fazeres enviar, já ela está a telefonar pá, até mete nervos."</i>
3.	3.1.	<i>"Eu gosto da estrutura, percebo as relações. Por mim, está tudo bem e está bem definido."</i>
	3.2.	<i>"Eu acho que a minha função é fundamental porque eu estou responsável por todo o processo dos trabalhadores temporários. Ou seja, todas as admissões, cessações, seguro, processamento. E como trabalho para uma empresa de trabalho temporário, sinto que estou numa função com alguma importância para a própria empresa, que faz a junção do negócio com o dinheiro. Hmmmm, eu não sei bem explicar."</i>
4.	4.1.	<i>"Dentro do meu departamento é ótimo, nós somos só raparigas, a mais velha tem cinquenta anos, mas tem até momentos que parece mais nova do que nós. Acho incrível o ambiente que temos entre todas, sinceramente."</i>
	4.2.	<i>"Sim, numa das minhas revisões de carreira. Senti uma grande injustiça por parte da ... como ela tem competitividade com a outra team leader, e como eu naquele momento estava muito ligada à ... por ter algum trabalho da ... pela licença de casamento dela, senti uma grande injustiça." "Claro, ela disse que eu não tinha capacidades nem tinha método de trabalho e uma semana depois de me ter humilhado em plano de carreira, em algo que fica escrito, diz-me que não consegue fazer o processamento e se eu posso fazê-lo?! Achas que isto tem lógica? Se não tenho capacidades, como me dá um processamento? Assim? Tive que demonstrar que conseguia e fiz o processamento todo sem erros. Fiquei orgulhosa de mim mesma." "Eu chorei muito com as palavras dela, porque eu gostava genuinamente dela. Para mim, ela era como uma mãe aqui no departamento, tinha mesmo muito sentimento por ela e ela desiludiu-me, humilhou-me porque estava com ciúmes."</i>

5.	5.1.	"Não estou exposta a situações de stress. Até gosto quando me pedem assim alguma coisa de última da hora, porque tenho sempre mais adrenalina e até me motiva." (...) "Diria que a situação mais stressante e triste que vive aqui até hoje foi mesmo aquela situação com a ..." (...) "Sim, tens razão. Detesto. Porque eu odeio que duvidem de mim e achem que estou a roubar alguém e essa trabalhadora temporária enviava-me e-mails a dizer que éramos todos iguais, isso para mim é um insulto, sei que há um grande estigma com as ETT, mas eu não me revejo como ladra, nunca roubei dinheiro a ninguém. Aliás, eu nem tenho acesso a dinheiro a nenhum, é impossível ali, retirar algum dinheiro a alguém para a nossa conta. Porque é que as pessoas sentem que estão no direito de mandar este tipo de e-mails? Até me acelera o coração, juro-te. Sinto mesmo raiva."
	5.2.	"Claro que sim. Aprendi a fazer processamento, aplico muitos conhecimentos na prática que só tinha aprendido teóricamente e isso é fantástico, perceber que, aquilo que me ensinaram na licenciatura hoje está a ser utilizado no meu dia a dia. Dá-me uma grande felicidade."
6.	6.1.	"Então, eu tenho todo o leque de trabalhadores temporários da empresa, sou responsável por tudo o que lhes diz respeito. O processo inicia com a admissão na segurança social e termina com a sua cessação (risos), vá, então... tenho as partes mais burocráticas da contratação, solicitar documentos, registar nas plataformas, processar o salário, fazer controlos, ter cadastros atualizados e também estou sempre a inventar processos novos para facilitar o meu dia a dia."
	6.2.	"Tem dias que eu não trabalho muito, por exemplo a primeira quinzena do mês, é sempre muito tranquila. E o que irrita é ter que ir ao escritório nestes dias, porque eu tenho o trabalho feito e estar lá presencialmente dá a sensação que não tenho nada para fazer e nada verdade não tenho. Acabo por nem me sentir útil. Mas também sei que é só aqueles quinze dias. Depois volto ao ritmo normal de trabalho, mas nunca é necessário estar as oito horas que sou obrigada estar. Revolta-me muito as idas ao escritório. O lado positivo é estar com a (...) e com a (...). São das minhas melhores amigas e a nossa relação é muito bonita." "Se pudesse, não ia mesmo ao escritório, detesto. Eu consigo fazer tudo em casa, tudo. É maravilhoso. Ir ao escritório é strassente, são os transportes, o trânsito, fico muito mais cansada. sem necessidade nenhuma."
7.	7.1.	"Eu ando na natação, no ginásio, gosto de dar caminhadas. Moro em Setúbal, tenho a minha vida social. Até mesmo em teletrabalho, posso ir almoçar à dos meus avós. Estou a um pulinho dos sítios onde quero estar. Se quiser de manhã acordar e ir caminhar, posso fazê-lo porque tenho tempo, só entro às 09h. No verão, quando o trabalho é menos, dá para ir até à praia e trabalhar na praia e é isso que eu não troco por nada."
	7.2.	"Hmmm, não sei (risos). Eu estou feliz com aquilo que faço e na empresa onde estou, então nunca ouvi nenhum comentário nem positivo nem negativo. Penso eu. Acredito que estejam felizes com a minha felicidade"
	7.3.	"Na minha opinião, penso que o trabalho afeta mais a vida pessoal. Falo por mim, tive aquela situação mais delicada que contei e isso acabou por se refletir na minha relação com os meus pais e com o meu namorado. Senti que andava mais agressiva e achava que tudo era um ataque. E também sinto que sempre que falho com alguma coisa no trabalho, fico mais triste ou melidrada o resto do dia mesmo depois de desligar o PC. Não gosto de falhar."

