

Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um Projeto no
sector Aeronáutico

Inês Mané Carvalho Macedo

Trabalho de projeto submetido como requisito parcial para a obtenção de grau Mestre
em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Prof. Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada, Departamento de
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, ISCTE – Instituto Universitário
de Lisboa

Setembro, 2016

ISCTE  **IUL**
Instituto Universitário de Lisboa

Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um Projeto no
sector Aeronáutico

Inês Mané Carvalhal Macedo

Trabalho de projeto submetido como requisito parcial para a obtenção de grau Mestre
em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Prof. Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Associada, Departamento de
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, ISCTE – Instituto Universitário
de Lisboa

Setembro, 2016

Agradecimentos

Seguramente a seção mais difícil de escrever em todo este projeto.

A realização deste projeto contou com vários apoios, dos quais todos tiveram o seu papel e importância.

Quero agradecer primeiramente à Professora Doutora Silvia Silva, orientadora do projeto, que esteve sempre na linha da frente e disponibilizou todos os recursos para que fosse possível terminar esta fase tão importante do meu percurso acadêmico.

Aos meus pais, irmã, João e Mariana, o meu grande pilar e maior suporte. A melhor claqué de apoio que alguém poderia ter. Sempre prontos a levantar o espírito e a reconhecer os pequenos passos.

A vocês “Secundário” que aos poucos se juntaram à claqué e eram os que gritavam mais alto e mais forte.

Às minhas amigas sempre prontas a ajudarem com os seus conselhos e a escutarem os meus queixumes.

A entidade que me acolheu e possibilitou o desenvolvimento deste projeto.

A todos vós, o meu sincero obrigado!

Resumo

O presente trabalho teve como objetivo a realização de um diagnóstico de riscos psicossociais e fatores humanos face a um pedido prévio de uma Companhia Aérea Portuguesa, com vista a, realização de um projeto de intervenção para duas funções específicas denominadas de Assistentes/ Comissários de Bordo e Assistentes de Operações de Terra. Para a realização do diagnóstico foram realizadas entrevistas e um questionário. As entrevistas permitiram averiguar quais os riscos e fatores protetores mais relevantes permitindo ajustar o questionário. Desta forma combinou-se o Questionário Psicossocial de Copenhaga (COPSOQ II), a Escala de *Engagement* no Trabalho (UWES-9), a Escala de Comportamentos Saudáveis, a Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas a Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança e a Escala de Clima Organizacional. Os resultados obtidos permitiram identificar os fatores de risco com valores elevados (*e.g.* exigências emocionais) e fatores protetores com valores baixos (*e.g.* previsibilidade). A partir destes resultados foi elaborada uma proposta de um programa de prevenção secundária ao nível individual. Este programa de intervenção tem como foco o fator de risco “exigências emocionais”, sendo o fator com valores mais elevados, propondo-se um programa centrado no *mindfulness* que está provado que reduz o *stress* do indivíduo, uma vez que, facilita e adapta as respostas a eventos *stressantes*.

Palavras-chave: Riscos Psicossociais, Segurança, Diagnóstico, Plano de Intervenção.

Abstract

This study aimed to diagnose psychosocial risks and human factors requested by a Portuguese Airline, to do an intervention project for two specific functions named Flight Attendants and Ground Operations Assistants. The diagnosis included interviews and interviews and a questionnaire. The interviews allowed ascertaining what risks and protective factors are more relevant, allowing to adjust the questionnaire. Thus combined the *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ II), the *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-9), the *Healthy Behaviors Scale*, the *Safety Climate*, *Safety Motivation*, *Safety Behavior Scale*, the *Organizational Climate Scale* and the *Supervisors' and Co-Workers' Descriptive and Injunctive Safety Norms*. The obtained results revealed the risk factors with high values (e.g. emotional demands) and protective factors with lowest values (e.g. predictability). Considering these results it was developed a proposal of a secondary prevention program focusing the individual level. This intervention program has focus the risk factor "emotional demands", which had the higher values, proposing a program based in a mindfulness state that has been proven to reduce stress of the individual, since it facilitates and adapts the responses to stressful events.

Keywords: Psychosocial Risks, Human Factors, Diagnosis, Intervention Plan.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introdução | 1 |
| I. Enquadramento Teórico | 3 |
| II. Diagnóstico | 10 |
| 2.1. Contexto Organizacional | 10 |
| 2.2. Participantes | 12 |
| 2.3. Recolha de Dados | 13 |
| 2.4. Procedimento de Análise | 21 |
| III. Resultados | 23 |
| 3.1. Resultados Qualitativos | 23 |
| 3.2. Resultados Quantitativos | 24 |
| 3.2.1. <i>COPSOQ II</i> | 24 |
| 3.2.2. <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> | 30 |
| 3.2.3. <i>Escala de Comportamentos Saudáveis</i> | 30 |
| 3.2.4. <i>Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas</i> | 31 |
| 3.2.5. <i>Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança</i> | 31 |
| 3.2.6. <i>Escala Clima de Segurança Organizacional</i> | 32 |
| 3.3. Síntese dos Resultados | 32 |
| IV. Proposta de Intervenção | 33 |
| 4.1. Intervenção e Prevenção | 33 |
| 4.2. Plano de Intervenção | 35 |
| 4.2.1. Intervenção Individual | 36 |

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor
Aeronáutico

| | |
|------------------------------------|-----------|
| 4.3. Avaliação da Intervenção..... | 40 |
| Conclusão | 41 |
| Fontes | 42 |
| Referências | 43 |
| Anexos | 47 |

Índice de Quadros

| | |
|---|----|
| Quadro 2.1: Responsabilidade, Requisitos Mínimos, Condições Ambientais/ Físicas e Riscos Expostos associados à Função de Assistente/ Comissário de Bordo..... | 10 |
| Quadro 2.2: Responsabilidade, Requisitos Mínimos, Condições Ambientais/ Físicas e Riscos Expostos associados à Função de Assistente de Operações de Terra) | 11 |
| Quadro 2.3: Subescalas da dimensão Exigências Laborais | 16 |
| Quadro 2.4: Subescalas da dimensão Organização do Trabalho e Conteúdo | 16 |
| Quadro 2.5: Subescalas da dimensão Relações Sociais e Liderança | 17 |
| Quadro 2.6: Subescalas da dimensão Interface Trabalho-Indivíduo | 17 |
| Quadro 2.7: Subescalas da dimensão Valores no Local de Trabalho | 18 |
| Quadro 2.8: Subescalas da dimensão Personalidade | 18 |
| Quadro 2.9: Subescalas da dimensão Saúde e Bem-Estar | 18 |
| Quadro 2.10: Subescalas da dimensão Comportamentos Ofensivos | 19 |
| Quadro 3.3: Pontos críticos dos fatores de risco e dos fatores de proteção..... | 33 |
| Quadro 4.2: Resumo de Estratégias de Intervenção | 40 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1.1. Modelo de Segurança das Exigências e Recursos no Trabalho | 7 |
| Figura 3.1. Resultados por tercis das dimensões do COPSOQ II pertencentes aos fatores de risco..... | 24 |
| Figura 3.2. Resultados por tercis das dimensões do COPSOQ II pertencentes aos fatores de proteção..... | 27 |

Introdução

Natureza do Projeto

As mudanças significativas que ocorrem no mundo do trabalho nas últimas décadas resultam em riscos emergentes no campo da segurança e saúde ocupacional e levaram - além de riscos físicos, químicos e biológicos - ao surgimento de riscos psicossociais.

Um em cada três trabalhadores da Europa (mais de 40 milhões de pessoas) reportou que sofre de *stress* no trabalho (EU-OSHA, 2007). O custo na Europa, em 2013, da depressão relacionada com o trabalho foi estimado em 617 mil milhões de euros anuais.

O presente projeto de intervenção advém de um pedido realizado por uma Companhia Aérea Portuguesa atendendo à elevada taxa de acidentes de trabalhos ocorridos no ano de 2014.

No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, com colaboradores das áreas operacionais da Empresa, nomeadamente três acidentes com Assistentes de Operações de Terra (AOT) pertencentes à Direção de Operações de Terra (DOT) e nove acidentes com Assistentes/ Comissário de Bordo (CAB) da Direção de Operações de Voo (DOV). De acordo com o Relatório Anual de Acidentes de Trabalho da Empresa em 2014, estes acidentes levaram a uma elevada taxa de absentismo: nos AOT registam-se 63 dias perdidos e nos PNC verificam-se 447 dias perdidos. Sendo que todos os acidentes ocorreram no desempenho das suas funções.

Assim, surge a necessidade de realizar um diagnóstico de fatores de riscos psicossociais que possam estar subjacentes aos acidentes de trabalhos desta população.

De forma a, percebemos um pouco a realidade desta população inserida na Aviação, é importante diferenciar as duas categorias: *Pessoal Navegante de Cabine*¹ (Assistentes/ Comissários de Bordo): pessoa encarregada pela transportadora aérea e certificada pela Autoridade Aeronáutica, para exercer funções específicas a bordo de uma aeronave durante o voo, tais como, efetuar preparações para o voo, tratamento de serviços (bar, refeição, vendas) assistência a todos os passageiros e Pessoal Navegante técnico (Comandantes e Copilotos), executar procedimentos de chegada; *Assistentes de*

¹ Definições retiradas do Glossário da Aviação Civil da ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil (Última revisão: Julho de 2015)

*Operações de Terra*¹: prestam todos os serviços em terra de assistência às aeronaves, passageiros, carga e correio. As atividades desta função incluem, também, a assistência a operações na pista, limpeza da aeronave, abastecimento de combustível e óleo, assistência de manutenção em linha, assistência na preparação de operações aéreas e gestão das tripulações, o transporte em terra de passageiros, carga, correio, bagagem e tripulações e serviços de *catering* (Glossário da Aviação Civil: ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil, 2015).

A relevância deste diagnóstico prende-se pela complexidade de trabalho que acompanha ambas as profissões acima descritas, onde a saúde e segurança dos trabalhadores constituem um fator primordial à excelente execução das suas atividades, que são a base fundamental de um voo seguro.

A metodologia combinada com uma técnica qualitativa e quantitativa deste diagnóstico visa a abrangência do maior número de respostas, por forma a, que o projeto de intervenção apresentado à empresa seja o mais objetivo face ao diagnóstico realizado.

Objetivos do Projeto

O presente trabalho resulta de um pedido realizado pela empresa face às estatísticas acima descritas, tendo como objetivo principal a realização de um diagnóstico e consequente intervenção sobre os riscos psicossociais presentes em dois grupos profissionais com elevada taxa de acidentes de trabalho, no sector Aeronáutico: Assistentes/ Comissários de Bordo e Assistente de Operações de Terra.

Após do pedido ter sido ajusto e contextualizado, procedeu-se à identificação da metodologia mais adequada e definição mais específica dos objetivos, a saber:

- Realização do diagnóstico de fatores de risco e fatores protetores para a saúde dos colaboradores;
- Identificação dos riscos mais elevados a contemplar no plano de intervenção;
- Elaboração do plano de intervenção/ prevenção tendo em conta, a diminuição dos efeitos dos riscos.

I. Enquadramento Teórico

Os riscos psicossociais são definidos como resultados inerentes das interações entre o conteúdo da função, a gestão e organização do trabalho, dos sistemas de gestão e das condições organizacionais e ambientais, assim como, das competências e necessidades dos trabalhadores (Leka *et al.*, 2010, pp.1). Os riscos psicossociais no trabalho resultam da interação entre o indivíduo, as suas condições de vida e as suas condições de trabalho (Silva *et al.*, 2006).

Uma definição mais simples de riscos psicossociais é caracterizada pelos aspetos da conceção e gestão de trabalho e os seus contextos sociais e organizacionais, que têm o potencial para causar dano físico ou psicológico (Leka *et al.*, 2010, pp.1).

Assim, estes são relevantes para os desequilíbrios na área psicossocial e referem-se a essas interações que provam ter uma influência perigosa sobre a saúde dos trabalhadores através das suas percepções e experiências (Leka *et al.*, 2010, pp.2).

Os riscos psicossociais estão fortemente relacionados com o *stress* laboral (Leka *et al.*, 2010, pp.4). Os fatores psicossociais e de organização são condições que conduzem ao *stress* e que contemplam aspetos do posto e ambiente de trabalho, como o clima ou cultura organizacional, as funções laborais, as relações interpessoais no trabalho e o conteúdo das tarefas. Contudo, este conceito de fatores psicossociais estende-se também ao ambiente fora da organização (*e.g.* exigências familiares) e aos aspetos personalísticos do indivíduo (Leka *et al.*, 2010, pp.4).

Assim, existem variados fatores de risco psicossociais, tais como: o conteúdo da tarefa, os horários de trabalho, o controlo do trabalhador, o equilíbrio da relação trabalho-casa, a carga e ritmo de trabalho, a progressão de carreira, o ambiente de trabalho e equipamentos de trabalho (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Como consequência direta destes fatores de risco, encontra-se o *stress*, que está diretamente correlacionado com doenças cardíacas e musculoesqueléticas, bem como a depressão (Leka *et al.*, 2010, pp.33).

Este conceito complexo e multidimensional – *stress* – traduz-se numa resposta por parte dos indivíduos quando ocorre um desequilíbrio percebido entre as exigências do trabalho e os seus recursos ou capacidades para lidar com essas demandas (WHO,

2003). Os sintomas de *stress* nas organizações podem resultar num aumento do absentismo, alta rotatividade de pessoal, problemas disciplinares, violência e assédio moral, redução da produtividade, bem como redução da atenção e aumento dos erros e acidentes (EU-OSHA, 2007).

Uma meta-análise de Lee e Ashforth (1996, citado por Bakker *et al.*, 2014, pp.392) demonstrou que as exigências do trabalho são preditores mais significativos do *burnout* do que (a falta) os recursos de trabalho. Associadas às exigências de trabalho, encontramos a ambiguidade de papéis, o conflito de papéis, o *stress*, a carga e a pressão de trabalho. Assim, estas exigências necessitam de esforço físico, emocional e cognitivo do trabalhador e, estão fortemente associados a consequências fisiológicas (*e.g.* pressão arterial elevada, aumento da frequência cardíaca) e psicológicas (*e.g.* fadiga, ansiedade, frustração) (Bakker *et al.*, 2014). Desta forma, após uma exposição prolongada a estes fatores, os trabalhadores ficam cronicamente exaustos e distanciam-se psicologicamente do seu trabalho (Bakker *et al.*, 2014). Ainda que os recursos de trabalho apresentam uma correlação menos forte com o *burnout*, estes mantêm uma relação negativa consistente com o mesmo. Quando os trabalhadores têm poucas oportunidades para o desenvolvimento e progressão, não tem feedback regular sobre o seu desempenho e realizam tarefas sempre rotineiras, estes apresentam níveis elevados de exaustão (Bakker *et al.*, 2014).

Em 2005, Bakker e colegas (2014) realizaram um estudo entre funcionários de um Instituto de Ensino Superior e descobriram que a sobrecarga de trabalho, exigências emocionais e físicas e a interferência trabalho-casa, não resultou em altos níveis de *burnout*, uma vez que os funcionários apresentavam bastante autonomia, recebiam feedback e apoio social e tinham um relacionamento positivo com os seus superiores. Assim, com estes resultados concluiu que os recursos no trabalho ajudam a prevenir o desenvolvimento de atitudes negativas e tem um papel bloqueador nas exigências do trabalho e *burnout* (Bakker *et al.*, 2014).

Considerando que, as exigências de trabalho são preditores importantes associados ao *burnout*, então os recursos de trabalho são os preditores mais significativos do *engagement*.

Os recursos de trabalho são aspectos que ajudam a atingir as metas de trabalho, reduzir as exigências do mesmo e estimular o crescimento pessoal. A título de exemplo de recursos encontrados para prever o *engagement* temos: a variedade de tarefas, tarefas com significado, autonomia, feedback, apoio social dos colegas, um bom relacionamento com níveis hierárquicos (Christian *et al.*, 2009). Um estudo de Schaufeli e Bakker (2004, citado por Bakker *et al.*, 2014, pp. 393) incluía também as exigências do trabalho, contudo, os recursos de trabalho foram os preditores exclusivos no *engagement*. Os efeitos dos recursos no *engagement* também foram encontrados na pesquisa longitudinal: Mauno e colegas (2007, citado por Bakker *et al.*, 2014, pp. 393) num estudo entre o pessoal de saúde finlandeses descobriram que os funcionários com um maior nível de controlo sobre o trabalho, relataram níveis mais elevados de *engagement*.

Kahn (1990, citado por Bakker *et al.*, 2014, pp.39) introduziu o conceito de *engagement*, definindo-o como o “*aproveitamento dos membros da organização, e os seus papéis de trabalho; promover as pessoas a expressarem-se fisicamente, cognitivamente e emocionalmente durante a realização das suas funções.*”

Contrariamente, daqueles que sofrem de *burnout*, os trabalhadores envolvidos no seu trabalho, apresentam um senso de conexão positiva e energética, conseqüentemente, eficaz, com o seu trabalho (Bakker *et al.*, 2014).

O *work engagement* é definido e operacionalizado como um estado positivo e satisfatório relacionado com o trabalho mental, caracterizado pelo vigor, dedicação e absorção (Bakker *et al.*, 2014). O vigor caracteriza-se pelos níveis elevados de energia e resistência mental, a dedicação refere-se ao envolvimento do individuo no seu trabalho, traduzindo-se em entusiasmo e, a absorção, refere-se à concentração total no seu trabalho, em que o tempo é algo que não tem importância (Bakker *et al.*, 2014).

Maslach e Leiter (1997, citado por Bakker *et al.*, 2014, pp. 391) conceptualizam o *engagement* como sendo caracterizado por energia, envolvimento e eficácia, os opostos diretos das três dimensões do *burnout*. Estes autores argumentam que, no caso de *burnout*, a energia transforma-se em exaustão, o envolvimento em cinismo e eficácia em ineficácia (Bakker *et al.*, 2014).

Alguns estudos apontam uma relação positiva entre o *engagement* e a saúde dos

trabalhadores, visto que, estes estão predispostos a envolverem-se em atividades físicas e de lazer que promovam o relaxamento e desapego psicológico às atividades laborais (Bakker *et al.*, 2014). Em termos motivacionais, os trabalhadores que estão comprometidos com o seu trabalho, estão mais propensos a aprender, com uma perspectiva evolutiva de trabalho e dispostos a novos desafios (Bakker *et al.*, 2014).

Os estudos revistos até agora fornecem evidências de um padrão distinto de antecedentes e consequências de *burnout* e *engagement* no trabalho (Bakker *et al.*, 2014). Por um lado, as exigências do trabalho foram identificadas como as principais causas de *burnout*, que por sua vez leva a problemas de saúde. Por outro lado, os recursos de trabalho foram identificados como os principais arranques de trabalho eficaz, que leva ao aumento do bem-estar e resultados organizacionais positivos.

Estas premissas originam a base para um modelo articulado de bem-estar no trabalho, conhecido como o *Job Demands–Resources (JD–R) Model* (Bakker *et al.*, 2014). Com este modelo podemos compreender, explicar e fazer previsões sobre o *burnout*, *work engagement* e os seus resultados nos trabalhadores (Bakker *et al.*, 2014). O modelo do JD-R oferece uma compreensão sobre quais as exigências de trabalho e recursos que contribuem mais para o *burnout*, *engagement* e comportamentos de segurança (Nahrgang *et al.*, 2011). Recentemente, este modelo propõe que as exigências e recursos de trabalho são duas condições que podem ser encontradas em todos os contextos organizacionais. As exigências de trabalho incluem os aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais que requerem esforço físico, cognitivo e emocional, que por sua vez, está associado a custos psicossociais (Nahrgang *et al.*, 2011). Os recursos de trabalho são aqueles que, não só ajudam os trabalhadores a lidar com as exigências do trabalho, bem como, tem o potencial para motivar os trabalhadores (Nahrgang *et al.*, 2011).

Num contexto de trabalho de segurança, as condições de trabalho também podem ser categorizadas como exigências e recursos de trabalho. No âmbito da segurança, as exigências de trabalho incluem os aspetos físicos do trabalho e do contexto que exija esforço físico, como por exemplo, a condição em que o trabalho é realizado, a carga de trabalho e as exigências físicas do trabalho (Nahrgang *et al.*, 2011). A complexidade do trabalho do trabalho constitui uma exigência que requer esforço mental, a título de exemplo, a complexidade da tarefa e a ambiguidade de trabalho (Nahrgang *et al.*, 2011).

A autonomia é uma condição de trabalho que tem sido reconhecida como um recurso valioso para os trabalhadores (Karasek, 1979). Este conceito representa a liberdade que os indivíduos têm na realização do seu trabalho, incluindo a liberdade em relação à tomada de decisão e métodos de trabalho (Hackman & Oldham, 1976). No âmbito da segurança, a liberdade para realizar o seu trabalho permite que os trabalhadores atinjam os seus objetivos tanto em termos de produtividade e resultados de segurança, bem como a redução das exigências de trabalho (Nahrgang *et al.*, 2011).

As condições de trabalho classificadas como recursos de trabalho incluem o conhecimento de segurança, autonomia e um ambiente de apoio. O conhecimento pode ser classificado como um recurso de trabalho porque fornece ao trabalhadores os recursos para atingir os seus objetivos de trabalho, bem como para reduzir as exigências de trabalho (Bakker & Demerouti, 2007). Assim, num contexto de segurança, o conhecimento fornece como recurso o saber o que fazer em relação à segurança, ou seja, a compreensão de políticas e procedimentos de segurança (Nahrgang *et al.*, 2011). O conhecimento inclui o saber como usar equipamentos de proteção individual, envolver-se em práticas de trabalho para reduzir o risco e a compreensão da saúde geral e segurança (Nahrgang *et al.*, 2011).

O modelo teórico proposto e utilizado neste projeto de intervenção encontra-se ilustrado na Figura 1, onde se especifica as várias exigências e recursos do trabalho relevantes para a segurança no local de trabalho e como eles se relacionam com *burnout*, *engagement* e comportamentos de segurança.

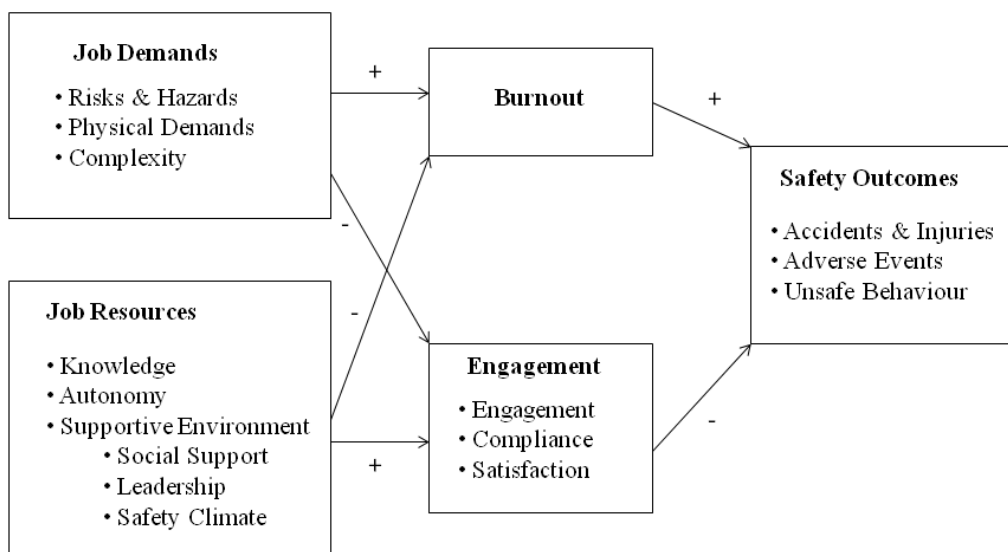


Figura 1.1: Modelo de Segurança das Exigências e Recursos no Trabalho (Nahrgang *et al.*, 2011)

O último recurso de trabalho final inclui o ambiente de suporte. Pesquisas anteriores sobre o modelo JD-R têm consistentemente considerado o apoio do supervisor (ou seja, a liderança), o apoio social e o clima do local de trabalho como recursos de trabalho (Schaufeli *et al.*, 2006). Assim, num contexto de segurança, os funcionários podem receber apoio da liderança, em que as chefias comunicam o valor da segurança aos seus empregados, ajudando os colaboradores a desenvolver novos comportamentos de segurança (Zohar, 2002). O apoio social inclui o grau de aconselhamento e ajuda dos outros colegas, o apoio em matéria de segurança e uma ênfase no trabalho em equipa (Morgeson & Humphrey, 2006). A fonte definitiva de apoio vem da organização sob a forma de clima de segurança, correspondendo às percepções que os colaboradores partilham face ao seu ambiente de trabalho (O'Connor *et al.*, 2011).

Em termos gerais, o clima pode ser definido como as percepções dos eventos, práticas e procedimentos, bem como o tipo de comportamentos que são recompensados, suportados, e esperados num ambiente organizacional particular (Schneider, 1990). Assim, o clima de segurança engloba as percepções de eventos relacionados com a segurança, práticas e procedimentos, bem como os tipos de comportamentos relacionados à segurança que são recompensados, suportados e esperados (Zohar, 1980). Uma das descobertas do autor Zohar (1980) foi a importância do envolvimento e a participação das chefias nos programas de segurança das empresas, indicando que este envolvimento relaciona-se com menos índices de acidentes e programas bem-sucedidos.

Estudos sobre o clima de segurança em Assistentes/ Comissários de Bordo revelaram que revelaram que um elevado compromisso para com a segurança está significativamente relacionado com a elevada participação dos tripulantes face a procedimentos de segurança e que a promoção de um ambiente de trabalho seguro está significativamente associado com o comportamento individual de cada membro da tripulação (Kao *et al.*, 2009 citado por O'Connor, 2011, pp.132).

Diaz e Cabrera (1997, citado por O'Connor, 2011) desenvolveram um questionário para medir o clima de segurança nos Assistentes de Operações de Terra, tendo sido aplicado a três companhias distintas, concluindo que os níveis de segurança em todas as

companhias eram elevados e consistentes, sendo que esta escala permitiu discriminar os vários níveis de segurança de variadas empresas.

As três fontes de um ambiente de apoio, nomeadamente, a liderança, o suporte social e o clima organizacional, constituem recursos de trabalho, pois ajudam os empregados a alcançar as metas de trabalho através do aconselhamento e assistência recebida através dos outros, reduzindo as exigências de trabalho, ajudando-os a desenvolver novas formas de alcançar a segurança, e motivar o desenvolvimento de comportamentos seguros recompensados pelo ambiente (Nahrgang *et al.*, 2010).

Face ao pedido efetuado e com a necessidade desenvolver um modelo diagnóstico e integrador que contemple fatores organizacionais e individuais, foi utilizado como base o modelo de Nahrgang e colegas (2010) para desenvolver o diagnóstico, conjugado com outros modelos dado a abrangência dos riscos psicossociais.

II. Diagnóstico

2.1. Contexto Organizacional

A elaboração do projeto de intervenção apresentado teve como ponto inicial um pedido realizado pela empresa aquando do fim do Relatório de Acidentes de Trabalho de 2014.

Este pedido terá sido adaptado, junto da Entidade, de modo a permitir um diagnóstico mais abrangente e consistente, tendo em conta as características das funções e do setor.

Trata-se de uma empresa portuguesa licenciada e certificada segundo as normas nacionais e europeias para o transporte aéreo regular e não regular de passageiros e carga. Conta com mais de 500 trabalhadores de variadas áreas, sendo estas diferenciadas por Carreira, às quais subdivide-se em Categorias e agregam funções:

- **Carreira AR:** Pessoal Navegante Técnico (Pilotos) e Pessoal Navegante de Cabine (Assistentes/ Comissários de bordo);

- **Carreira TERRA:** Assistentes de Operações de Terra, Assistentes de Planeamento e Escalas, etc.

Nos quadros abaixo, encontra-se uma breve definição das funções associadas ao diagnóstico, retiradas dos Descritivos Funcionais cedidos pela Empresa, nomeadamente dos Assistentes de Operações de Terra (carreira Terra) e dos Assistentes/ Comissários de Bordo (carreira Ar).

| Assistente/ Comissário de Bordo (Carreira AR) | |
|--|--|
| Missão | Prestar assistência aos passageiros e tripulação técnica, zelando pela sua máxima comodidade, conforto e segurança, cumprindo as diretrizes definidas pela Empresa, normas e rotinas estabelecidas, com vista a prestar de um serviço de excelência ao passageiro, promovendo a sua fidelização. |
| Responsabilidades | -Cumprir as normas de segurança; -Cumprir as regras de apresentação do pessoal e limpeza/funcionalidade dos Postos de Trabalho na Cabine; |

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor
Aeronáutico

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> -Acolher os passageiros a bordo com simpatia e disponibilidade, orientando-os e prestando toda a assistência exigida às suas necessidades específicas e individuais; -Efetuar vendas a bordo, respeitando os princípios básicos de atendimento e aplicando as metodologias definidas; -Zelar pelos materiais disponíveis para o serviço de voo; -Mantém os registos de voo atualizados, assegurando o cumprimento dos procedimentos administrativos e de reporte |
| Requisitos Mínimos | <ul style="list-style-type: none"> - Formação técnica específica em Curso Inicial de Tripulante de Cabine e Curso de Conversão (para o equipamento a ser voado); - Equipamentos e Procedimentos de Emergência e Salvamento; -Legislação Nacional e Internacional; - Rotinas de Serviço a Bordo; - Domínio do Inglês Técnico PNC + 2ª Língua Estrangeira; - Security (Curso de Segurança em Aviação Civil). |
| Condições Ambientais/ Físicas | <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho por turnos (escalas sujeitas a alterações por dia) - máx. 16 horas; - Posto Trabalho: avião – ambiente pressurizado |

Quadro 2.1: *Responsabilidade, Requisitos Mínimos, Condições Ambientais/ Físicas e Riscos Expostos associados à Função de Assistente/ Comissário de Bordo (Fonte: Descritivos Funcionais pertencentes à Empresa)*

| Assistente de Operações de Terra (Carreira TERRA) | |
|--|---|
| Missão | Acolher, atender e acompanhar o passageiro no processo de embarque, informando-o relativamente às condições do voo e prestando-lhe o devido esclarecimento às questões levantadas, acompanhando e apoiando na resolução de irregularidades. |
| Responsabilidades | - Receber, tratar, coordenar e arquivar toda a informação relativa aos voos; |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">-Acompanhar, prestar apoio e verificar a qualidades dos serviços, junto do pessoal de Handling e restantes prestadores de Serviço subcontratados para a preparação do Voo;-Rececionar e responder atempadamente a pedidos de assistência solicitados pelo cliente;-Acolher e apoiar o passageiro e/ou cliente em todo o processo aeroportuário, prestando assistência caso necessário;-Assegurar que os requisitos de Safety e Security são cumpridos durante as operações em terra. |
| Requisitos Mínimos | <ul style="list-style-type: none">- Formação Técnica em Cargas Perigosas (Dangerous Goods);- Procedimentos de controlo dos aviões nas plataformas;-Legislação Nacional e Internacional;- Conhecimentos das regras de Safety e Security aplicáveis. |
| Condições Ambientais/ Físicas | <ul style="list-style-type: none">- Trabalho por turnos (escalas sujeitas a alterações por dia);- Posto Trabalho: aeródromo (placa) |

Quadro 2.2: *Responsabilidade, Requisitos Mínimos, Condições Ambientais/ Físicas e Riscos Expostos associados à Função de Assistente de Operações de Terra (Fonte: Descritivos Funcionais pertencentes à Empresa)*

2.2. Participantes

A população alvo deste diagnóstico foram os Assistentes/ Comissário de Bordo (CAB) pertencentes à Carreira de Ar e os Assistentes de Operações de Terra (AOT) referentes à Carreira Terra.