Entrevista A6		
1.	1.1	"Cinquenta e um anos"
	1.2	"Feminino"
	1.3	"Casada"
	1.4	"Licenciatura em Contabilidade e Finanças e Mestrado em Segurança e Higiene no trabalho"
	1.5	"Diretora Geral e Financeira"
	1.6	"Quatro anos"
2.	2.1	"No geral, considero muito boa. Temos muita proximidade com as pessoas, a relação é muito estreita, somos uma empresa de trabalho temporário pequenina. Rapidamente acedemos a todos os pedidos, sempre que temos capacidade ajudamos, como, adiantamentos e essas coisas. Internamente, usamos uma ferramenta interna que é tipo uma base de dados. Conseguimos criar uns cartões, onde sabemos as tarefas de cada um tipo ticket, sei lá. Assim sabemos sempre tudo, desde renovações, salários, folhas de ponto. Eventos anuais, fazemos também, almoços e almoço de Natal. Entre staff, staff é mais estreito somos pouquinhos e estamos muitas vezes juntos. Não me causa stress nenhum. Nós somos pessoas que nos conhecemos há muitos anos, sempre demos aqui a prioridade a sermos diretos uns com os outros.."
	2.2	"Funciona muito bem, estamos todos em open space, não temos grande formalidade, e quando é preciso algo resolvemos na hora."
3.	3.1	"Fácil de entender.."
	3.2	"Porque toda a gente acha que eu sou uma bombeira. Colocam sempre a bombeira como decisora. Por vezes assusta-me, porque posso estar a tomar uma má decisão e todos vão pagar por ela, são decisões que podem impactar o nosso lucro. Sinto muito stress, principalmente acordo muito vez às quatro da manhã. Nos últimos meses, eu não durmo entre as quatro e cinco da manhã."
4.	4.1	"Quer dizer, deixa-me pensar. Há ali um membro que nem sempre está disposto, ele tem um feitio muito especial e só ajuda quando acha que pode beneficiar, e só ajuda para dar protagonismo a ele mesmo. Mas no geral, ninguém se nega a fazer nada. Quando é preciso todos fazemos.."
	4.2	"Não. Quer dizer, não é bem um problema. Foi uma questão de elevar a voz. Eu não gostei, chamei à parte e disse que não tinha gostado." (...) "Não. Quer dizer, não é bem um problema. Foi uma questão de elevar a voz. Eu não gostei, chamei à parte e disse que não tinha gostado. Pedi para irmos beber um café, e o café ficou um pouco azedo (risos)."
5.	5.1	"O telemóvel sempre a tocar, com assuntos distintos. Eu não me canso pelo o que faço, canso-me pela quantidade de vezes que tenho que mudar o pensamento para determinado assunto, com determinada pessoa. Principalmente no final do mês quando tento estar mais concentrada, eu não posso estar a atender todos. Há pessoas que ligam só por coisinha que não são tão importantes, e a esses mando mensagem automática."
	5.2	"Sim. Autoconfiança."
6.	6.1	"Neste momento, a minha tarefa principal é procurar estratégias de desenvolvimento. Também posso dizer que é, estar cá de cima a visionar toda as outras coisas que são feitas no escritório. Estar de cima a controlar. Mais como uma auditora, ter quinhentos olhos. Claro que tenho receio que passe alguma coisa, por

		<i>isso, é que acordo muita vez de madrugada a pensar naquilo que fiz. Tento arranjar métodos para evitar distração.."</i>
6.2	.	<i>"Eu consigo gerir bem, tive muito tempo em casa a trabalhar. Agora decidi, que vou voltar ao trabalho presencial, e consigo chegar a casa e não pegar no computador."</i>
7.	7.1	<i>"Olha, estar ali com a minha filhota. O marido está sempre a trabalhar a tarde. Tento ir descansar cedo, porque sei que acordo sempre de madrugada, assim preciso que o cérebro descanse. Tento ler, ver filmes, sair, passar fins de semana com amigas. Chegar a casa e vou oito dias para a Grécia. "</i>
	7.2	<i>"Tem um grande orgulho, porque eu sempre lutei por isto. Apesar de ser uma oportunidade que surgiu, mas eu sempre fui uma pessoa esforçada. Fui estudar aos quarenta e quatro anos tirei a licenciatura, fui fazer o mestrado. Sempre demonstrei vontade em ser mais, e sinto muito orgulho. Da profissão, acho que eles pensam que devia conseguir desligar mais. Porque se calhar aquela chamada que poderia fazer, já não faço porque passei o dia o telefone."</i>
	7.3	<i>"A nossa cabeça está sempre a mil, eu acho que levo mais a minha vida profissional para casa. Porque para mim, o trabalho acaba por ser um escape para a vida pessoal. Penso que levo mais coisas para casa do que vice versa Até como diretora da empresa, sinto que nunca desligo da minha função."</i>

Entrevista A7		
1.	1.1.	"Vinte e seis"
	1.2.	"Feminino"
	1.3.	"Solteira"
	1.4.	"Licenciatura em Recursos Humanos e Mestrado em Segurança e Higiene no trabalho"
	1.5.	"Técnica de Payroll Júnior"
	1.6.	"Quase dois anos"
2.	2.1.	"Péssima! Eu acho que há comunicação entre os membros da minha equipa, contudo a comunicação com os outros departamentos é muito complicada. É muito difícil a relação com middle office, porque são as pessoas que trabalham diretamente com os TT. São quem nos dá as informações, eles acham que nós estamos contra eles. Mas não. Só queremos coerência na informação e seguir as leis. Ela age como se nós quiséssemos sempre o pior para o trabalhar e ela o melhor. Mas nós só queremos pagar corretamente." (...) "Não é mal educada, mas é muito arrogante, eu sinto sempre uma arrogância e um ataque, mesmo quando eu tento ser muito simpática. Mas acho que não estou a agir de forma correta. Sinto frustração, incompreensão, não é impossibilidade, é dificuldade em que ela aceite que pode estar errada. Espera, eu sinto dificuldade em em em, ela aceitar que ahhhh, queeeee, aquilo não é um ataque contra ela, mas sim queremos resolver um problema."
	2.2.	"Eu sinto que, varia, há departamentos mais tranquilos mas o que sinto é que os trabalhadores sempre que precisam de resolver alguma coisa, nunca olham para nós como uma equipa, mas sim como se fossemos algo externo. Porque eu sinto que, a empresa não faculta atividades adequadas entre departamentos, existe relação entre pessoas porque nós fazemos por isso, mas entre departamentos não existe relação. Eu já tenho relações, mas porque estou lá a dois anos. Hoje a ... faz anos, e convidou-me para a festa. É isso, a empresa não permite a criação dessas relações, todos os eventos que a empresa faz para desenvolver relações, eu acho que não sou adequados ou suficientes." (...) "Exatamente, eu não sinto que pertença à empresa. Eu sinto afinidade com o meu departamento e não com a empresa." (...) "Ela dá-me stress, faz passar a imagem de que eu sou burra, e ela é que não se explicou. Tem uma comunicação péssima mesmo."
3.	3.1.	"Na organização, a minha opinião é que há muitos chefes. Está muito departamentalizada, o que acaba por dificultar a quem deves dar prioridade. E quando existe um problema vêm todos. Quando é ao contrário, nós temos um problema ninguém dos outros departamentos ajuda. Dentro do departamento, está espetacular. É o que me motiva, porque a comunicação no departamento é muito fácil. Temos muita comunicação e está bem estruturada."
	3.2.	"Eu não considero a minha função fundamental, quer dizer, é fundamental porque permite o pagamento dos trabalhadores temporários, quer dizer, talvez do cliente, olha tenho dúvidas. Se eu cometer erros, o trabalhador temporário fica insatisfeito e envia e-mail para os consultores a insultar, e também a empresa cliente, estamos a passar uma má imagem da nossa ETT. Até porque as ETT já têm má reputação." (...) "Sinto alguma pressão para não errar, mas não é negativa, porque nunca ninguém me ameaçou porque quando comete um erro sinto muito apoio da equipa.. Eu até direi que é um stress bastante positivo."
4.	4.1.	"Entre os colegas são boas, somos cordiais, marcamos jantares ocasionalmente. Somos todos muito educados, mas acredito que seja pelo tipo de funções que estamos inseridos. Aqui existe a separação da comunicação, sabem que temos ser cordialidade."