As entrevistas foram efetuadas a quatro colaboradores no total, dois da carreira Ar (uma chefia funcional e um CAB) e dois da carreira Terra (uma chefia funcional e um AOT).

No questionário responderam 61 colaboradores, sendo que 22 do género de masculino e 21 do género feminino, 18 colaboradores não responderam a esta questão (Anexo A), em que 34,4% pertence à carreira Ar, 19,7% pertencem à carreira Terra e 45,9% da população não foi identificada (Anexo B). A média de antiguidade na empresa é de 8,67 anos (Anexo C).

2.3. Recolha de Dados

2.3.1. Entrevistas:

Numa primeira fase, tendo em conta o pedido realizado pela Empresa, foi realizada uma reunião com o Responsável da área de Segurança e Higiene no Trabalho e com a Diretora de Recursos Humanos, com o intuito de perceber a que problemas estariam associados as populações que tiveram maior taxa de acidentes de trabalho no decorrer do ano de 2014.

Assim, foi desenvolvido um guião (Anexos D; E; F; G), diferenciando por carreira (Terra ou Ar) e nível hierárquico (cargo de chefia ou de não-chefia), tendo sido adaptado do guião do Projeto Europeu "Participative Prevention of Psychosocial Emergent Risks in SMEs" de Silva e colegas (2015).

As entrevistas foram semi-estruturadas de forma a permitir compreender que tipos de riscos psicossociais estão mais presentes na sua realidade profissional com uma abordagem flexível.

Todos os guiões eram compostos por uma introdução onde contextualizava o diagnóstico, o objetivo da entrevista e a garantia a confidencialidade e anonimato da mesma, um anexo com a definição de riscos psicossociais com exemplos dos mesmos (Anexo H) e duas folhas de termo de consentimento informado (um para o entrevistador, outro para o entrevistado) (Anexo I) e uma folha para preencher os dados sócio-demográficos (Anexo J).

A estrutura geral das questões era da seguinte forma: primeira seção - questões individuais (*e.g.* "O que é que mais gosta no seu trabalho?"); segunda seção – questões relacionadas com riscos psicossociais (*e.g.* "Quais os fatores de risco que pensa que são mais comuns no seu trabalho?"); terceira seção – questões sobre contexto organizacional (*e.g.* "Na sua opinião, como é que a sua Empresa a/o poderia ajudar a combater estes riscos? Dê exemplos."); quarta seção – questões sobre segurança organizacional (*e.g.* "Como descreveria a sua Empresa relativamente à segurança no trabalho?"); quinta seção – pergunta aberta sobre mudanças que gostariam ver implementadas no local de trabalho (*e.g.* "No âmbito da segurança e higiene no trabalho, que mudanças gostaria de ver implementadas, na sua empresa/ contexto de trabalho?").

Os guiões destinados aos cargos de chefia distinguiam-se na terceira seção “contexto organizacional”, em que continha mais uma questão: “Se pudesse ter um conjunto de ferramentas de apoio à prevenção de riscos psicossociais na sua empresa, qual seriam?” e na quarta seção “segurança organizacional” em que era questionado “Quais as práticas/procedimentos de Segurança e Higiene no trabalho? A sua Empresa tem formação nesse âmbito?”.

Os guiões para categorias de Terra ou Ar diferiam no excerto introdutório na quarta seção “segurança organizacional”, em que era apresentado os números de acidentes de trabalho ocorrentes no ano de 2014 por profissão, a título de exemplo, “*No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, nomeadamente nove acidentes com Pessoal Navegante de Cabine (PNC) da Direção de Operações de Voo (DOV).*” - Introdução para Entrevistados pertencentes à DOV, ou seja, os Assistentes/ Comissários de Bordo.

Todas as entrevistas foram realizadas na Empresa, tendo sido gravadas, com o consentimento prévio do entrevistado, tendo como tempo de duração médio trinta minutos para cada.

2.3.2. Questionário

O desenvolvimento e desenho do questionário teve como objetivo a compreensão de quais os fatores de risco que estão mais associados a ambas as profissões, por forma a, criar um instrumento que seja suficientemente abrangente e permita a mensuração dos mesmos, com vista à realização do projeto de intervenção.

O questionário foi distribuído a população de CABs e AOTs, com 135 pessoas em que responderam 45,19% da população.

Este foi divulgado via *email* pelo vários colaboradores com a aprovação prévia da Administração, tendo sido aplicado numa plataforma online (Qualtrics).

De seguida é descrito o questionário, constituído por seis escalas (Anexo K), todas previamente validadas noutros estudos, por forma a, tornar-se um instrumento mais completo face aos resultados das entrevistas previamente realizadas.

Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Kristensen, Hannerz, Hogh & Borg, 2005)

Foi utilizado o Questionário Psicossocial de Copenhaga (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire* - COPSQ II) cuja versão original foi desenvolvida por Kristensen, Hannerz, Hogh e Borg (2005) e realizada uma segunda versão por Pejtersen e colegas (2010, citado por Silva, 2011) sendo validada para a população portuguesa por Silva (2011).

O COPSQ II caracteriza-se pela sua abrangência no que respeita à avaliação de fatores psicossociais, nomeadamente, *stress*, bem-estar e fatores de personalidade dos colaboradores, como tal considerou-se um instrumento completo para proceder ao diagnóstico. Este apresenta três versões: versão curta com 23 dimensões; versão média com 28 dimensões e versão longa com 41 dimensões.

Sendo o COPSQ II um instrumento multidimensional, abrange uma grande variedade de aspetos e fatores relacionados com o *stress* no trabalho (Kristensen *et al.*, 2005).

As dimensões deste instrumento contemplam indicadores de exposição (riscos psicossociais) e indicadores do seu efeito (*stress*, satisfação e saúde) (Kristensen *et al.*, 2005).

Tendo em conta aquilo que se pretende avaliar (perceção dos trabalhadores face aos riscos psicossociais no seu local de trabalho) e após análise dos resultados das entrevistas, foi utilizada a versão curta do COPSQ II traduzida por Silva (2011), juntamente com outras escalas, que mais à frente serão discriminadas.

Na versão curta do COPSQ II constam 40 itens e 23 dimensões, abrangendo dimensões psicossociais com evidência epidemiológica de relação com a saúde (Kristensen *et al.*, 2005). As respostas variam numa escala tipo Likert (1-nunca/quase nunca a 5-Sempre/quase sempre). As escalas podem ser agrupadas em fatores de risco (*e.g.* ritmo de trabalho, *stress*, problemas em dormir, etc) e fatores de proteção (*e.g.* possibilidades de desenvolvimento, variação no trabalho, significado no trabalho).

É importante referir que, após as entrevistas, achou-se pertinente incluir outros itens que não estavam contemplados na versão curta do COPSQ II, desta forma, foram incluídos as seguintes subescalas: “variação no trabalho”, correspondendo a uma variável apenas presente na versão longa com um item (“*O seu trabalho é variado?*”),

“conflitos de papéis laborais” utilizado os três itens pertencentes à versão média (e.g. “Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?”) e, “Apoio Social dos Colegas” utilizando apenas um item da versão média (e.g. “Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?”).

Abaixo encontram-se os quadros referentes às subescalas, o número de itens e um exemplo correspondentes à versão curta do COPSOQ II.

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|----------------------------|--------------------------|--------------|---|
| Exigências Laborais | Exigências Emocionais | 2 | “O seu trabalho exige emocionalmente de si?” |
| | Exigências Quantitativas | 1 | “A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?” |
| | Exigências Cognitivas | 2 | “O seu trabalho exige a sua atenção constante?” |
| | Ritmo de Trabalho | 1 | “Precisa trabalhar muito rapidamente?” |

Quadro 2.3: Subescalas da dimensão *Exigências Laborais* (Silva, 2011, pp.8)

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|---|---------------------------------------|--------------|--|
| Organização do Trabalho e Conteúdo | Influência no trabalho | 1 | “Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?” |
| | Possibilidades de desenvolvimento | 2 | “O seu trabalho exige que tenha iniciativa?” |
| | Variação no trabalho | 1* | “O seu trabalho é variado?” |
| | Significado do trabalho | 2 | “O seu trabalho tem algum significado para si?” |
| | Compromisso face ao local de trabalho | 1 | “Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?” |

*Um item retirado da Versão Longa

Quadro 2.4: Subescalas da dimensão *Organização do Trabalho e Conteúdo* (Silva, 2011, pp.8)

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor Aeronáutico

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|-------------------------------------|---|--------------|--|
| Relações Sociais e Liderança | Previsibilidade | 2 | “No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?” |
| | Recompensas (Reconhecimento) | 2 | “O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?” |
| | Transparência do papel laboral desempenhado | 1 | “Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?” |
| | Conflitos de papéis laborais | 3* | “Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?” |
| | Qualidade da liderança | 1 | “Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?” |
| | Apoio social de superiores | 1 | “Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?” |
| | Apoio social de colegas | 1** | “Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?” |

*Três itens retirados da Versão Média

**Um item retirado da Versão Média

Quadro 2.5: Subescalas da dimensão *Relações Sociais e Liderança* (Silva, 2011, pp.8)

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------|---|
| Interface Trabalho-Indivíduo | Insegurança Laboral | 1 | “Sente-se preocupado em ficar desempregado?” |
| | Satisfação Laboral | 1 | “Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?” |
| | Conflito Trabalho/Família | 2 | “Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?” |

Quadro 2.6: Subescalas da dimensão *Interface Trabalho-Indivíduo* (Silva, 2011, pp.8)

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor Aeronáutico

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|-------------------------------------|-------------------------------|--------------|--|
| Valores no Local de Trabalho | Confiança Vertical | 2 | “Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?” |
| | Justiça e Respeito | 2 | “Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?” |
| | Comunidade Social no Trabalho | 1 | “Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?” |

Quadro 2.7: Subescalas da dimensão *Valores no Local de Trabalho* (Silva, 2011, pp.8 e 9)

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|----------------------|------------------|--------------|---|
| Personalidade | Autoeficácia | 1 | “Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.” |

Quadro 2.8: Subescalas da dimensão *Personalidade* (Silva, 2011, pp.9)

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|--------------------------|----------------------|--------------|---|
| Saúde e Bem-Estar | Saúde Geral | 1 | “Em geral, sente que a sua saúde é (...)” |
| | <i>Stress</i> | 2 | “(…). Irritado?” |
| | <i>Burnout</i> | 2 | “(…)Fisicamente exausto?” |
| | Problemas em Dormir | 1 | “(…)Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?” |
| | Sintomas Depressivos | 1 | “(…)Triste?” |

Quadro 2.9: Definição das subescalas da dimensão *Saúde e Bem-Estar* (Silva, 2011, pp.9)

| | Dimensões | Itens | Exemplo |
|---------------------------------|--------------------------|--------------|--|
| Comportamentos Ofensivos | Comportamentos Ofensivos | 4 | “(…)Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?” |

Quadro 2.10: Subescalas da dimensão *Comportamentos Ofensivos* (Silva, 2011, pp.9)

Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003)

A *Utrecht Work Engagement Scale* de nove itens (UWES -9) é uma versão reduzida da UWES de Baker e Schaufelli (2003). Esta escala tem como objetivo avaliar o *engagement* no trabalho, que pode ser definido como um estado de espírito positivo caracterizado por três elementos: vigor, dedicação e absorção. Apresenta um total de nove itens (três itens para cada variável) e é cotado numa escala Likert de 7 pontos de “Nunca” até “Sempre” (Baker & Schaufelli, 2003).

A variável **Vigor** refere-se a um elevado nível de energia, resiliência e vontade de investir esforço no seu trabalho, persistindo face a dificuldades (*e.g.* “Sinto-me com força e energia quando estou a trabalhar”) (Baker & Schaufelli, 2006). A variável **Dedicação** está relacionado com o grau de envolvimento no trabalho, encontrando significado no mesmo, procurando desafios e experienciar a sensação de entusiasmo (*e.g.* “O meu trabalho inspira-me”) (Baker & Schaufelli, 2006). A variável **Absorção** expressa a concentração e absorvidade no trabalho, em que o tempo passa depressa e existe uma certa dificuldade em distanciar-se no mesmo (*e.g.* “Quando estou a trabalhar, "deixo-me levar" pelo trabalho”) (Baker & Schaufelli, 2006).

Escala de Comportamentos Saudáveis (Moustou, Panagopoulou, Montgomery & Benos, 2010)

Para avaliar os comportamentos saudáveis foi utilizada a Escala de Comportamentos Saudáveis de Moustou e colegas (2010) adaptada para profissionais de serviços humanos/ sociais. Esta escala avalia dois tipos de comportamentos: comportamentos saudáveis de proteção (exercício físico e alimentação saudável) e os comportamentos de alto risco (beber, fumar, alimentação baseada em fast-food). A escala de resposta é aberta, tendo a pessoa de indicar quantas vezes em média pratica aquele comportamento, a título de exemplo, “Em média, quantas horas dorme por noite?”.

Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança (Griffin & Neal, 2000)

A Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança avalia o clima organizacional e o clima de segurança tendo como base as perceções dos trabalhadores.

Este modelo distingue os componentes, os determinantes e os antecedentes da performance/ desempenho (Griffin & Neal, 2000).

Os componentes de *safety performance* estão divididos em dois fatores a um nível individual, nomeadamente, **Conformidade** (*compliance*) refere-se ao conjunto de comportamentos que os indivíduos necessitam de realizar para manter o seu local de trabalho seguro, isto é, procedimentos de segurança e/ou uso de equipamentos de proteção individual; e, **Participação** (*participation*) que descreve os comportamentos que não contribuem diretamente para a segurança do próprio sujeito mas que ajudam a desenvolver um ambiente que apoia a segurança, ou seja, participação em atividades de promoção de segurança (Neal & Griffin, 2006). A dimensão *compliance* apresenta um total de quatro itens (*e.g.* “Desenvolvo o meu trabalho de forma segura”) e a dimensão *participation* tem um total de quatro itens (*e.g.* “Promovo o programa de segurança dentro da organização”), ambos cotados numa escala *Likert* de 7 pontos.