	4.2.	<p>"Não. Nunca, assim discussão não me lembro. Tenho aquelas chatices com o" (...)"Ai sim, eu já discuti com a minha team leader, porque ela pensou que eu não queria passar trabalho, mas não era nada disso, eu só queria perceber o que é que ia fazer na empresa depois da passagem de trabalho a um novo elemento." (...)"Claro, se há uma nova admissão, se tenho a noção que o trabalho para mim já é pouco e ainda tenho que dividir trabalho?" (...)"Pois, assim não preciso de trabalhar as oito horas. Já atualmente não preciso."</p>
5.	5.1.	<p>"O processamento é stressante, não, não é o processamento. É mesmo lidar e ter que comunicar com os outros departamentos, quando me pedem coisas para agora que poderia ter sido pedidas com antecedência. E quando me enviam mal os dados do processamento, passo-me porque eu tenho os meus deadlines. Irrita-me, estou farta de mandar as folhas de horas para trás. Sinto que eles apesarem de dizerem que validam, não validam. É uma falta de consideração por quem recebe as folhas de horas, não dizem se é para pagar uma falta se não é para pagarem. Não são capazes de partilhar informação. No outro dia pedi um comprovativo de NIF e NISS, manda-me a ficha individual e acha mesmo que é algo legal.. a miúda tem uma falta de noção que não dá para acreditar que seja normal."</p>
	5.2.	<p>"Não permitem. Acho que o lado negativo da equipa estar tão departamentalizada, trava o crescimento profissional dos trabalhadores, sempre que tenho uma nova tarefa é porque alguém saiu da equipa." (...)"Sim, na antiga ETT que estava tinha muita coisa que me fazia crescer, um ritmo que apesar de estar a deixar-me louca, eu ou saía ou ficava mesmo doente, aí eu conseguia aprender e ganhar experiência. E isso não acontece aqui."</p>
6.	6.1.	<p>"Neste momento, tivemos três saídas da equipa este ano, então agora estou com a parte contratual de trabalhadores temporários, processos mais burocráticos, processamento e isso assim."</p>
	6.2.	<p>"Não está ajustado, e temos IHT. Não sei para quê, eu tenho estado a trabalhar entre quatro e cinco horas e depois estou ali a olhar para o computador, quando estou em teletrabalho aproveito. Mas como já estou sempre neste ritmo, sinto mesmo que estou a perder muita dinâmica na minha vida profissional." (...)"Não sei, stressada não, mas deixa-me chateada. Agressiva por sentir que as minhas capacidades não estou a ser apuradas e aproveitadas."</p>
7.	7.1.	<p>"Ahhh, estou com o meu namorado, vou ao ginásio, faço corrida, estou com os meus amigos. Acredito que separo bem a vida pessoal da profissional. Aproveito bem o meu tempo livre, até tenho outro trabalho."</p>
	7.2.	<p>"Eles acham que a empresa não valoriza o meu trabalho e apesar da conciliação este trabalho permite que tenha alguma estabilidade, acreditam que o salário é muitíssimo baixo. Ahhh e a questão de progressão também é baixa, então não têm grandes expectativas. Acham interessante a minha profissão." (...)"Deixa-me triste eles pensarem isso, sim."</p>
	7.3.	<p>"Sim, talvez quando a minha avó veio morar comigo porque está doente isso teve um grande impacto no desligamento que eu tenho atualmente com a empresa, ando mais stressada e mais triste e afetou a minha vontade de ir trabalhar. Mas depois, também houve uma altura que ir ao escritório até era um escape, porque a minha avó tem criado situações que me têm deixado com os nervos à flor da pele." (...)"Sim, a equipa foi super compreensível com esta minha fase, mas sei que tinha menos paciência e qualquer coisa respondia mal."</p>

Entrevista A8		
1.	1.1	"Vinte e sete"
	1.2	"Feminino"
	1.3	"Solteira"
	1.4	"Licenciatura em Gestão Recursos Humanos"
	1.5	"Técnica de Recursos Humanos"
	1.6	"Seis anos"
2.	2.1	"Aí meu deus, perguntas difíceis. Sim há uma boa divulgação, temos essas práticas e plataformas para fazer isso." (...) "Eu não ligo muito a essas coisas."
	2.2	"Aii essas perguntas, não sei. Como é que eu descrevo? É a comunicação flui bem entre os departamentos, temos meios de comunicação. Fisicamente também é fácil, quando temos que ir ao escritório estamos em open space. Por isso, flui."
3.	3.1	"Há departamentos que não é claro qual é a posição de cada uma, sinto que há pessoas que estão perdidas. Em que tu olhas e nem sei o que a pessoa faz. Sinto que deviam ir de vela, se não sabes qual é a tua posição, não sabes o que estão ali a fazer, não são uma mais valia." (...) "Como não é no meu departamento, não me aquece nem arrefece." (...) "No meu departamento está bem estruturado."
	3.2	"Então eu tenho que arranjar trabalhadores para os clientes, logo aqui é difícil não ser fundamental, só há pessoas para trabalhar se nós arranjarmos." (...) "Então lido bem, é o meu trabalho, se não lidasse bem com isso já tinha ido embora."
4.	4.1	"Com o departamento é bom, é uma relação de trabalho em equipa. Com os restantes, com o teletrabalho não temos muito uma relação a nível pessoal, é só mesmo trabalho. Também não tenho muita curiosidade." (...) "Sim, como trabalhamos todos para o mesmo objetivo é fácil e estamos dispostos a ajudar."
	4.2	"Não. Sei separar as águas."
5.	5.1	"É cumprir os prazos legais, ter que admitir as pessoas para ontem e andar a correr atrás das pessoas, depois não enviam os documentos, é stressante." (...) "Claro, há momentos que apetece mandar os trabalhadores ir dar uma volta." (...) "Opá, tens uns que choram nas entrevistas que querem trabalho e depois não aparecem. Isto dá-me raiva, crio rancor a alguns trabalhadores."
	5.2	"Não, sentes uma evolução ao longo dos anos. Vais ganhando a tua posição, ganhas reconhecimento e há possibilidade de estares sempre em crescimento. Estou satisfeita com essa parte."
6.	6.1	"Admitir trabalhadores, recrutamento e seleção de trabalhadores temporários, estágios para a própria empresa."
	6.2	"Podia ser muito menos, estou muito organizada e acaba por ser stressante ter que estar ali sem fazer nada." (...) "Claro, estou a gastar o meu tempo em não fazer nada. E isso deixa-me ansiosa." (...) "Eu tenho uma personalidade mais independente, mas gosto de estar sempre a fazer alguma, e nisso o teletrabalho tem sido fantástico porque faço o que quero em casa." (...) "Sim, o mais dá-me stress é isto de ter que estar oito horas num trabalho que se faz em muito menos, e isso já me fez andar à procura de um novo desafio."