Os determinantes do desempenho são determinados pelo **Conhecimento** e as habilidades necessárias para determinados comportamentos e pela **Motivação** dos indivíduos para realizar os comportamentos. Quatro itens foram utilizados para medir o conhecimento de práticas e procedimentos de segurança (*e.g.* “Eu sei como reduzir o risco de acidentes e incidentes no local de trabalho”) e quatro itens foram utilizados para avaliar a motivação de cada indivíduo a realizar comportamentos/ atividades de segurança (*e.g.* “É importante manter a segurança em qualquer altura”), ambos cotados numa escala *Likert* de 7 pontos desde “Discordo totalmente” até “Concordo totalmente”.

Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas (Fugas, Silva & Mélia, 2011)

A Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas de Fugas e colegas (2011) refere-se às perceções que cada um possui sobre os comportamentos observáveis de segurança baseando-se nas observações (fonte de informação) sobre como os superiores e colegas cumprem e participam relativamente às normas e procedimentos de segurança. Esta escala apresenta um total de oito itens, em que quatro itens referem-se às normas descritivas da Chefia (*e.g.* “O meu chefe direto discute connosco como é que podemos melhorar a segurança”) e quatro itens reportam às normas descritivas dos colegas (*e.g.*

“Os meus colegas de equipa verificam se outros colegas cumprem com as regras de segurança”), cotados numa escala de *Likert* de 7 pontos de “Nunca” até “Sempre”.

Escala de Clima de Segurança de Nível Organizacional (Zohar & Luria, 2005)

A Escala de Clima de Segurança de Nível Organizacional de Zohar e Luria (2005) é uma versão modificada por Fugas e colegas (2013) de seis itens sobre um fator estrutural do clima geral de segurança organizacional. Esta escala baseia-se numa medida quantitativa das perceções globais dos funcionários sobre como a segurança é gerenciada e tratada dentro da organização (e.g. “A minha empresa disponibiliza os equipamentos necessários para se trabalhar de forma segura”). As respostas variam “Discordo totalmente” até “Concordo Totalmente” numa escala de *Likert* de 7 pontos. Valores altos nesta escala estão associados a perceções seguras sobre o clima de segurança organizacional.

2.4. Procedimento de Análise

A interpretação das entrevistas foi baseada utilizando uma análise conteúdo temática, tendo como principal objetivo a identificação dos fatores de risco psicossociais mais consensuais e mencionados pelos entrevistados.

As respostas ao questionário foram analisadas através de estatística descritiva, sendo que a sua interpretação foi realizada tendo em consideração os autores das escalas.

Tendo por base a leitura do procedimento de interpretação dos resultados do COPSOQ II, foi considerado a divisão por tercís através das médias das dimensões (versão portuguesa de Silva *et al.*, 2011). Este método de cotação permite compreender quais os fatores que se encontram mais elevados, ou mais reduzidos, através de uma divisão tripartida que adota uma interpretação “semáforo”, mediante o impacto para a saúde que determinada dimensão representa, nomeadamente: verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia) e vermelho (risco para a saúde) (Silva *et al.*, 2011). Desta forma, tendo por base a cotação da versão portuguesa do COPSOQ II, recorreu-se à divisão dos tercís através dos pontos de corte 2.33 e 3.66, em que o

primeiro corresponde ao estado favorável (0,00 – 2,33), o segundo a estado intermédio (2.33 – 3.66) e o último em risco para a saúde (3.66 – 5,00) (Silva *et al.*, 2011).

Quanto às restantes escalas, acima descritas no ponto 2.3.2, a interpretação foi considerada através do ponto médio da escala de acordo com o procedimento habitual.

Assim procedeu-se a uma análise descritivas das várias dimensões tendo como comparação descritiva os valores de referência nacionais (apresentados em médias - Anexo S). A análise de dados foi realizada utilizando o *software* informático PASW *Statistics* 20 (SPSS).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Qualitativos

Como referido anteriormente, foram realizadas quatro entrevistas: Carreira Ar – a um Assistente de Bordo e a um Chefe de Cabine; Carreira Terra – um Assistente de Operações de Terra e um Chefe de Escala.

Os participantes da carreira Ar referiram que os riscos psicossociais mais comuns na sua profissão são os horários de trabalho (por turnos), o ambiente/ espaço de trabalho (espaço exíguo e pressurizado), as relações interpessoais (elevada rotatividade de equipas), progressão de carreira, fadiga, cansaço, problemas em dormir, hábitos de alimentação pobres. Mencionando que os riscos psicossociais mais graves são os horários de trabalho e alimentação que, por sua vez, influenciam o sono, perda de peso, provocam cansaço extremo (fadiga). Referem que a empresa tem uma preocupação face à segurança, realizando formações recorrentes na área da Segurança da Aviação Civil, primeiros socorros, combate a incêndios e, ainda, dispõem de um Gabinete de Safety que é especializado na segurança operacional da companhia.

Os participantes da carreira Terra, à semelhança dos de Ar, mencionam que os riscos psicossociais mais comuns na sua profissão são os horários de trabalho (por turnos e horas imprevisíveis), o local de trabalho e definição pouco clara (por vezes inexistente) de objetivos. Referem que os riscos psicossociais mais graves são as horas de trabalho imprevisíveis, o ritmo de trabalho, o cansaço e os equipamentos de trabalho. Estes colaboradores, os AOT, trabalham, como se diz na aviação, na placa, sendo este um local de trabalho onde os aviões estão parqueados, em que não estão protegidos face às condições climáticas, por exemplo, no Inverno trabalham sob chuva e ventos fortes e no Verão sob temperaturas que podem chegar aos 40° graus *celsius*.

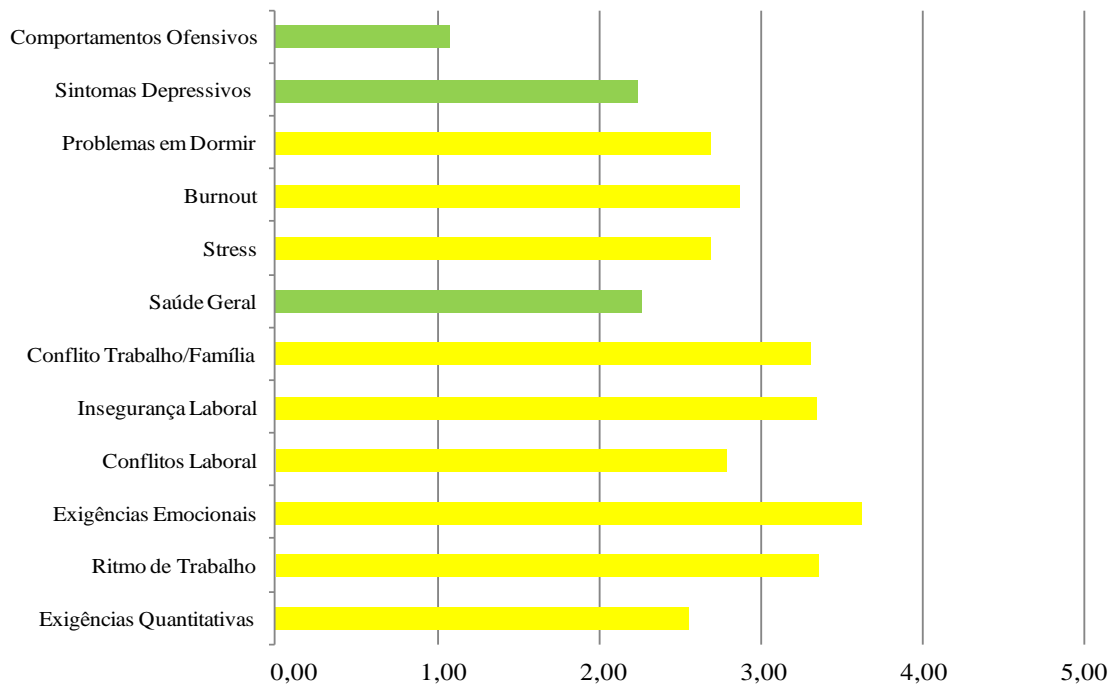
Os resultados das entrevistas, com base nos aspetos acima identificados, deram origem a que se incluísse escalas específicas (*e.g.* a dimensão da alimentação) que não estavam contempladas no COPSQ II.

3.2. Resultados Quantitativos

De seguida serão apresentados os resultados quantitativos do questionário, divididos por escalas, tendo por base uma análise descritiva de cada fator, segundo indicações dos vários autores.

3.2.1. Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (Kristensen, Hannerz, Hogh & Borg, 2005)

No que diz respeito aos fatores de risco, abaixo na figura 3.1, constam as médias das subescalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentados num modelo tricolor que corresponde aos tercís.



Legenda:

■ Risco para a saúde ■ Estado Intermédio para a saúde ■ Estado Favorável para a saúde

Figura 3.1: Resultados por tercís das dimensões do COPSOQ II pertencentes aos fatores de risco

As dimensões associadas aos fatores de risco, com conotação negativa para a saúde são: exigências quantitativas, ritmo de trabalho, exigências emocionais, conflitos de papéis laborais, insegurança laboral, conflito trabalho/família, saúde geral, *stress*, *burnout*, problemas em dormir, sintomas depressivos e comportamentos ofensivos. Desta forma, valores elevados nas dimensões supraditas constituem uma situação de risco.

A dimensão *Exigências Emocionais* é a que apresenta o resultado mais desfavorável (M=3,61), constituindo um fator de risco para a saúde, encontrando-se ligeiramente acima, comparativamente com os valores de referência nacionais (M=3,42). Valores elevados nesta subescala podem inferir que os trabalhadores, em traços gerais, sentem que o seu trabalho afeta negativamente os sentimentos/ emoções, nomeadamente quando é necessário compreender situações alheias (dificuldade em criar empatia).

A dimensão *Ritmo de Trabalho* apresenta valores acima da média (M=3,35), tendo como referência os valores nacionais (M=3,18). Estes valores podem significar que os trabalhadores trabalham muito rapidamente para fazer face ao volume de trabalho. Em ambas as funções (Terra e Ar) pode constituir um risco para a saúde, uma vez que, o ambiente de trabalho não é propício não é um ambiente controlado.

A dimensão *Insegurança Laboral* apresenta valores ligeiramente acima da média (M=3,33), tendo como referência os valores nacionais (M=3,13). Valores elevados nesta subescala inferem à preocupação que os colaboradores têm face ao seu futuro e às condições básicas de trabalho (*e.g.* horários, contrato, mobilidade geográfica). Estes valores podem ser justificados atendendo ao fato dos participantes pertencerem ao setor da aviação, onde a imprevisibilidade é uma constante, nomeadamente no que concerne às horas de trabalho noturnas, variação de horários, contratos de curta duração (atendendo à necessidade da companhia), etc.

A dimensão *conflito trabalho/ família* apresenta valores muito acima da média (M=3,30), tendo como referência os valores nacionais (M=2,67). Este valor indica-nos que há conflitos entre as duas esferas que são interdependentes, nas quais, é necessário tempo, energia e envolvimento para conseguir um desempenho eficaz (Greenhaus & Beutell, 1985). Pode haver uma ligação com as dimensões insegurança laboral, ritmo de trabalho e exigências emocionais, visto que, as exigências dos diferentes papéis vão eliminando os recursos (tempo e energia) e levam ao aparecimento de conflitos inter-

papel. Nesta situação, devido às elevadas exigências no local de trabalho, reduz-se o investimento na vida familiar (Clark, 2000).

A dimensão *burnout* apresenta valores um ligeiramente acima da média (M=2,86), tendo em comparação a população portuguesa (M=2,70), não representando propriamente um risco para a saúde, contudo podem ser valores de alerta. Este score pode ser justificado pela natureza e condições ambientais das funções.

A dimensão *Problemas em Dormir* apresenta valores um ligeiramente superiores à média (M=2,69), constituindo uma situação intermédia para a saúde, tendo em referência os valores nacionais (M=2,46). Tal valor pode ser justificado pelo tipo de horário que é praticado em ambas as funções (turnos). As perturbações na saúde associadas ao trabalho por turnos são de tal forma importantes que merecem um estatuto de “quadro clínico” nas classificações oficiais de doenças (ICD-10, DSM-IV, ICDS-97) denominado de “distúrbio do sono e da vigília”.

A dimensão *Stress* apresenta valores abaixo da média (M=2,68), tendo em conta valores de referência portugueses (M=2,70), não constituindo um risco elevado para a saúde. Mais uma vez, tendo conta a natureza das funções (e.g. ambiente de trabalho, horários irregulares) ambos são alvos de níveis elevados de *stress* (Kristensen *et al.*, 2004).

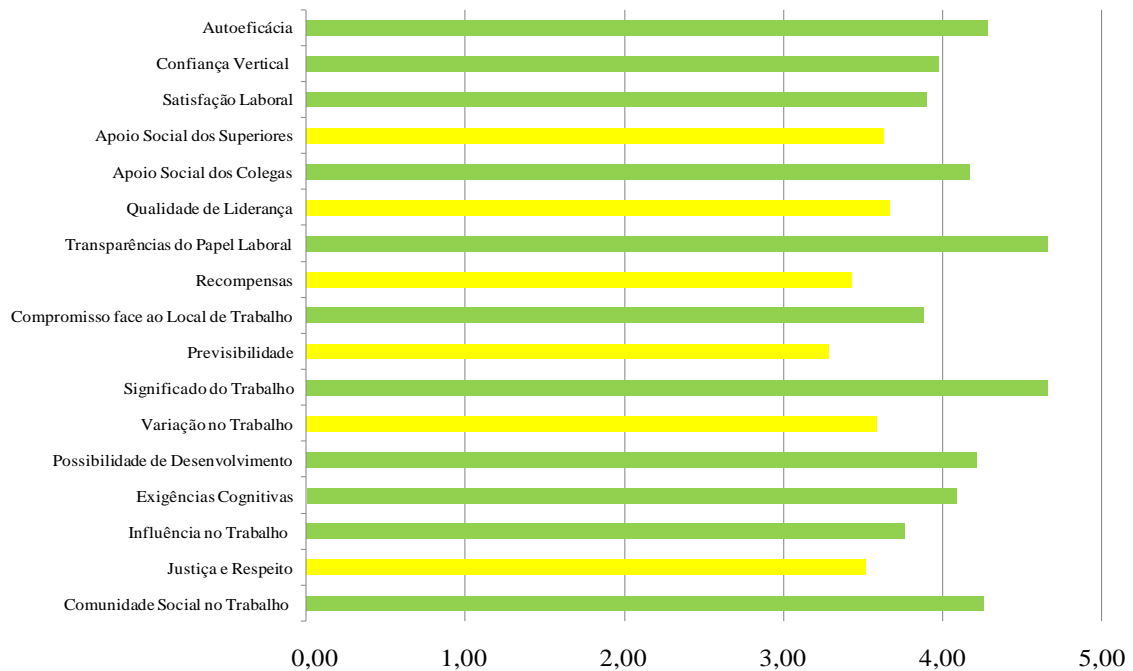
A dimensão *Exigências Quantitativas* apresenta valores ligeiramente superiores à média (M=2,55), tendo em conta o referencial nacional (M=2,48), não representado um risco para a saúde. Esta dimensão aborda a relação existente entre a quantidade de trabalho e o tempo disponível para o fazer. Desta forma, os colaboradores sentem que há um equilíbrio entre a exigência e o recurso disponível.

A dimensão *Saúde em Geral* apresenta valores abaixo da média (M=2,25), tendo em conta os valores normativos para a população portuguesa (M=3,44), revelando que os participantes sentem que a sua saúde geral como “Muito Boa”.

A dimensão *Sintomas Depressivos* (M=2,23) apresenta valores abaixo da média tendo em consideração o referencial português (M=2,35), não constituindo um risco para a saúde.

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor Aeronáutico

No que concerne aos fatores de proteção, na figura 3.2 estão representados os resultados em tercis das dimensões.



Legenda:

■ Risco para a saúde ■ Estado Intermédio para a saúde ■ Estado Favorável para a saúde

Figura 3.2: Resultados por tercis das dimensões do COPSQ II pertencentes aos fatores de proteção

As dimensões que correspondem a fatores de proteção, com compreensão positiva são: exigências cognitivas, influência no trabalho, possibilidade de desenvolvimento, variação no trabalho, significado do trabalho, compromisso face ao local de trabalho, previsibilidade, recompensas (reconhecimento), transparências do papel laboral, qualidade de liderança, apoio social dos colegas e dos superiores, satisfação laboral, confiança vertical, justiça e respeito, comunidade social no trabalho e autoeficácia. Desta forma, valores elevados nas dimensões supraditas constituem uma situação de favorável para a saúde.

A dimensão *Transparência do Papel Laboral* é a que apresenta o resultado mais favorável com valores acima da média ($M=4,65$), tendo em conta os valores de referência nacionais ($M=4,19$). Estes valores podem inferir que os trabalhadores têm

conhecimento sobre as suas responsabilidades, tarefas, objetivos e recursos a serem utilizados para o desenvolver do seu trabalho.

A dimensão *Significado do Trabalho* apresenta valores acima da média (M=4,56), tendo em conta os valores de referência nacionais (M=4,03). Valores elevados nesta dimensão são muito positivos, uma vez que, ajuda o colaborador a lidar com as exigências do trabalho, visto que, consegue relacioná-lo com outros valores (*e.g.* aprendizagem) à parte do salário e de ter um emprego.

A dimensão *Comunidade Social no Trabalho* apresenta valores acima da média (M=4,25), tendo em conta os valores de referência nacionais (M=3,97). Este resultado é muito favorável, tendo em conta a natureza da função (trabalho de equipa constante), demonstra que os colaboradores são capazes de estabelecer fortes relações sociais com os seus colegas.

A dimensão *Possibilidade de Desenvolvimento* apresenta valores acima da média (M=4,21), tendo em conta os valores de referência nacionais (M=3,85). Estes valores atestam que os colaboradores percebem que o seu trabalho permite colocar em prática e desenvolver os conhecimentos, competências e experiências.

A dimensão *Apoio Social dos Colegas* apresenta valores (M=4,16) correspondentes a uma situação favorável, e superiores tendo em conta os valores de referência nacionais (M=3,44), demonstrando que os colaboradores percebem que quando necessário recebem suporte social por parte dos colegas. Por outro lado, a dimensão *Apoio Social dos Superiores* (M=3,62), ainda que com valores acima da média da norma portuguesa (M=3,13), encontra-se num estado intermédio para a saúde, podendo inferir que existe alguma falta de apoio dos superiores hierárquicos.

A dimensão *Exigências Cognitivas* apresenta valores (M=4,08) mais elevados do que os de referência nacionais (M=3,79). Esta dimensão está relacionada com o processo de tomada de decisão, gestão do conhecimento e capacidade de realizar várias tarefas em simultâneo. Desta forma, podemos depreender que a organização disponibiliza oportunidades e recursos, envolvendo a aquisição de novos conhecimentos, promove a saúde, promovendo a aprendizagem e o trabalho ativo.

A dimensão *Confiança Vertical* apresenta valores ligeiramente superiores à média (M=3,97), tendo em referência os valores nacionais (M=3,60), demonstrando que os

colaboradores tendem a confiar nos seus superiores hierárquicos. Os valores na dimensão *Apoio Social dos Superiores* (M=3,62) tendem a justificar os valores acima obtidos.

A dimensão *Satisfação no Trabalho* assume valores um pouco superiores à média (M=3,89), tendo em referência os valores nacionais (M=3,37), constituindo um estado favorável para a saúde dos colaboradores. Esta medida estabelece uma relação entre a perceção do trabalhador sobre as condições de trabalho e o uso das suas capacidades no seu desempenho laboral.

A dimensão *Compromisso face ao Local de Trabalho* apresenta valores ligeiramente superiores à média (M=3,87), tendo como referência os valores nacionais (M=3,40), estando dentro dos padrões favoráveis para a saúde. Com base nestes valores podemos deduzir que os colaboradores sentem-se envolvidos nas atividades do quotidiano laboral.

A dimensão *Influência no Trabalho* assume valores acima da média (M=3,76), tendo em conta os valores de referência nacionais (M=2,83). Este score representa uma situação favorável aos colaboradores, uma vez que, percecionam autonomia face ao método de trabalho a utilizar (e.g. tarefas, quantidade, definição de prioridades, etc).

A dimensão *Qualidade de Liderança* encontra-se numa situação intermédia (M=3,66), com valores ligeiramente superiores à norma portuguesa (M=3,49). Esta dimensão refere-se à perceção da qualidade de gestão realizada pelos superiores hierárquicos, desta forma, através dos resultados podemos inferir que pode existir fraca comunicação entre superiores e colaboradores, traduzindo-se em informação pobre sobre os resultados. Estes valores estão intimamente interligados com a dimensão *apoio social dos superiores* que se encontra, igualmente, num estado intermédio.

A dimensão *Variação no Trabalho* apresenta (M=3,58) inseridos num estado intermédio para a saúde, apontando para a fraca variação de tarefas e atividades laborais.

A dimensão *Justiça e Respeito* apresenta valores (M=3,51) ligeiramente superiores à média nacional (M=3,37), contudo enquadram-se num estado intermédio para a saúde. Este score pode refletir uma perceção de injustiça por parte dos trabalhadores face á

distribuição e quantidade de trabalho, uma vez que, os horários são por turnos e a variação das equipas não estão ao seu alcance, sendo algo definido por departamentos específicos, podendo explicar o sentimento de injustiça e controlo.

A dimensão ***Recompensa/ Reconhecimento*** assume valores (M=3,42) inferiores à média de referência nacional (M=3,71), constituindo um estado intermédio para a saúde. Este valor pode ser traduzido num fraco reconhecimento pelo trabalho e esforço prestado pelos colaboradores aquando das suas atividades.

A dimensão ***Previsibilidade*** apresenta valores (M=3,28) dentro da média portuguesa (M=3,23), assumindo um estado intermédio para a saúde. Estes resultados podem ser compreendidos pela natureza das funções, a título de exemplo, os turnos rotativos, uma vez que as escalas são mensais, quando existem alterações são avisados com pouco tempo de antecedência.

3.2.2. Utrecht Work Engagement Scale (Shaufelli & Baker, 2003)

Quanto à *Utrecht Work Engagement Scale* os resultados verificados, podemos concluir que os colaboradores sentem uma conexão eficaz e energética com as suas atividades laborais e sentem-se capazes de lidar com as exigências do seu trabalho (Shaufelli & Baker, 2003), apresentando valores globais elevados (M=5,48).

A subescala com valores mais altos é a Dedicção (M=5,70), desta forma, podemos inferir que os colaboradores identificam-se com o seu trabalho e ele é sentido como significativo, inspirador e desafiador. Ainda, podemos afirmar que os trabalhadores têm orgulho e entusiasmo pelo seu trabalho (Shaufelli & Baker, 2003).

A subescala Vigor apresenta, igualmente, valores elevados (M=5,42), podendo indicar que sentem energia e entusiasmo aquando do exercício das suas funções.

A subescala Absorção manifesta um score elevado (M=5,34), apontando que os colaboradores sentem que são felizes e ficam absorvidos com o seu trabalho, tendo dificuldade em distanciar-se do mesmo.

3.2.3. Escala de Comportamentos Saudáveis (Moustou et al., 2010)

Os resultados médios para a Escala de Comportamentos Saudáveis (Moustou et al., 2010) obtidos foram de 2,64 (SD=.795).

Os participantes referem que tomam em média seis pequenos-almoços por semana (SD=2,04), três refeições completas por dia (SD=1,76), em que uma vez por semana comem *fast-food* (SD=.98). Em média dormem 7 horas por noite (SD=1,04), praticam duas vezes por semana exercício físico (SD=1,77). Os colaboradores fumadores que responderam a esta questão (34,4%) referem que fumam em média 5 cigarros por dia (SD=7,00). Por dia bebem dois cafés (SD=1,35). Consomem bebidas alcoólicas uma vez por semana (SD=1,85), em que em média bebem duas bebidas alcoólicas por noite (SD=2,20).

3.2.4. Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas (Fugas et al., 2011)

Quanto aos resultados para a Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas (Fugas et al., 2011), os valores apresentados para a dimensão Chefia (M=4,93) são inferiores aos da dimensão Colegas (M=5,11). Estes valores sugerem que os colaboradores percecionam os colegas como cumpridores e participantes ativos de normas e procedimentos de segurança, refletindo mais uma vez, as políticas obrigatórias de segurança na Empresa.

3.2.5. Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança (Griffin & Neal, 2000)

Os valores para *compliance* (M=6,41) foram bastante positivos sugerindo que os colaboradores têm a perceção de realizar o seu trabalho conforme as normas e procedimentos de segurança da Companhia, bem como, utilizar todos os equipamentos de segurança associados às suas funções. Os valores para *participation* (M=6,12) foram igualmente positivos, podendo assumir que a Companhia, bem como os trabalhadores, promovem um ambiente de segurança.

Os resultados para a variável *motivação* (M=6,90) foram muito positivos revelando que os indivíduos sentem que praticam tais procedimentos de procedimentos de segurança. Contudo, a variável *conhecimento* (M=4,62) apresenta valores mais baixos.

Estes valores altos podem ser justificados pelo tipo de atividade de enorme complexidade, exigindo a todos os trabalhadores (Terra e Ar) possuírem formação em Segurança na Aviação Civil. Uma vez que, a população alvo deste diagnóstico encontra-se inserida numa companhia aérea, existem entidades externas (Autoridade Nacional de Aviação Civil e Agência Europeia para a Segurança da Aviação) que obrigam ao

cumprimento das normas legais das normas e práticas nacionais e internacionais de segurança na aviação civil.

3.2.6. Escala Clima de Segurança Organizacional (Zohar & Luria, 2005)

A Escala Clima de Segurança Organizacional (Zohar & Luria, 2005) apresenta valores elevados (M=5,43) indicando que os colaboradores têm uma percepção positiva sobre o clima de segurança organizacional. Estes valores podem ser explicados pelas políticas organizacionais de segurança da Companhia e também pelas características deste sector da aviação que impõe normas exigentes de segurança em todas as empresas, em que, como referido anteriormente, as formações em segurança são recorrentes e obrigatórios no exercício de todas as funções inerentes à aviação.

3.3. Síntese de resultados

Através dos resultados obtidos do diagnóstico quantitativo foi possível realizar uma síntese dos principais resultados com vista à criação da proposta de intervenção. No quadro 3.3 estão inseridos os pontos críticos dos fatores de risco e dos fatores de proteção.

| Pontos Críticos | |
|---------------------------|----------------------------|
| Fatores de Risco | Fatores de Proteção |
| Exigências Emocionais | Previsibilidade |
| Ritmo Trabalho | Recompensa |
| Insegurança Laboral | Justiça e Respeito |
| Conflito Trabalho-Família | Variação no Trabalho |

Quadro 3.3: *Pontos críticos dos fatores de risco e dos fatores de proteção*

IV. Proposta de Intervenção

4.1. Intervenção e Prevenção

A intervenção refere-se a um processo de mudança que é posto em prática em prol da organização (Leka *et al.*, 2008).

A redução da exposição a condições de trabalho com elevado risco e a cumprimento prévio de boas condições organizacionais, não são eventos separados mas sim um processo com vários estádios e ambos requerem mudanças tanto a nível organizacional como a nível individual.

Os dois principais tipos de processos de mudança individuais, na gestão de riscos psicossociais no trabalho, são processos de mudanças cognitivas, que envolvem mudanças na forma como os empregados e empregadores pensam e sentem sobre fatores de risco (aumento da informação) e processos de mudança no comportamento (Leka *et al.*, 2008).

Relativamente aos problemas organizacionais ou individuais visíveis, as intervenções podem apontar para a prevenção primária, secundária e terciária como se pode observar (Caetano & Silva, 2011).

A prevenção primária tem como premissa a eliminação ou redução dos riscos no contexto de trabalho e promoção de um ambiente de trabalho saudável. Este tipo de prevenção ao nível da Organização pode visar, a título de exemplo, a mudança do conteúdo do trabalho, a organização do trabalho ou arranjos ergonómicos. Na última década, foram identificadas práticas organizacionais de alto desempenho que promovem quer o desempenho, quer a saúde e segurança no trabalho. Estas práticas compreendem a promoção da segurança no emprego, a contratação seletiva visando o ajuste entre o colaborador-função-empresa, a formação centrada na melhoria de competências técnicas e transversais, a liderança, os programas de promoção de segurança em termos altitudinais e comportamentais (Caetano & Silva, 2011).

O autor Schabracq (2003) distingue várias medidas que as organizações podem implementar, por forma a, contribuírem para a saúde e bem-estar dos seus colaboradores, salientando dois aspetos determinantes para o efeito, nomeadamente, ter uma liderança focada na saúde e bem-estar e desenvolver intervenções centradas na

prática da gestão de recursos humanos, tais como, políticas de carreira e desenvolvimento, programas de formação e aconselhamento.

A prevenção secundária caracteriza-se por uma deteção precoce de problemas e procurando minimizá-los, isto é, incide sobre os trabalhadores que mostram alguns sinais de *stress* ou mal-estar, em que se pretende aumentar a sua capacidade para lidar com esses problemas. Existem vários exemplos de programas organizacionais concebidos para a minimização de problemas relacionados com o *stress* no trabalho, cujo objetivo, passa pela educação dos indivíduos, no sentido de desenvolvimento de estratégias cognitivas e/ ou comportamentais (*e.g.* relaxamento muscular, meditação, treino de competências cognitivas) que permitem ao sujeito a lidar com os problemas aquando de situações de *stress* (Caetano & Silva, 2011).

A prevenção terciária tem como objetivo a recuperação e reabilitação dos trabalhadores que já sofrem as consequências do problema, focando-se no tratamento (Caetano & Silva, 2011). Este tipo de intervenção é ajustado pela intervenção quer a nível da organização quer a nível do indivíduo, com vista a reduzir os custos e sofrimento individual associados ao *stress*.