7.	7.1	<i>"Ahhh, Vou ao ginásio. E sair à noite, jantar com os amigos."</i>
	7.2	<i>"É uma boa empresa, apesar daquela conversa das empresas de trabalho temporário eles gostam muito do sítio." (...) "Consideram que é boa, apesar de alguns amigos nem saberem bem aquilo que eu faço."</i>
	7.3	<i>"É uma situação pessoal no trabalho, já tive uma situação pessoal que afetou o meu desempenho no trabalho. Eu própria notei, não conseguia trabalhar e tive que abrandar no ritmo." (...) "Foram compreensíveis comigo e deram o meu espaço."</i>

Entrevista A9		
1.	1.1.	"Tenho vinte e nove anos"
	1.2.	"Feminino"
	1.3.	"Solteira"
	1.4.	"Licenciatura em Recursos Humanos"
	1.5.	"Sou manager de temp, ou seja, estou responsável pelo departamento de trabalho temporário"
	1.6.	"Eu terminei a licenciatura e fiz estágio aqui, e desde aí que aqui estou. Por isso, fiz 8 anos este ano."
2.	2.1.	"Sobre a comunicação, eu digo que é boa." (...) "Sim, e estamos em regime híbrido, então usamos muito a plataforma teams para conversarmos, ligamos uns aos outros e eu como estou na ... há muito tempo tenho já aqui boas relações"
	2.2.	"Entre departamentos, ahhh ... Claro que há departamentos que ficam ofendidos connosco, porque o trabalho temporário é uma inconstante e estamos sempre a receber pedidos de última hora." (...) "Recebemos muitas reclamações da contabilidade, do payroll, da faturação." (...) "As acusações deles fazem querer parecer que o meu departamento é desorganizado e irresponsável e eu sou das managers mais novas, então para estes managers eu sou um alvo fácil a abater. Mas a ... não olha para mim assim. Sinto muita proteção dela." (...) "Deixa-me irritada, as acusações." (...) "Eu sinto muito as dores dos outros, e quando vejo alguém de outra equipa a atacar alguém do meu departamento entro em stress."
3.	3.1.	"Está muito delineada. Todos sabem a quem têm que fazer os seus reportes e como o seu trabalho impacta a ... "
	3.2.	"A minha função é mesmo muito importante, este verão fui promovida e sou oficialmente a manager da equipa do trabalho temporário. Apesar de estarmos a investir em outras áreas de negócio, não nos podemos esquecer do trabalho temporário, que salvou-nos a vida em época de pandemia." (...) "Sinto muita responsabilidade, e ainda tenho alguns problemas em delegar. Um mau recrutamento para a equipa, significa sobre carga para os restantes. E tenho este tom de voz muito calmo e ponderado, mas eu também me passo." (...) "Revoltame ver, por exemplo, ahhh ver alguém a tentar destruir a imagem do outro."
4.	4.1.	"Sem dúvida, é uma característica que nós temos é a interajuda." (...) "Há pessoas que vêm com muita maldade os comentários do ... para as questões legais, mas eu sei que eles só nos querem proteger. Estamos a falar de multas muito elevadas e que podem levar a empresa a perder o licenciamento, então eu não levo isso como um ataque. Levo mesmo com um alerta e é por isso que cada um tem a sua função."
	4.2.	"Eu tenho que entregar resultados, e como é que isto se reflete? Na rápida resposta ao cliente, e sabemos que os clientes não trabalham só connosco, têm outras empresas de trabalho temporário. Isso faz com que tenhamos que ser muito competitivos. Fico muito zangada quando um elemento da minha equipa perde um cliente que eu consegui arranjar porque não conseguiu aquele recrutamento e o que acontece muita vez é: vou eu recrutar. Volto à base e vou eu atacar." (...) "Eu já estou aqui à muito tempo, passei por todas as posições, comecei como estagiária, consultora junior, recrutar, já fui isso tudo até ser manager. então ... eu ... eu adquirei muitos clientes que nós temos agora." (...) "Quando a ... perdeu a eu só queria gritar com ela, só me apetecia insultá-la. Mas se calhar neste momento apostaram em mim como manager porque consegui fazer uma gestão da minha frustração." (...) "Sim, e eu em casa estou muito calada porque estou sempre a pensar em estratégias para reter os clientes e como é que podemos ser mais atrativos que os outros."

5.	5.1.	"O mercado de trabalho atual, exige isto e como nós queremos satisfazer necessidades do clientes, acabamos por efetuar práticas um pouco radicais ou perigosas, diria mais perigosas, então." (...) "Não posso, mas posso dizer que o meu namorado já chegou a dizer-me que deveria procurar um trabalho num outro sector que não seja o trabalho temporário. Porque, ahhhh, nós estamos a tirar trabalhadores que estão com empregos permanentes e alicia-los a trabalhos que nós sabemos que não vão durar mais do que aquele tempo." (...) "Claro, mas eu tenho os meus objetivos para cumprir, e até acontece os nossos próprios clientes roubarem-nos os trabalhadores, dizem para eles se despedirem e ficam com eles sem nos pagar o que está estipulado no contrato." (...) "Ahhh, eu diria que até gosto dessa pressão. O recrutamento, por norma, atenção, há casos que não é possível e também falhamos, mas temos sempre um plano B. É obrigatório termos ali outro candidato caso o o primeiro não cumpra as expectativas do cliente ou desista."
	5.2.	"Claro, esta tranquilidade que tenho atualmente a falar adquiri aqui. Como estou aqui há muitos anos, tenho sido muita formatada para esta área de negócio." (...) "Não, sei que estão a apostar de mim, mas ultimamente, já penso e tenho mais a noção de que sou uma peça num tabuleiro de xadrez. Não sou eu que sou vista, é uma resultado." (...) "É a minha fotografia que aparece nas galas e nas divulgações, certo, mas ao lado da minha fotografia está o número da minha faturação. É essa a visibilidade." (...) "Claro que sim, eu agora já penso, quem fui eu durante estes anos?" (...) "Sim, acredito que tenha perdido a minha entidade e talvez em casa sinta isso, stress por não conseguir encontrar-me."
6.	6.1.	"Como estou à pouquinho tempo nesta função, oficialmente, tenho a equipa para coordenar. Agora tenho algumas coisas chatas que não me identifico tanto, como responder por eles, dar a cara por eles." (...) "Continuo com grandes clientes, claro, e faço o recrutamento para eles." (...) "Sim, quem está no payroll tem essa capacidade de análise, quando passas a manager só fazer recrutamento para faturação superior a ..." (...) "Isso é o lado positivo, tens as comissões."
	6.2.	"Hmm, nunca pensei sobre isso. Faço uma gestão do tempo." (...) "Pois, os clientes ligam a qualquer hora, sim. E eu tenho sempre o telefone do trabalho, até nas férias, e tenho clientes a ligar-me a dizer o ... não apareceu. Lá vou eu passar essa comunicação." (...) "Não, o tempo está adequado. O problema é meu que não desligo. Perdi a minha personalidade pessoal, ahhh eu não sei se isto existe." (...) "É stressante o cliente ou até mesmo os trabalhadores temporários estarem a ligar às vinte e uma e se não atendes mandam mensagens zangados. Mas antes eu só pensava que tinha de resolver a situação. Agora já estou no passo de me deixar zangada, irritada."
7.	7.1.	"Eu saio muito, viajo muito. (...) "(risos)... Mas sempre com o telefone sim."
	7.2.	"Ahhhh, eles acham que eu sou muito reconhecida. Porque tenho Iphones, porque tenho viagens, tenho carro da empresa. E para eles isso é o mais importante." (...) "Eles nem sabem bem o esforço e as situações stressantes que eu tenho que enfrentar. Mas são muito bons a julgar para eu não estar muito social com eles. O facto de trabalhar ao computador, e eles nunca o terem feito, dá-lhe a liberdade para dizerem, pois estás sempre no computador." (...) "Sim, é um desgaste emocional muito grande."
	7.3.	"Com esta promoção, oficial, tenho percebido que a minha vida profissional interfere muito naquilo que eu sou e naquilo que eu me tornei sem ter essa consciência." (...) "Afeta-me na paciência, muita vez eu irrito-me com comentários que são insignificantes." (...) "Sim, ele já me pediu para mudar de emprego."