Os programas de intervenção/ prevenção implicam que ocorra mudança ou nos indivíduos, nos conhecimentos, atitudes e/ ou comportamentos, e/ou na organização, nas estruturas organizacionais, cultura e/ ou práticas de gestão. Em termos de conceção e planeamento destes programas, o sucesso destas iniciativas de promoção da saúde e bem-estar no trabalho implica que haja um apoio da direção/ gestão, um responsável pela coordenação do programa, avaliação e análise das necessidades, identificação dos objetivos e prioridades de intervenção, desenho do plano de ação e intervenção, implementação da intervenção, monitorização e avaliação da intervenção (Caetano & Silva, 2011).

Na revisão de Caetano e Silva (2011) foram revistos vários estudos que destacam o papel de diferentes tipos de intervenções como a avaliação/ diagnóstico da saúde, programas de promoção de hábitos saudáveis (*e.g.* programas centrados na alimentação, exercício físico, consumo de bebidas alcoólicas) e programas comportamentais centrados na promoção da utilização de equipamentos de proteção individual.

Alguns autores apontam para os perigos de se focar a intervenção apenas nos trabalhadores, podendo-se dissimular o problema que também possui raízes organizacionais (Caetano & Silva, 2011). As estratégias centradas no contexto laboral podem ser focadas quer no grupo mais restrito, quer na organização mais alargada. As estratégias grupais tendem a desenvolver redes de apoio social e competências de trabalho em equipa, procurando aumentar competências de comunicação e feedback (Caetano & Silva, 2011). As estratégias centradas nas organizações procuram melhorar a situação de trabalho a partir da atividade profissional e do seu contexto mais amplo. Desta forma, é importante desenvolver programas centrados no contexto laboral, com vista na melhorar a situação profissional, quer a nível de grupos restritos (indivíduo), quer a nível da organização no seu todo (empresa) (Caetano & Silva, 2011).

4.2. Plano de Intervenção

Após diagnóstico, análise dos resultados e respetiva síntese de pontos críticos, segue-se o plano de intervenção com base na literatura sobre intervenção e prevenção de riscos psicossociais. Desta forma, o plano de intervenção tem como premissa o modelo de intervenção de Murphy e Sauter (2004) que se divide em quatro níveis, nomeadamente, Legislação/ Política, Organização, Trabalho/ Tarefa e Individual. Dentro de cada nível, as intervenções podem ser primárias, secundários ou terciárias, dependendo da população-alvo e o resultado pretendido.

Quanto ao primeiro nível de intervenção - Legislação/ Política - estas são baseadas nas políticas, prioridades ou leis que afetam os estabelecimentos e práticas de trabalho a nível nacional ou autárquico (Murphy & Sauter, 2004). Exemplos deste nível de intervenção na fase de prevenção primária é criação de uma legislação de limitação de horas de trabalho, de prevenção secundária é compensação ao trabalhar e terciária é a criação de um programa da segurança social para deficientes (Murphy & Sauter, 2004). É de referir que este nível não será contemplado no presente plano, tendo em conta a natureza da instituição e os resultados obtidos.

O segundo nível de intervenção – Indivíduo/ Organização – foca-se nas características da organização, como por exemplo, as políticas, procedimentos e/ ou outros benefícios, bem como, aspetos da cultura e clima organizacional. Exemplos deste nível de

intervenção na fase primária seriam programas de articulação entre trabalho-família, de prevenção secundária o redesenho do trabalho e prevenção terciária programas de reintegração de trabalhadores (Murphy & Sauter, 2004).

O terceiro nível de intervenção – Trabalho/ Tarefa – destina-se à mudanças das características do trabalho/tarefa ou condições de trabalho, e quase todas as intervenções deste nível seriam classificadas como prevenção primária. Exemplos deste nível de intervenção seria a redução da quantidade de trabalho, participação na tomada de decisão, aumento do controle no trabalho, entre outros (Murphy & Sauter, 2004). Este nível não será contemplado, face à especificidade das funções da população-alvo, tornando irrealista a atuação a este nível.

Por fim, o quarto nível de intervenção – Individual – refere-se a mudança das características relacionadas com o indivíduo, tais como, as percepções, atitudes, comportamentos no trabalho que tem como objetivo o aumento do bem-estar no trabalho. Exemplos deste nível de intervenção são gestão de *stress*, gestão de tempo e seminários de resolução de conflitos (Murphy & Sauter, 2004).

Posto isto, o presente plano de intervenção centra-se no nível da intervenção Individual, sendo uma abordagem orientada para o trabalhador, uma vez que, a estrutura organizacional da Empresa é muito formal, sendo difícil numa primeira fase de intervenção centrar-se ao nível da Organização. A fase de prevenção a ter em consideração será a secundária.

4.2.1. Intervenção Individual

Após análise e síntese de resultados e não sendo possível realizar uma intervenção mais abrangente, optou-se por atuar ao nível do fator de risco com valores mais elevados, nomeadamente, as **Exigências Emocionais**.

As exigências emocionais requerem esforço cognitivo e emocional do indivíduo, ao qual se associam custos fisiológicos e psicológicos. Vários estudos apontam para uma relação positiva entre a existência de exigências emocionais organizacionais e o *burnout* nos trabalhadores, nomeadamente entre o trabalho emocional e a exaustão emocional (Schaufeli & Bakker, 2004).

Face a este fator de risco e não sendo possível um contexto de intervenção primário, é proposta uma intervenção ao nível secundário, com objetivo de fornecer as ferramentas psicológicas e competências para que os indivíduos consigam lidar com as exigências emocionais decorrentes da sua profissão.

Por outro lado e tendo em conta que a população apresenta valores elevados no fator de proteção **Autoeficácia**, podemos inferir que os colaboradores acreditam que é através do seu esforço pessoal que consegue realizar com sucesso determinadas tarefas e atingir o resultado desejado. Face a este fato temos um contexto adequado para a realização de uma intervenção ao nível individual e simultaneamente a depreensão que os colaboradores possam aderir à proposta de intervenção.

A intervenção individual proposta centra-se numa intervenção que visa a utilização de estratégias que facilitam o estado de *mindfulness* proposto pelos autores Tetrick e Winslow (2015).

Estudos levados a cabo afirmam que um estado de *mindfulness* reduz o *stress* do indivíduo, uma vez que, facilita e adapta as respostas a eventos *stressantes*, permitindo que os sujeitos aceitem o evento de uma forma imparcial (Michel *et al.*, 2014, citado por Tetrick & Winslow, 2015).

Resultados de intervenções baseadas num estado de *mindfulness* sugerem que os indivíduos experienciam uma redução do *stress* percebido, diminuição de estados de exaustão emocional e um aumento da qualidade de sono (Tetrick & Winslow, 2015). Hülsheger e colegas (2013, citado por Tetrick & Winslow, 2015) realizaram um estudo onde verificaram os benefícios de uma intervenção *mindfulness* numa amostra de trabalhadores de áreas operacionais que diariamente lidam com muitas emoções e necessitam de saber geri-las como parte do seu trabalho. Assim implementarem ao longo de dez dias exercícios físicos (meditação) e outras práticas informais com a duração de três minutos cada, de forma a, treinarem a consciência do pensamento, sentimentos e emoções, prestando atenção a essas sensações. Os participantes deste diagnóstico foram comparados com um grupo de controlo numa fase de pré e pós intervenção e verificou-se reduções significativas da exaustão emocional e aumento na satisfação no trabalho. Assim, este estudo aponta para um estado de *mindfulness* como

um recurso pessoal e estratégia saudável para lidar emocionalmente com as exigências do trabalho (Tetrick & Winslow, 2015).

Este tipo de intervenção está associado ao *coping* individual, que por sua vez, relaciona-se com o ajustamento emocional e comportamental (Causey & Dubow, 1992; Compas, Davis, Forsythe & Wagner, 1987, citado por Correia e Pinto, 2008), e pode ser entendido como um mediador da relação entre o *stress* e saúde-doença.

Assim é proposto uma intervenção a um nível comportamental e cognitivo, por forma a, aprenderem novas estratégias de *coping*, através da meditação e ioga, como é referido na literatura, associado a um estado de *mindfulness*, como sendo das estratégias mais usadas no combate ao *stress* e ansiedade, assentes na premissa de que a interpretação dos fatos é mais importante do que os fatos em si (Grossman, Niemannb, Schmidt & Walachc, 2004).

A intervenção proposta é composta por cinco fases:

Numa fase inicial deverá ser agendada uma sessão de esclarecimento com os participantes, divididos por grupos funcionais, com um membro da Direção de Recursos Humanos formado em Psicologia enquanto mediador, em que estes identifiquem os fatores de *stress* a que mais estão expostos, os sintomas provocados e as estratégias que habitualmente são usadas, por forma a, perceberem os ganhos e as perdas resultantes de seu estilo pessoal de confronto com esses mesmos fatores.

Posteriormente, identificados os principais fatores de *stress*, é sugerida a realização de um *workshop* de *yoga*, nas instalações da Sede da Empresa, com um primeiro momento de contextualização da prática (duração 10 minutos), abordando os seguintes tópicos: os efeitos nocivos do *stress* e de que forma o *mindfulness* pode ajudar a lidar com ele da melhor forma; compreender a forma como o *mindfulness* pode ajudar a viver com os desafios do quotidiano mantendo um estado de tranquilidade e bem-estar, propícios para o crescimento psicológico e para uma maior satisfação com a vida e, por fim, a sensibilização de criação de uma rotina de prática de *yoga*. Seguindo-se do exercício, com a duração de 20 minutos. No fim do exercício deve ser incluído um tempo para a partilha de experiências ou para a exposição de dúvidas. Serão também explicados os exercícios a serem incluídos em casa para uma prática formal regular e sugeridos alguns

exercícios de prática informal (podendo realizar no trabalho) que ajudam a fazer a ponte entre este estado de atenção e a rotina diária.

Numa terceira fase, será importante perceber quais as melhorias inerentes à prática aplicada sendo que para tal, deverá ser efetuada a segunda sessão de esclarecimento, com vista também a novas sugestões.

Após, deverá ser incorporado um *workshop* de meditação, igualmente na Sede da Empresa, abordando os principais temas como por exemplo, o que é a meditação, as diferentes técnicas, benefícios e efeitos da meditação, como poderá praticá-lo em casa. De seguida, inicia-se o exercício com a duração de 1 hora. No fim do exercício deve ser realizada um diálogo informal entre os participantes e o “formador”, com vista a, compartilhar quais as experiências vivenciadas e os resultados que estão a alcançar.

Numa fase final, agendar uma reunião junto das chefias de cada grupo funcional (CAB e AOT), por forma a, compreender se verificaram melhorias, ao nível da motivação, do comprometimento com o trabalho, da performance laboral.

Todos estes procedimentos serão divulgados internamente, via *email*, bem como convocatórias das sessões de esclarecimento para as populações identificadas.

No quadro 4.2. estão apresentados as estratégias, com um *slogan* atribuído, a sua duração e a periodicidade da mesma.

| Estratégia | Slogan | Duração | Periodicidade |
|---------------------------------|------------------------------|----------------|----------------------|
| 1ª Sessão de Esclarecimento | “O que se passa?” | Uma manhã | Mensal |
| Workshop de Ioga | Sensibilização | 10 minutos | Mensal |
| | “Vamos praticar!” | 15 minutos | |
| 2ª Sessão de esclarecimento | “O que melhorou?” | Uma manhã | Mensal |
| Workshop de Meditação | Sensibilização | 10 minutos | Mensal |
| | “Vamos ativar o cérebro!” | 60 minutos | |
| 2ª Sessão de esclarecimento com | “O que viu a ser melhorado?” | Uma manhã | Mensal |

| | | | |
|---------|--|--|--|
| Chefias | | | |
|---------|--|--|--|

Quadro 4.2: *Resumo de Estratégias de Intervenção*

O plano de intervenção exposto deve ser analisado junto dos colaboradores, chefias funcionais e chefias de topo, de modo a ser um plano adaptado à realidade da função. A proposta apresentada tentou ser o mais realista e adequada possível, contudo é necessária a colaboração da empresa para o ajustar, se necessário, e aplicá-lo tendo em conta a conjectura da função e da instituição.

4.3. Avaliação da intervenção

A avaliação da intervenção tem como propósito averiguar se os objetivos foram alcançados, no que concerne às melhorias visadas para os participantes/ colaboradores, ou seja, verificar se a aprendizagem adquirida apresentou impactos positivos no desempenho e satisfação laboral e individual dos participantes (Caetano, 2007).

Desta forma, a intervenção pode ser avaliada com base numa avaliação formativa, que ocorre durante o desenvolvimento e implementação da intervenção, em termos de *feedback* dos participantes e formadores, bem como, *feedback* pós-intervenção com as chefias funcionais (Wang & Wilcox, 2006).

Este tipo de avaliação é o mais apropriado dado à natureza da intervenção, uma vez que, permite melhorar o processo antes de o mesmo ser concluído, monitorizando-o de forma a possibilitar o alcance dos objetivos mais facilmente, identificando os pontos fracos em termos de materiais, métodos ou objetivos, com o intuito de desenvolver soluções durante o *design* do programa formativo (Brown & Gerhardt, 2002, citado por Wang & Wilcox, 2006).

Desta forma, a avaliação deve contemplar reuniões regulares entre participantes e chefias, com base no feedback, sendo este um dos principais agentes de influentes na motivação humana.

Conclusão

O presente projeto de intervenção cumpre o pedido realizado pela empresa, um diagnóstico de riscos psicossociais, tendo em conta, o número de acidentes de trabalho ocorridos durante o ano de 2014 em duas funções operacionais da aviação, Assistentes/Comissários de Bordo e Assistentes de Operações de Terra.

Após a revisão de literatura o modelo utilizado foi o de Nahrgang e colegas (2011), um modelo integrador de todos os fatores abrangidos nesta temática. Assim, procedeu-se à aplicação de um questionário contemplando todas as dimensões previamente validadas em entrevistas com membros dessas funções.

A proposta de intervenção teve como base a literatura associada e os resultados verificados, sendo proposta uma intervenção ao nível do indivíduo e numa fase de prevenção secundária, visto que, foram detetados os problemas e pretendemos minimizá-los, aumentando a sua capacidade de lidar com os mesmos.

Foi considerado como risco prioritário o fator de risco exigências emocionais, tendo em conta os valores elevados na mesma. Por sua vez, a dimensão Autoeficácia (fator de proteção) apresenta valores elevados o que pode ser justificativo à presente intervenção proposta, uma vez que, os indivíduos/ colaboradores sentem que só depende de si o alcance dos objetivos e resultados esperados.

Uma das limitações deste diagnóstico foi a amostra de 61 colaboradores, que não é representativa da população. Esta participação foi inferior ao desejável devido à altura em que foi aplicado o projeto (Verão IATA) e derivado das suas funções.

Outra limitação é o fato que este projeto teria maiores efeitos se fosse integrada numa intervenção mais abrangente, de natureza organizacional. Simultaneamente, não resolve outros problemas identificados no diagnóstico, muitos dos quais centrados na organização/Chefias, caso pudesse ser realizada uma intervenção mais estrutural e com origem na Gestão e com o envolvimento forte dos supervisores seria possível alcançar melhores resultados.

Contudo, o projeto apresentado pode constituir uma mais-valia dentro da Organização e, com a abertura necessária, ser um ponto de partida, para o desenvolvimento de intervenção mais ao nível da empresa.