Entrevista A10		
1.	1.1	"Tenho trinta e um anos"
	1.2	"Masculino"
	1.3	"Solteiro"
	1.4	"Licenciatura em Geografia"
	1.5	"Sou consultor"
	1.6	"Eu terminei a licenciatura em geografia, não conseguia emprego e fiz estágio como trainee aqui fiquei .. Já faz uns cinco anos"
2.	2.1	"Eu comunico bem. Estou numa empresa onde a maioria é mulheres." (...) "Não. Não me afeta em nada. Mas claro que acaba por existir os grupinhos de rapazes e raparigas." (...) "Comunicamos muito pelo teams, temos grupos no whatsapp, fazemos muitos almoços e jantares quando vamos todos ao escritório. Por isso, a comunicação é boa."
	2.2	"Eu não tenho muito contacto com os outros departamentos, tenho mais contacto com as empresas clientes. Mas diria que é boa." (...) "Não, não preciso muito de comunicar, não vale a pena estar a chatear se não preciso de nada."
3.	3.1	"No meu entender, é fácil e está boa."
	3.2	"Eu tenho uma carteira de clientes, sou responsável por responder às necessidades deles. Juntamente com a minha equipa tenho que arranjar soluções rápidas para dar respostas rápidas." (...) "Sim, sinto que a minha função é importante. Eu tenho a consciência que isto é negócio. Se não for eu, será outra pessoa qualquer" (...) "Eu penso assim talvez porque não tenho as bases da área comercial, as bases que tenho são as que aprendi aqui, diariamente." (...) "Há clientes muito agressivos, com um tipo de comunicação muito direta que acaba por ser assustadora. E como não sou da áreas, há clientes que mexem com os meus sentimentos." (...) "Falar em público, deixa-me muito nervoso. Há coisas que eu tenho de fazer que me deixam mesmo muito ansioso e nervoso, começo a gaguejar."
4.	4.1	"Ajudamo-nos todos. Somos todos jovens, tenho sorte com a equipa, são porreiros."
	4.2	"Não tive." "Não, nada."
5.	5.1	"O mais stressante é, é ... hmmm. Talvez o que me causa mais ansiedade é não corresponder àquilo que o cliente me pediu, ter anotado algo mais na função pretendida. Ter algum contrato que não é bem aquilo que o cliente pediu." (...) "As questões legais deixam-me muito ansioso porque não tenho muito conhecimento, tento confiar naquilo que o departamento de legal me diz."
	5.2	"Sim, mas aqui há coisas que me deixam muito nervoso porque sinto que não tenho competências técnicas. Sou bom na comunicação, mas tenho esta lacuna." (...) "Eu tento disfarçar, não procurei mais nada na área da geografia porque tenho um excelente salário que permite fazer a vida que eu faço."
6.	6.1	"Então, tenho clientes e tenho que fazer o recrutamento para esses clientes."

	6.2 .	<i>"Podia ser menos (risos)." (...) "(risos) não, está tudo bem com o horário."</i>
7.	7.1 .	<i>"Hmmm, vejo séries, filmes, vou sair. Vou ao PT."</i>
	7.2 .	<i>"Eles gostavam que eu trabalhasse na minha área e não aqui."</i>
	7.3 .	<i>"Como eu não tenho as tais competências na área da legislação, isso provoca-me algum mau estar. E quando estou a sair com alguém, em momentos mais parados começo a entrar em stress a pensar que tenho alguma coisa mal feita." (...) "Sim, eu também tenho que confiar nos outros e nas funções deles, e estar aqui tanto tempo também já devia ter mais segurança." (...) "Sim, a vida profissional é que afeta a minha vida pessoal. Ahhh, eu descobri aqui uma lacuna na minha confiança."</i>

Entrevista A11

1.	1.1.	"Tenho trinta e um dois"
	1.2.	"Feminino"
	1.3.	"Casada"
	1.4.	"Licenciatura em Recursos Humanos"
	1.5.	"Mudei agora para técnica de recursos humanos, mas era recrutar numa empresa de trabalho temporário"
	1.6.	"Aqui estou há dois meses, na .. Estive quatro anos"
2.	2.1.	"Lá a comunicação era um desastre" (...) "Um desastre com tudo, tanto com os clientes, como com os trabalhadores, a própria comunicação interna." (...) "Utilizei estes anos para ganhar experiência na área e depois sair, só por isso é que aguentei tanta falta de respeito." (...) "Sim, ligavam-me a meio da noite. Eu recrutava malta para as obras, e para fábricas e se eles não aparecem nos turnos noturnos, o cliente liga-nos." (...) "Estava a chegar ao ponto rebufado, não aguentava mais."
	2.2.	"Também péssima." (...) "Eu já odiava todos." (...) "É muito difícil meter respeito, não é bem respeito, mas não queria falar de limites... ahhh existe dificuldade em expressar a tua opinião sem que alguém fique zangado contigo, tudo era um motivo para discutir. Só eles têm o direito de dizer o que querem." (...) "Muito injusto mesmo."
3.	3.1.	"Na minha filial não havia. Todos queriam mandar" (...) "O pior é que tu, quando já tens alguma idade, já não admites certos comentários e eu aguentei muita falta de educação, muita falta de respeito, Lúcia! Eles comentavam até a roupa. Ninguém tem o direito de comentar a roupa do outro, eu nunca fui despida nem a mostrar alguma parte do meu corpo que não devesse mostrar." (...) "Comecei a evitar comunicar com as pessoas. Não me identificava."
	3.2.	"Não sei, ainda hoje não sei. Só era utilizada e pressionada." (...) "Sim, eu arranjava as pessoas para trabalhar, no início sentia que mudava vidas, é a ideia que é vendida. Depois vais perceber que aquilo é mundo negro." (...) "Eu tinha mesmo de encontrar um emprego, eu já não aguentava mais trabalhar ali com aquelas pessoas, com aquela desorganização."
4.	4.1.	"Não, ninguém ajuda. É desenrasca-te." (...) "Na minha filial, houve uma altura em que não existia segurança, sim, nós estamos no ponto de ter um segurança à porta, vá, no prédio ... ahhh, eu .. Eu posso dizer que fui algumas vezes com medo, nós temos, não, tinha todo o tipo de trabalhadores temporários. Não te passa pela cabeça. Houve um que me disse que ou pagava o salário ou que ele seguia-me para casa." (...) "Há pessoas que não aparecem no local de trabalho e querem receber o salário, tás a ver? É com este género de pessoas que eu tinha de lidar." (...) "É perigoso, houve alturas que tive mesmo muito medo e tremia quando falava com este senhor."
	4.2.	"Com todos. Eram todos uns parvos." (...) "Eles nem têm consciência como são maus colegas, estão ali há muitos anos. E na ... trabalhamos muito com a construção civil." (...) "Não, não. Estamos a falar de uma empresa de trabalho temporário que não tem assim muito nome. A minha sorte ... Eu recebia o salário mínimo (risos)."
5.	5.1.	"Quando estava na ... o contacto com alguns trabalhadores temporários deixavam-me stressada. Alguns clientes."