Fontes

Glossário Nacional da ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil (última atualização: 2015).

Descritivos Funcionais pertencentes às funções de Assistentes/ Comissário de Bordo e Assistente de Operações de Terra – Documento cedido pela Empresa.

Silva, S.A., Passos, A. M., Ramos, S., Costa, P. & Tavares, S. M. (2015). *Full Report of the Project “Participative Prevention of Psychosocial Emergent Risks in SME’S”* (Project VS/2014/0053). Disponível na internet: <http://risksinsmes.wixsite.com/risksinsmes/final-report>

Referências

- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. (2003). *Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands – resources model*. European Journal Of Work And Organizational Psychology, 2003, 12 (4), 393–417.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). *The Job Demands-Resources model: state of the art*. Journal of Managerial Psychology, 2007, Vol. 22 No. 3, 2007 pp. 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A.I. (2014). *Engagement: The JD-R Approach*.
- Brown, K.W. & Ryan, R.M. (2003). *The Benefits of Being Present: Mindfulness and Its Role in Psychological Well-Being*. Journal of Personality and Social Psychology, 2003, Vol. 84, No. 4, 822–848.
- Caetano, A. & Silva, S. (2011). *Bem-estar subjetivo e saúde no trabalho: Capítulo 18*. Psicologia Aplicada. Editora RH.
- Christian, M., Bradley, J., Wallace, J. & Burke, M. (2009). *Workplace Safety: A Meta-Analysis of the Roles of Person and Situation Factors*. Journal of Applied Psychology, 2009. Vol. 94, No. 5, 1103–1127. American Psychological Association.
- Clark, S.C. (2000). *Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance*. Human Relations 2000 53: 747.
- Correia, K. & Pinto, M.A. (2008). *Stress, coping e adaptação na transição para o segundo ciclo de escolaridade: efeitos de um programa de intervenção*. Aletheia 27(1), p.7-22, jan./jun. 2008.
- EU-OSHA (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Eurocontrol Guidelines. (2010). *The Change & Transition Tools Compendium*. (Vol. 1). Brussels: European Organization for the Safety of Air Navigation.

- Eurofound & EU-OSHA (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Fugas, C.S., Silva, S.A. & Meliá, J.L. (2011). *The “is” and the “ought”: How do perceived social norms influence safety behaviors at work?* Journal of Occupational Health Psychology, Vol 16(1), Jan 2011, 67-79.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). *Sources of conflict between work and family roles*. The Academy of Management Review, 10(1), 76-88.
- Grossman, P., Niemann, L., Schimdt, S. & Walach, H. (2004). *Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis*. Journal of Psychosomatic Research 57 (2004) 35 – 43.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance 16, 250-279.
- Karasek, R.A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. Administrative Science Quarterly. Vol. 24, No. 2 (Jun., 1979), pp. 285-308.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Hogh, A. & Borge, V. (2005). *The Copenhagen Psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment*. Scand J Work Environ Health 2005;31(6):438-449.
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress*. Geneva: World Health Organization.
- Leka, S., Vartia, M., Hassard, J., Pahkin, K., & Sutela, S. (2008). *Best practice in interventions for the prevention and management of work-related stress and workplace violence and bullying*. PRIMA-EF Guidance on the European framework for Psychosocial Risk Management: A resource for Employers and Worker Representatives. WHO (1° ed, pp. 136-173).

- Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An overview*. Geneva: WHO.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1996). *Emotional intelligence and the identification of emotion*. University of New Hampshire, USA. *Intelligence*, Volume 22, Issue 2, March–April 1996, Pages 89–113.
- Morgeson, F.P. & Humphrey, S.E. (2006). *The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work*. *Journal of Applied Psychology*, 2006, Vol. 91, No. 6, 1321–1339.
- Moustou, I., Panagopouloi, E., Montgomery, A.J. & Benos, A. (2010). *Burnout Predicts Health Behaviors in Ambulance Workers*. *The Open Occupational Health & Safety Journal*, 2010, 2, 16-18.
- Murphy, L.R. & Sauter, S.L. (2004). *Work organization interventions: state of knowledge and future directions*. *Soz.- Präventivmed.* 49 (2004) 79–86.
- Nahrgang, J.D., Hofmann, D.A., Morgeson, F.P. (2011). *Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link Between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement, and Safety Outcomes*. American Psychological Association. *Journal of Applied Psychology*.
- Neal, A., Griffin, M.A. & Hart, P.M. (2000). *The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior*. *Safety Science*, 2000 34, 99-109.
- Neal, A. & Griffin, M.A. (2006). *A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels*. *Journal of Applied Psychology*, 2006, Vol. 91, No. 4, 946–953.
- O'Connor, P., O'Dea, A., Kennedy, Q. & Buttrey, S. (2011). *Measuring safety climate in aviation: A review and recommendations for the future*. *Safety Science* 49 (2011) 128–138.

- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. & Salanova, M. (2006). *The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire-A Cross-National Study*. Educational and Psychological Measurement. Volume 66 Number 4.
- Siegrist J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27–41.
- Shabracq, M., J. (2003). *What an Organisation Can Do about its Employees' Well-Being and Health: An Overview*. *The Handbook of Work and Health Psychology* (2° ed., pp.585-600).
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-Haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J., Nossa, P. (2006). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*. FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia. Versão Original: Kristensen, T. *et al.*, 2000. Universidade de Aveiro.
- Tetrick, L.E. & Winslow, C.J. (2015). *Workplace Stress Management Interventions and Health Promotion*. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2015. 2:16.1–16.21.
- Wang, G.G. & Wilcox, D. (2006). *Training Evaluation: Knowing More Than Is Practiced*. *Advances in Developing Human Resources* Vol. 8, No. 4 November 2006, 528-539.
- WHO (2003). Authored by S. Leka, A. Griffiths & T. Cox, *Work Organization and Protecting Workers' Health Series*, No. 3. Geneva: World Health Organization.
- Zohar, D. (1980). *Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications*. *Journal of Applied Psychology*, 1980, Vol. 65, No. 1, 96-102.
- Zohar, D. (2002). *The effects of leadership dimensions, safety climate, and assigned priorities on minor injuries in work groups*. *Journal of Organizational Behavior*, 2002, Vol. 23, 75–92.
- Zohar, D & Luria, G. (2005). *A Multilevel Model of Safety Climate: Cross-Level Relationships Between Organization and Group-Level Climates*. *Journal of Applied Psychology*, 2005, Vol. 90, No. 4, 616 – 628.

Anexos

Anexo A – Dados relativos à variável Género

| | | Género: | | | |
|---------|--------|----------------|---------|---------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | F | 21 | 34,4 | 48,8 | 48,8 |
| | M | 22 | 36,1 | 51,2 | 100,0 |
| | Total | 43 | 70,5 | 100,0 | |
| Missing | System | 18 | 29,5 | | |
| Total | | 61 | 100,0 | | |

Anexo B – Dados relativos à variável Carreira/ Profissão

| | | Carreira/ Profissão | | | |
|-------|--------------|----------------------------|---------|---------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Ar | 21 | 34,4 | 34,4 | 34,4 |
| | Terra | 12 | 19,7 | 19,7 | 54,1 |
| | Desconhecido | 28 | 45,9 | 45,9 | 100,0 |
| | Total | 61 | 100,0 | 100,0 | |

Anexo C – Dados relativos à variável Antiguidade na Empresa

| Descriptive Statistics | | | |
|-------------------------------|----|------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Antiguidade | 35 | 8,67 | 5,738 |
| Valid N (listwise) | 35 | | |

Anexo D – Guião para entrevista de Assistente/ Comissário de Bordo (CAB)

Guião de Entrevista

CAB

Introdução

Bom dia/tarde. Antes de mais, obrigada por participar nesta entrevista.

Gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade da informação gravada.

O meu nome é Inês Macedo e estou a realizar um estudo aqui na sua empresa no âmbito do meu Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, com o principal objetivo de compreender os riscos psicossociais.

Lembro que não existem respostas certas ou erradas mas sim apenas a sua perspetiva e opinião. A sua identificação nunca será divulgada, os dados serão tratadas numa forma global.

Antes de dar início à entrevista, gostaria que lesse este documento (consentimento informado) e que, caso concorde com os termos da sua participação, o assinie.

Antes de começarmos, tem alguma questão que queira esclarecer?

Obrigada mais uma vez.

Vamos então dar início às questões.

Seção I – Questões individuais

1. O que significa para si um bom local de trabalho?
2. O que é que mais gosta no seu trabalho?
3. Pode descrever um breve episódio que se tenha passado consigo e que considere que ilustre um bom dia de trabalho?

Seção II – Riscos Psicossociais

Ler Anexo I – Definição de R.P.

4. Quais os fatores de risco que pensa que são mais comuns no seu trabalho? *(ou seja, os que ocorrem mais vezes e que se aplicam a um maior número de pessoas.)*
5. Quais os riscos psicossociais mais graves no seu trabalho? *(ou seja, os que têm piores consequências – e.g. aqueles que ameaçam a saúde física e psicológicas das pessoas)*
6. Pensando na sua experiência profissional, pode descrever uma ação ou um exemplo de boas práticas no âmbito da prevenção de riscos psicossociais?

Seção III – Contexto Organizacional - Empresa

7. A sua empresa tem um plano de prevenção (ou procedimentos) para gerir os riscos psicossociais?

Em caso afirmativo: Pode, por favor, descrever um pouco esse plano?

Em caso negativo: Sabe se existe uma avaliação dos riscos psicossociais? Há informação sobre os r.p.? Há formação sobre os r.p.?

8. Quando os seus colegas têm problemas relacionados com saúde física ou psicológica como é que eles fazem?
09. Na sua opinião, como é que a sua Empresa a/o poderia ajudar a combater estes riscos? Dê exemplos.
10. De que forma a sua chefia ajuda a prevenir os riscos a que estão expostos no seu contexto de trabalho?

Seção IV – Questões sobre Safety

11. Como descreveria a sua Empresa relativamente à segurança no trabalho? *(ou seja, quando pensa na segurança no trabalho o que acha?)*

Introdução para Entrevistados pertencentes à DOV (CAB):

No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, nomeadamente nove acidentes com Pessoal Navegante de Cabine (PNC) da Direção de Operações de Voo (DOV).

12. Tinha conhecimento desta situação dos acidentes?

Qual é o acidente que acha que é mais comum (aqueles que ocorrem mais vezes) entre as pessoas que exercem a sua função?

Como vê estes acidentes?

13. Alguma vez presenciou um acidente de trabalho nesta Empresa?

Em caso afirmativo: “Pode descrever um pouco o que aconteceu? O que pensa que esteve relacionado com o acidente? Que consequências causaram?”

Em caso negativo: “Conhece algum colega que teve algum acidente de trabalho? Quem consequências tiveram para ele (nível profissional)?”

Seção V – Mudanças

14. No âmbito da segurança e higiene no trabalho, que mudanças gostaria de ver implementadas, na sua empresa/ contexto de trabalho?

Para concluir:

Em relação aos assuntos abordados gostaria de acrescentar alguma informação ou referir algum aspeto que não tenha sido abordado?

Anexo E – Guião para entrevista de Chefes de Cabine (CAB - Chefia)

Guião de Entrevista

CAB - Chefia

Introdução

Bom dia/tarde. Antes de mais, obrigada por participar nesta entrevista.

Gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade da informação gravada.

O meu nome é Inês Macedo e estou a realizar um estudo aqui na sua empresa no âmbito do meu Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, com o principal objetivo de compreender os riscos psicossociais.

Lembro que não existem respostas certas ou erradas mas sim apenas a sua perspetiva e opinião. A sua identificação nunca será divulgada, os dados serão tratadas numa forma global.

Antes de dar início à entrevista, gostaria que lesse este documento (consentimento informado) e que, caso concorde com os termos da sua participação, o assine.

Antes de começarmos, tem alguma questão que queira esclarecer?

Obrigada mais uma vez.

Vamos então dar início às questões.

Seção I – Questões individuais

1. O que significa para si um bom local de trabalho?
2. O que é que mais gosta no seu trabalho?
3. Pode descrever um breve episódio que se tenha passado consigo e que considere que ilustre um bom dia de trabalho?

Seção II – Riscos Psicossociais

Ler Anexo I – Definição de R.P.

4. Quais os fatores de risco que pensa que são mais comuns no seu trabalho? *(ou seja, os que ocorrem mais vezes e que se aplicam a um maior número de pessoas.)*
5. Quais os riscos psicossociais mais graves no seu trabalho? *(ou seja, os que têm piores consequências – e.g. aqueles que ameaçam a saúde física e psicológicas das pessoas)*
6. Pensando na sua experiência profissional, pode descrever uma ação ou um exemplo de boas práticas no âmbito da prevenção de riscos psicossociais?

Seção III – Contexto Organizacional - Empresa

7. A sua empresa tem um plano de prevenção (ou procedimentos) para gerir os riscos psicossociais?

Em caso afirmativo: Pode, por favor, descrever um pouco esse plano?

Em caso negativo: Sabe se existe uma avaliação dos riscos psicossociais? Há informação sobre os r.p.? Há formação sobre os r.p.?

8. Quando os seus colegas têm problemas relacionados com saúde física ou psicológica como é que eles fazem?

9. O que acha que seria mais importante de fazer aqui na Empresa no sentido da prevenção de riscos psicossociais?

10. De que forma a sua chefia ajuda a prevenir os riscos a que estão expostos no seu contexto de trabalho?

Seção IV – Questões sobre Safety

11. Como descreveria a sua Empresa relativamente à segurança no trabalho? (ou seja, quando pensa na segurança no trabalho o que acha?)

12. Quais as práticas/procedimentos de Segurança e Higiene no trabalho?

Em caso afirmativo: Que tipo de formação existe nesse âmbito

Introdução para Entrevistados pertencentes à DOV (CAB):

No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, nomeadamente nove acidentes com Pessoal Navegante de Cabine (PNC) da Direção de Operações de Voo (DOV).

13. Tinha conhecimento desta situação dos acidentes?

Qual é o acidente que acha que é mais comum (aqueles que ocorrem mais vezes) entre as pessoas que exercem a sua função? Como vê estes acidentes?

14. Alguma vez presenciou um acidente de trabalho nesta Empresa?

Em caso afirmativo: “Pode descrever um pouco o que aconteceu? O que pensa que esteve relacionado com o acidente? Que consequências causaram?”

Em caso negativo: “Conhece algum colega que teve algum acidente de trabalho? Quem consequências tiveram para ele (nível profissional)?”

Seção V – Mudanças

15. No âmbito da segurança e higiene no trabalho, que mudanças gostaria de ver implementadas, na sua empresa/ contexto de trabalho?

Para concluir:

Em relação aos assuntos abordados gostaria de acrescentar alguma informação ou referir algum aspeto que não tenha sido abordado?

Anexo F – Guião para entrevista de Assistentes de Operações de Terra (AOT)

Guião de Entrevista

AOT

Introdução

Bom dia/tarde. Antes de mais, obrigada por participar nesta entrevista.

Gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade da informação gravada.

O meu nome é Inês Macedo e estou a realizar um estudo aqui na sua empresa no âmbito do meu Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, com o principal objetivo de compreender os riscos psicossociais.

Lembro que não existem respostas certas ou erradas mas sim apenas a sua perspetiva e opinião. A sua identificação nunca será divulgada, os dados serão tratadas numa forma global.