	5.2.	<i>"Aprendi muita coisa de recursos humanos, e isso permitiu-me mudar de emprego e estar onde estou agora." (...) "Nunca mais. Trabalho temporário não contem comigo."</i>
6.	6.1.	<i>"Que fazia na ... ?" (...) "Olha, recrutamento e seleção, e depois enviava a documentação e essas coisas para uma administrativa que está em Lisboa."</i>
	6.2.	<i>"Uma carga excessiva, e eu ficava sempre com os clientes piores." (...) "Simmmm, muita mesmo. Uma grande injustiça. Eu era sempre a lixada. Cada um por si." (...) "Nooo, ninguém me ajudou e se havia algum problema eu é que tinha de ficar a resolver."</i>
7.	7.1.	<i>"Na altura não fazia nada, tinha que andar sempre a apagar foguinhos."</i>
	7.2.	<i>"Eles só queriam que eu me despedisse. Durante estes quatro anos ... Ahhh, eles tiveram muito orgulho pela minha capacidade para aguentar isto"</i>
	7.3.	<i>"A vida profissional na pessoal. Desde que sai dali que sinto uma liberdade e felicidade que já não sabia o que era." (...) "Sinto muito orgulho e esforcei-me muito para estar agora aqui."</i>

Entrevista A12		
1.	1.1.	"vinte e oito"
	1.2.	"masculino"
	1.3.	"Solteiro"
	1.4.	"Licenciado em contabilidade e finanças"
	1.5.	"Técnico de contabilidade"
	1.6.	"Entrei em dois mil e vinte"
2.	2.1.	" <i>“Existe uma boa comunicação, sim. Acho que sei aquilo que devo saber, o meu departamento comunica muito bem. Eu sinto-me bem e estou de acordo com os objetivos, às vezes acho que, tipo, existe algumas coisas que não podem ser transmitidas porque agora é sempre tudo confidencial e assim. Mas no geral, a empresa comunica bem, até entre departamentos e no meu departamento, noto isso. Que comunicamos bem.”</i>
	2.2.	
3.	3.1.	" <i>Eu considero fácil, estão decididos os managers, os teams leaders e assim, é fácil de perceber quem faz o quê. No meu departamento, tenho a manager do departamento, e depois tenho que reportar ao team leader que eu fiquei destinado. É fácil de perceber.”</i>
	3.2.	
4.	4.1.	" <i>Ah, toda a gente se dá bem. Eu pelo menos nunca tive nenhuma situação com um colega, e todos nos ajudamos.”</i>
	4.2.	
5.	5.1.	" <i>Eu lido bem com as minhas tarefas, isso não me causa stress, só o que me irrita é (...) não cumprir com os prazos, depois tenho que ficar algumas noites a trabalhar para que eu cumpra com os prazos que estão estipulados, para que a nossa empresa não faça má figura. Nós temos de analisar também as contas dos outros países, e não queremos passar má imagem para fora.”, “Ninguém gosta, claro. Uma coisa é seres tu a fazer, porque tu não conseguiste por algum motivo que seja culpa tua, outra coisa é estares a trabalhar até às três, quatro da manhã por falta de competência dos outros. Isso deve ser a única coisa que me irrita no trabalho. Porque (...) estão a dormir descansados, e um gajo está ali a trabalhar, e no outro dia às nove da manhã estamos lá todos. Uns descansados da vida, e outros completamente exaustos. Claro que a minha produtividade nesse dia já não vai ser igual, não descansei, não consegui recuperar.</i>
	5.2.	
6.	6.1.	"Faço análises dos custos, possíveis lucros, lanço objetivos e previsões. Por aí."

	6.2.	<i>"Não, nada disso. O meu horário de trabalho está bom, (...) é que não se organizam e não enviam as coisas a tempo. Porque se fizessem as coisas a tempo, eu também conseguia apresentar o mesmo trabalho, mas nas minhas horas de trabalho. Eu só faço isto porque (...) atrasam-se"</i>
7.	7.1.	<i>"Então, vou ao ginásio, vou sair com os meus amigos, beber uma cerveja, vamos a jogos de futebol, touradas, vamos sair à noite, e coisas assim"</i>
	7.2.	<i>"Sobre a empresa, não sabem nada, eles não são desta área. Mas consideram que eu tenho um bom emprego e sabem que aqui, posso aprender muita coisa"</i>
	7.3.	<i>"Nunca tive uma situação do emprego que fosse causar mau estar na minha vida pessoal, mas o contrário sim, já tive um problema que percebi que estava com dificuldade em concentrar-me no trabalho por causa disso. Não afetou a qualidade do meu trabalho, mas sim, o tempo que o demorei a fazer. Mas também tentei concentrar-me e percebi que é algo que tenho que melhorar em mim"</i>

Apêndice 4 – Tabela de categorização da análise de conteúdo das entrevistas

Categoria	Subcategoria	Dados da entrevista
Cultura Organizacional	Baixos níveis de apoio	<p>A7: "Está muito departamentalizada, o que acaba por dificultar a quem deves dar prioridade.", "..., nós temos um problema ninguém dos outros departamentos ajuda"</p> <p>A11: "Nooo, ninguém me ajudou e se havia algum problema eu é que tinha de ficar a resolver."</p>
	Comunicação	<p>A1: "... é sempre tardia", "temos poucos meios de comunicação ...", "os outros departamentos respeitam muito pouco o meu departamento", "É uma frustração do caraças..."</p> <p>A2: "Péssima! Sinto uma frustração gigante, porque afeta o meu trabalho.", "Entre departamentos é muito mau!", "... a informação não me chega.", "O problema é mesmo a comunicação, isso é que me deixa ansiosa, juro-te."</p> <p>A5: "A comunicação é boa", "Entre departamento a comunicação já não é muito eficaz."</p> <p>A7: "Péssima!", "... com os outros departamentos é muito complicada", "os trabalhadores sempre que precisam de resolver alguma coisa, nunca olham para nós como uma equipa ...", "entre departamentos não existe relação.", "... ninguém dos outros departamentos ajuda"</p> <p>A8: "Eu não ligo muito a essas coisas"</p> <p>A11: "... a comunicação era um desastre...", "Um desastre com tudo, tanto com os clientes, como com os trabalhadores, a própria comunicação interna.", "ligavam-me a meio da noite", "Estava a chegar ao ponto rebuçado, não aguentava mais.", "Eu já odiava todos."</p>

Papel na organização	Responsabilidade por pessoas	A9: " ... <u>Deixa-me irritada, as acusações.</u> ", "Eu sinto muito <u>as dores dos outros</u> , e quando vejo alguém de outra equipa a atacar alguém do meu departamento <u>entro em stress.</u> ", " <u>Sinto muita responsabilidade, e ainda tenho alguns problemas em delegar.</u> ", "Revolta-me ... ver alguém a tentar destruir a imagem do outro."
	Conflito de papéis	A1: "... estrutura no meu departamento <u>é indefinida ...</u> ", "Tenho uma suposta diretora (...) que <u>não reúne comigo</u> ", "Tenho (...) para umas coisas <u>parece que é minha superior, mas para outros já não é.</u> E tenho (...) manda mais em mim, do que qualquer pessoa.. (...) Na minha cabeça isto é <u>uma confusão, não consigo trabalhar assim, sinto-me perdido e sozinho.</u>
	Desvalorização do papel na organização	A1: " <u>Nunca fui reconhecido</u> nesse sentido. <u>Sou excluído</u> constantemente em todos os assuntos.", " ... <u>não sei realmente o que é pretendido</u> ... os meus objetivos" A11: "Não sei, ainda hoje não sei. <u>Só era utilizada e pressionada.</u> "
Relações Interpessoais	Isolamento social e físico	A4: " ... não me identificar muito com as pessoas e essa falta de comunicação <u>deixa-me triste</u> ... ", "eu acho que o problema é meu ...", "a <u>minha vida social desde que vim para a ... piorou bastante.</u> ", " ... <u>antes tinha felicidade no trabalho e agora não tenho</u> " A11: "Comecei a <u>evitar comunicar com as pessoas.</u> Não me identificava."

**Problemas com colegas
e superiores**

A1: " ... trabalha sempre em cima da hora ...", "É um trabalho individual, gigante mesmo", "Estava muito desorientado, com raiva, com stress, tava com tudo. (...) este mau estar provocou-me muita tristeza, eu agi de cabeça quente, mas ela supera os meus limites"

A2: " ... tenho muito conflitos de geração ...", "não somos iguais com todos os colegas ... tenho uma colega com um ritmo de trabalho mais lento que acaba por sob carregar-me", "sinto-me injustiçada e triste, não sou reconhecida por estar constantemente a limpar os erros dela."

A4: "Nunca tinha trabalhado num sítio assim.", " ... Triste. Chego a estar angustiada no trabalho, quando tenho que estar presencialmente. ... Nos dias que tenho que ir ao escritório, no dia antes até me dá para chorar."

A5: "Senti uma grande injustiça por parte da ...", "... ela disse que eu não tinha capacidades nem tinha método de trabalho e uma semana depois de me ter humilhado ..." "Eu chorei muito com as palavras dela, porque eu gostava genuinamente dela. ... tinha mesmo muito sentimento por ela e ela desiludiu-me, humilhou-me porque estava com ciúmes."

A6: "Há ali um membro que nem sempre está disposto, ele tem um feitio muito especial e só ajuda quando acha que pode beneficiar, e só ajuda para dar protagonismo a ele mesmo."

A7: "Ela dá-me stress, faz passar a imagem de que eu sou burra...", "Tem uma comunicação péssima mesmo.", "a miúda tem uma falta de noção que não dá para acreditar que seja normal"

A11: "... eu já não aguentava mais trabalhar ali com aquelas pessoas, com aquela desorganização.", "Eles nem têm consciência como são maus colegas, estão ali há muitos anos."

A12: " só o que me irrita é ... não cumprir com os prazos, depois tenho que ficar algumas noites a trabalhar para que eu cumpra com os prazos que estão estipulados, para que a nossa empresa não faça má figura

<p>Conteúdo do trabalho</p>	<p>Conteúdo das tarefas</p>	<p>A3: "<u>É preciso uma personalidade fria ...</u>", "... as pessoas às vezes nem vão e nunca mais nos atendem o telefone, e <u>isso acaba por nos manchar um pouco.</u>", "Eu sinto ali uma <u>grande pressão.</u>", "<u>sentia-me muito nervoso</u> quando tinha que dirigir me ao ao cliente"</p> <p>A4: "... <u>fico ansiosa</u> quando tenho um cliente importante e fiz um recrutamento para iniciar dia X. <u>Fico a pensar durante a noite:...</u>", "Há empresas clientes que <u>se falhamos mexem com a nossa presença aqui na ...</u>"</p> <p>A5: "<u>Detesto.</u> Porque <u>eu odeio que duvidem de mim</u> e achem que estou a roubar alguém e essa trabalhadora temporária enviava-me e-mails a dizer que éramos todos iguais, <u>isso para mim é um insulto</u> ... mas eu não me revejo como ladra, nunca roubei dinheiro a ninguém"</p> <p>A6: "<u>O telemóvel sempre a tocar ... canso-me</u> pela quantidade de vezes que tenho que mudar o pensamento para determinado assunto ...", "Porque toda a gente acha que eu sou uma bombeira. ... <u>bombeira como decisora.</u>", ".... <u>Sinto muito stress,</u> principalmente <u>acordo muito vez às quatro da manhã. Nos últimos meses, eu não durmo entre as quatro e cinco da manhã.</u>"</p> <p>A7: "... choram nas entrevistas que querem trabalho e depois não aparecem. <u>Isto dá-me raiva, crio rancor a alguns trabalhadores.</u>"</p> <p>A9: " ... <u>acabamos por efetuar práticas um pouco radicais ou perigosas,</u> diria mais perigosas, então.", "... eu tenho os meus objetivos para cumprir, e até acontece os nossos próprios clientes roubarem-nos os trabalhadores."</p> <p>A10: "... o que me causa <u>mais ansiedade</u> é não corresponder àquilo que o cliente me pediu", "<u>As questões legais deixam-me muito ansioso</u> ..."</p> <p>A11: " ... vais perceber que <u>aquilo é mundo negro.</u>", "É perigoso, houve alturas que tive <u>mesmo muito medo e tremia</u> quando falava com este senhor."</p>
	<p>Incerteza</p>	<p>A2: "Olha, acho que a tecnologia <u>está a assustar-me.</u> Preve-se que daqui a um ano já não exista rececionistas e isso faz-me pensar muito no meu dia de amanhã. <u>É uma incerta!</u> "</p>

Carga de trabalho/ritmo de trabalho	Pouca carga de trabalho	<p>A5: "Tem dias que eu não trabalho muito, por exemplo a primeira quinzena do mês, é sempre muito tranquila. E o que irrita é ter que ir ao escritório nestes dias", "Se pudesse, não ia mesmo ao escritório, detesto. Eu consigo fazer tudo em casa, tudo."</p> <p>A7: " ... assim não preciso de trabalhar as oito horas. Já atualmente não preciso.", "... estou ali a olhar para o computador ... a perder muita dinâmica na minha vida profissional.", "Não sei, stressada não, mas deixa-me chateada. Agressiva por sentir que as minhas capacidades não estou a ser apuradas e aproveitadas."</p> <p>A8: "Podia ser muito menos, estou muito organizada e acaba por ser stressante ter que estar ali sem fazer nada."</p>
	Excesso de carga de trabalho	<p>A2: "Sempre que fico com a ... Lá está, fico sobrecarregada. Não faz sentido e sou sempre eu a ficar com ela.", "Sinto ansiedade, stress, cansaço."</p> <p>A9: "... É stressante o cliente ou até mesmo os trabalhadores temporários estarem a ligar às vinte e uma e se não atendes mandam mensagens zangados. Mas antes eu só pensava que tinha de resolver a situação. Agora já estou no passo de me deixar zangada, irritada."</p> <p>A11: "Uma carga excessiva e eu ficava sempre com os clientes piores."</p>

	<p>Altos níveis de pressão de tempo</p>	<p>A1: "Acho que até já fiquei mal visto numa reunião com diversos superiores hierarquicos, porque não existiu um trabalho antecipado e em conjunto."</p> <p>A3: "Porque eu sei que a vida de comercial é stressante, mas mesmo muito stressante. Quando nós não conseguimos arranjar um trabalhador para um cliente ... "</p> <p>A4: "Fico a pensar durante a noite: Será que o trabalhador vai aparecer? Se não aparecer, eu tenho que arranjar uma solução o mais rápido que conseguir"</p> <p>A7: " ... quando me enviam mal os dados do processamento, passo-me porque eu tenho os meus deadlines ... "</p> <p>A8: "É cumprir os prazos legais, ter que admitir as pessoas para ontem e andar a correr atrás das pessoas, depois não enviam os documentos, é stressante."</p> <p>A12: " só o que me irrita é (...) não cumprir com os prazos, depois tenho que ficar algumas noites a trabalhar para que eu cumpra com os prazos que estão estipulados"</p>
<p>Interface casa-trabalho</p>	<p>Dificuldade em conciliar vida profissional com a vida pessoal</p>	<p>A2: "Dormir! Saio tarde daqui, e <u>sinto-me esgotada</u>. A minha capacidade social já não é muita e <u>acabo por evitar os meus amigos e até família</u>. Saio daqui mesmo esgotada!"</p> <p>A4: " ... desde junho de 2023 que deixei a minha vida pessoal para trás ... "</p> <p>A9: " ... em casa estou muito calada porque estou sempre a pensar em estratégias para reter os clientes e como é que podemos ser mais atrativos que os outros.", "E eu tenho sempre o telefone do trabalho, até nas férias ..."</p> <p>A11: "Na altura não fazia nada, tinha que andar sempre a apagar foguinhos."</p>

	<p>Fraco apoio pelo meio envolvente</p>	<p>A3: "Principalmente a ... ficava a pensar, <u>comercial hmmm</u>. Ela é ..., então há coisas que para ela são limites."</p> <p>A4: " ... eles não acharam muita piada quando disse que ia mudar de emprego."</p> <p>A7: "Eles acham que a empresa não valoriza o meu trabalho e apesar da conciliação este trabalho permite que tenha alguma estabilidade, acreditam que o <u>salário é muitíssimo baixo</u>"</p> <p>A9: " ... já me pediu para mudar de emprego."</p> <p>A10: "Eles gostavam que eu trabalhasse na minha área e não aqui."</p> <p>A11: "Eles só queriam que eu me despedisse."</p>
	<p>Problemas profissionais afetam a vida pessoal</p>	<p>A1: "A minha vida pessoal ... nunca interferiu com o meu trabalho. O contrário sim, <u>chego a casa e fico no silêncio</u>", "<u>Quero que eles pensem que sei separar as coisas. Mas não consigo</u>."</p> <p>A2: "Nunca tive uma situação que influenciou no meu trabalho. Mas o contrário sim"</p> <p>A3: " ... e existe uma grande probabilidade do meu emprego ter interferido na minha vida pessoal"</p> <p>A5: "Na minha opinião, penso que o trabalho afeta mais a vida pessoal ..."</p> <p>A6: "A nossa cabeça está sempre a mil, eu acho que levo mais a minha vida profissional para casa"</p> <p>A9: "tenho percebido que a minha vida profissional interfere muito naquilo que eu sou e naquilo que eu me tornei sem ter essa consciência.", "Afeta-me na paciência, muita vez eu irrito-me com comentários que são insignificantes."</p> <p>A10: " ... a vida profissional é que afeta a minha vida pessoal. ... descobri ... uma lacuna na minha confiança."</p> <p>A11: " ... vida profissional na pessoal."</p>

**Problemas pessoais
afetam a vida
profissional**

A3: " ... se calhar até fui injusto com com alguns colegas em algumas respostas. ... Se calhar durante um mêsinho não fui o melhor colega de sempre."

A4: " ... a vida profissional afeta mais a vida pessoal, porque se pensar naquilo que estou a viver de à um ano para cá ahhh ... é triste, mas a minha solidão do trabalho tem influenciado a minha vida pessoal."

A7: " ... talvez quando a minha avó veio morar comigo porque está doente isso teve um grande impacto no desligamento que eu tenho atualmente com a empresa, ando mais stressada e mais triste e afetou a minha vontade de ir trabalhar."

A8: "É uma situação pessoal no trabalho, já tive uma situação pessoal que afetou o meu desempenho no trabalho."

A12: " ... já tive um problema que percebi que estava com dificuldade em concentrar-me no trabalho por causa disso."

Apêndice 5 – Matriz de apresentação dos resultados

Categoria	Subcategoria	Indicador de stress	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	Total	Total em %
Cultura Organizacional	Baixos níveis de apoio	Sim							X				X		2	17%
		Não	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	10	83%
	Comunicação	Sim	X	X			X		X				X		5	42%
		Não			X	X		X		X	X	X		X	7	58%
Papel na organização	Responsabilidade por pessoas	Sim									X				1	8%
		Não	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	11	92%
	Conflito de papéis	Sim	X												1	8%
		Não		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	11	92%
	Desvalorização do papel na organização	Sim	X											X	2	17%
		Não		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	10
Relações Interpessoais	Isolamento social e físico	Sim				X							X		2	17%
		Não	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	10	83%
	Problemas com colegas e superiores	Sim	X	X		X	X	X	X				X	X	8	67%
		Não			X						X	X	X		4	33%
Conteúdo do trabalho	Conteúdo das tarefas	Sim			X	X	X	X	X		X	X	X		8	67%
		Não	X	X						X				X	4	33%
	Incerteza	Sim		X											1	8%

		Não	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	11	92%
	Recursos insuficientes	Sim													0	0%
		Não	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	100%
	Não existe a oportunidade de aprendizagem	Sim													0	0%
		Não	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12	100%
Carga de trabalho/ritmo de trabalho	Pouca carga de trabalho	Sim					X		X	X					3	25%
		Não	X	X	X	X		X			X	X	X	X	9	75%
	Excesso de carga de trabalho	Sim		X							X		X		3	25%
		Não	X		X	X	X	X	X	X		X		X	9	75%
	Altos níveis de pressão de tempo	Sim	X		X	X			X	X				X	6	50%
		Não		X			X	X			X	X	X		6	50%
Interface casa-trabalho	Dificuldade em conciliar vida profissional com a vida pessoal	Sim		X		X				X		X		4	33%	
		Não	X		X		X	X	X		X		X	8	67%	
	Fraco apoio pelo meio envolvente	Sim			X	X			X		X	X	X		6	50%
		Não	X	X			X	X		X				X	6	50%
	Problemas profissionais afetam a vida pessoal	Sim	X	X	X		X	X			X	X	X		8	67%
		Não				X			X	X				X	4	33%
	Problemas pessoais afetam a vida profissional	Sim			X	X			X	X				X	5	42%
		Não	X	X			X	X			X	X	X		7	58%
Total de subcategorias percecionadas como geradoras de stress			6	5	7	5	3	7	4	6	3	8	3			