Antes de dar início à entrevista, gostaria que lesse este documento (consentimento informado) e que, caso concorde com os termos da sua participação, o assine.

Antes de começarmos, tem alguma questão que queira esclarecer?

Obrigada mais uma vez.

Vamos então dar início às questões.

Seção I – Questões individuais

1. O que significa para si um bom local de trabalho?
2. O que é que mais gosta no seu trabalho?
3. Pode descrever um breve episódio que se tenha passado consigo e que considere que ilustre um bom dia de trabalho?

Seção II – Riscos Psicossociais

Ler Anexo I – Definição de R.P.

4. Quais os fatores de risco que pensa que são mais comuns no seu trabalho? *(ou seja, os que ocorrem mais vezes e que se aplicam a um maior número de pessoas.)*
5. Quais os riscos psicossociais mais graves no seu trabalho? *(ou seja, os que têm piores consequências – e.g. aqueles que ameaçam a saúde física e psicológicas das pessoas)*
6. Pensando na sua experiência profissional, pode descrever uma ação ou um exemplo de boas práticas no âmbito da prevenção de riscos psicossociais?

Seção III – Contexto Organizacional - Empresa

7. A sua empresa tem um plano de prevenção (ou procedimentos) para gerir os riscos psicossociais?

Em caso afirmativo: Pode, por favor, descrever um pouco esse plano?

Em caso negativo: Sabe se existe uma avaliação dos riscos psicossociais? Há informação sobre os r.p.? Há formação sobre os r.p.?

8. Quando os seus colegas têm problemas relacionados com saúde física ou psicológica como é que eles fazem?
9. Na sua opinião, como é que a sua Empresa a/o poderia ajudar a combater estes riscos? Dê exemplos.

10. De que forma a sua chefia ajuda a prevenir os riscos a que estão expostos no seu contexto de trabalho?

Seção IV – Questões sobre Safety

12. Como descreveria a sua Empresa relativamente à segurança no trabalho? (*ou seja, quando pensa na segurança no trabalho o que acha?*)

Introdução para Entrevistados pertencentes à DOT (Assistentes em Terra):

No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, nomeadamente três acidentes com colaboradores pertencentes à Direção de Operações de Terra (DOT).

14. Tinha conhecimento desta situação dos acidentes?

Qual é o acidente que acha que é mais comum (aqueles que ocorrem mais vezes) entre as pessoas que exercem a sua função?

Como vê estes acidentes?

15. Alguma vez presenciou um acidente de trabalho nesta Empresa?

Em caso afirmativo: “Pode descrever um pouco o que aconteceu? O que pensa que esteve relacionado com o acidente? Que consequências causaram?”

Em caso negativo: “Conhece algum colega que teve algum acidente de trabalho? Quem consequências tiveram para ele (nível profissional)?”

Seção V – Mudanças

16. No âmbito da segurança e higiene no trabalho, que mudanças gostaria de ver implementadas, na sua empresa/ contexto de trabalho?

Para concluir:

Em relação aos assuntos abordados gostaria de acrescentar alguma informação ou referir algum aspeto que não tenha sido abordado?

Anexo G – Guião para entrevista de Chefia dos Assistentes de Operações de Terra

Guião de Entrevista

AOT - Chefia

Introdução

Bom dia/tarde. Antes de mais, obrigada por participar nesta entrevista.

Gostaria de solicitar a sua autorização para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade da informação gravada.

O meu nome é Inês Macedo e estou a realizar um estudo aqui na sua empresa no âmbito do meu Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, com o principal objetivo de compreender os riscos psicossociais.

Lembro que não existem respostas certas ou erradas mas sim apenas a sua perspetiva e opinião. A sua identificação nunca será divulgada, os dados serão tratadas numa forma global.

Antes de dar início à entrevista, gostaria que lesse este documento (consentimento informado) e que, caso concorde com os termos da sua participação, o assinie.

Antes de começarmos, tem alguma questão que queira esclarecer?

Obrigada mais uma vez.

Vamos então dar início às questões.

Seção I – Questões individuais

1. O que significa para si um bom local de trabalho?
2. O que é que mais gosta no seu trabalho?
3. Pode descrever um breve episódio que se tenha passado consigo e que considere que ilustre um bom dia de trabalho?

Seção II – Riscos Psicossociais

Ler Anexo I – Definição de R.P.

4. Quais os fatores de risco que pensa que são mais comuns no seu trabalho? *(ou seja, os que ocorrem mais vezes e que se aplicam a um maior número de pessoas.)*
5. Quais os riscos psicossociais mais graves no seu trabalho? *(ou seja, os que têm piores consequências – e.g. aqueles que ameaçam a saúde física e psicológicas das pessoas)*
6. Pensando na sua experiência profissional, pode descrever uma ação ou um exemplo de boas práticas no âmbito da prevenção de riscos psicossociais?

Seção III – Contexto Organizacional - Empresa

7. A sua empresa tem um plano de prevenção (ou procedimentos) para gerir os riscos psicossociais?

Em caso afirmativo: Pode, por favor, descrever um pouco esse plano?

Em caso negativo: Sabe se existe uma avaliação dos riscos psicossociais? Há informação sobre os r.p.? Há formação sobre os r.p.?

8. Quando os seus colegas têm problemas relacionados com saúde física ou psicológica como é que eles fazem?
9. O que acha que seria mais importante de fazer aqui na Empresa no sentido da prevenção de riscos psicossociais?
10. De que forma a sua chefia ajuda a prevenir os riscos a que estão expostos no seu contexto de trabalho?

Seção IV – Questões sobre Safety

11. Como descreveria a sua Empresa relativamente à segurança no trabalho? *(ou seja, quando pensa na segurança no trabalho o que acha?)*
12. Quais as práticas/procedimentos de Segurança e Higiene no trabalho?

Em caso afirmativo: Que tipo de formação existe nesse âmbito

Introdução para Entrevistados pertencentes à DOT (Assistentes em Terra):

No ano de 2014, registaram-se doze acidentes, nomeadamente três acidentes com colaboradores pertencentes à Direção de Operações de Terra (DOT).

13. Tinha conhecimento desta situação dos acidentes?

Qual é o acidente que acha que é mais comum (aqueles que ocorrem mais vezes) entre as pessoas que exercem a sua função?

Como vê estes acidentes?

14. Alguma vez presenciou um acidente de trabalho nesta Empresa?

Em caso afirmativo: “Pode descrever um pouco o que aconteceu? O que pensa que esteve relacionado com o acidente? Que consequências causaram?”

Em caso negativo: “Conhece algum colega que teve algum acidente de trabalho? Quem consequências tiveram para ele (nível profissional)?”

Seção V – Mudanças

15. No âmbito da segurança e higiene no trabalho, que mudanças gostaria de ver implementadas, na sua empresa/ contexto de trabalho?

Para concluir:

Em relação aos assuntos abordados gostaria de acrescentar alguma informação ou referir algum aspeto que não tenha sido abordado?

Anexo H – Anexo da definição de Riscos Psicossociais parte integradora do Guião
(Anexo D)

Definições

Riscos Psicossociais:

A definição mais simples de riscos psicossociais sugere que estes correspondem aos aspetos da conceção e gestão de trabalho, e dos seus contextos sociais e organizacionais, que têm o potencial para causar dano físico ou psicológico (Cox & Griffiths, 2005, citado por Leka *et al.*, 2010).

Exemplos de Fatores de Risco Psicossociais:

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor
Aeronáutico

Conteúdo da Função: Falta de variedade de trabalho, ciclos de trabalho curtos, trabalho fragmentado ou sem sentido, poucas competências, elevada incerteza, exposição contínua a pessoas;

Carga e Ritmo de Trabalho: Elevada ou reduzida carga de trabalho, níveis elevados de pressão, exposição contínua a prazos;

Horários de Trabalho: Trabalho por turnos, turnos noturnos, horários de trabalho inflexíveis, horas imprevisíveis, horas de trabalho muito compridas ou sem continuidade;

Controlo: Baixa participação em tomadas de decisão, baixo controlo na carga de trabalho;

Ambiente e Equipamentos: Equipamentos de trabalho inadequados, adequação e manutenção dos equipamentos, pobres condições ambientais (*e.g.* falta de espaço de trabalho), iluminação pobre, barulho excessivo;

Cultura Organizacional: Comunicação pobre, baixos níveis de suporte para resolução de problemas e desenvolvimento pessoal, má definição de objetivos organizações;

Relações Interpessoais no Trabalho: Isolamento social ou físico, má relação com superiores, conflitos interpessoais, falta de suporte social, *bullying*, assédio;

Papel na Organização: Papéis organizacionais ambíguos, conflito de papéis, responsabilidade

Progressão de Carreira: Estagnação e incerteza de carreira, inexistência de promoção ou sobre-promoção, baixo salário, insegurança, baixo valor social.

Conflito Casa-Trabalho: Conflitos das obrigações de trabalho e casa, baixo suporte em casa, problemas de dupla carreira.

Anexo I – Documento com Termo de Consentimento Informado parte integradora do
Guião

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo do Estudo

O objetivo do estudo é compreender o nível de exposição aos riscos psicossociais e as suas consequências.

Condições do Estudo

O tempo previsto de duração de cada entrevista é de cerca de 25 minutos.

Voluntariado

Esta entrevista tem um carácter voluntário. O participante tem a possibilidade, por motivos éticos, de negar a participação ou de se retirar do estudo, a qualquer momento, se assim o entender.

Confidencialidade, Privacidade e Anonimato

De acordo com as normas da Comissão de Proteção de Dados, os dados recolhidos são anónimos e a sua eventual publicação só poderá ter lugar em Revistas da especialidade e/ou ambiente académico.

Tendo tomado conhecimento sobre a informação disponível do estudo, declaro aceitar participar.

____/____/2016

Anexo J – Documento com Dados Sócio-Demográficos (parte integradora do Guião –
Anexo D)

QUESTIONÁRIO – DADOS DEMOGRÁFICOS

Este questionário surge no âmbito da **recolha de dados demográficos** para o desenvolvimento do estudo de investigação. **Garante o anonimato.**

Idade: _____ anos

Género: **F** **M**

Estado Civil:

Solteiro/a Casado/a Divorciado/a União de Fato

Outro: _____

Nº de Dependentes: _____

Habilitações Académicas: _____

Profissão: _____

Tipo de vínculo profissional:

Contratado

Efetivo

Outra: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____ anos

Obrigada pela sua participação!

Anexo K – Questionário

Questionário

No âmbito do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações da Escola de Ciências Sociais e Humanas do ISCTE-IUL pretende-se levar a cabo um estudo cujo objectivo é avaliar os riscos psicossociais associados à função de Assistente/Comissário de Bordo e Assistentes de Operações de Terra.

Agradeço o seu contributo respondendo a algumas questões que fazem parte do referido estudo. As informações obtidas serão confidenciais e o sigilo da sua participação será assegurado.

(Seção I – Nível Pessoal)

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

| 1-Nunca | 2-Raramente | 3-Poucas vezes | 4-Às vezes | 5-Muitas vezes | 6-Quase sempre | 7-Sempre |

1. Sinto-me cheio de energia no meu trabalho.
2. Sinto-me com força e energia quando estou a trabalhar.
3. Estou entusiasmado com o meu trabalho.
4. O meu trabalho inspira-me.
5. Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar.
6. Sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente.
7. Sinto orgulho no trabalho que faço.
8. Sinto-me imerso no meu trabalho.
9. Quando estou a trabalhar, "deixo-me levar" pelo trabalho.

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

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

11. Eu sei como desempenhar o meu trabalho de forma segura
12. Eu sei como utilizar o equipamento de segurança e procedimentos de trabalho que me são exigidos
13. Eu sei como manter ou melhorar a segurança e saúde no trabalho
14. Eu sei como reduzir o risco de acidentes e incidentes no local de trabalho
15. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?
16. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afectar a sua vida privada negativamente?

Com que frequência durante as últimas 4 semanas sentiu:

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

17. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?
18. Fisicamente exausto?
19. Emocionalmente exausto?
20. Irritado?
21. Ansioso?
22. Triste?

Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:

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

23. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?
24. Tem sido exposto a ameaças de violência?
25. Tem sido exposto a violência física?

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

| 1 – Discordo Totalmente até 7 – Concordo Totalmente |

26. A segurança e saúde no local de trabalho são aspectos importantes
27. Vale a pena esforçar-me para manter ou melhorar a minha segurança pessoal

28. É importante manter a segurança em qualquer altura
29. É importante reduzir o risco de acidentes e incidentes no local de trabalho
30. Eu sei como desempenhar o meu trabalho de forma segura
31. Eu sei como utilizar o equipamento de segurança e procedimentos de trabalho que me são exigidos
32. Eu sei como manter ou melhorar a segurança e saúde no trabalho
33. Eu sei como reduzir o risco de acidentes e incidentes no local de trabalho
34. Desenvolvo o meu trabalho de um modo seguro
35. Utilizo todo o equipamento de segurança necessário para desenvolver o meu trabalho
36. Utilizo os procedimentos de segurança corretos para desenvolver o meu trabalho
37. Asseguro a existência dos níveis mais elevados de segurança quando desenvolvo o meu trabalho
38. Promovo o programa de segurança dentro da organização.
39. Invisto um esforço extra na melhoria da segurança do local de trabalho
40. Corrijo os meus colegas quando eles se encontram a trabalhar em condições arriscadas ou perigosas
41. Desenvolvo voluntariamente tarefas ou atividades que ajudam a melhorar a segurança no local de trabalho

A seção seguinte está relacionada com a saúde. Para cada questão, escreva o número apropriado no local respectivo.

42. A minha saúde:
- a) Quantas vezes toma o pequeno almoço durante a semana?
 - b) Em média, quantas vezes come uma refeição completa por dia?
 - c) Quantas vezes por semana come fast food?
 - d) Em média, quantas horas dorme por noite?
 - e) Em média, quantos cigarros fuma por dia?
 - f) Quantas vezes pratica exercício físico por semana?
 - g) Em média, quantos cafés bebe por dia?
 - h) Em média, em quantos dias da semana bebe bebidas alcoólicas (independentemente da quantidade)?

- i) Em média, quanto consome (em número de copos) de cada vez que bebe bebidas alcoólicas?
- j) Em média, em quantos noites por semana toma comprimidos para dormir?
- k) Em média, em quantos dias/noites por semana toma comprimidos para relaxar?

(Seção II – Nível Trabalho)

As seguintes questões estão relacionadas com o seu trabalho. Por favor indique (X) a que mais se adequa à sua resposta de acordo com as seguintes alternativas:

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

- 43. O seu trabalho tem algum significado para si?
- 44. Sente que o seu trabalho é importante?
- 45. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?
- 46. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?
- 47. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?
- 48. Precisa fazer horas-extra?
- 49. Precisa trabalhar muito rapidamente?
- 50. O seu trabalho exige a sua atenção constante?
- 51. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?
- 52. O seu trabalho exige emocionalmente de si?
- 53. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?
- 54. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?
- 55. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?
- 56. O seu trabalho é variado?
- 57. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?
- 58. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?
- 59. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?
- 60. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?
- 61. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam e outros não?
- 62. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?
- 63. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?
- 64. Sente-se preocupado em ficar desempregado?

65. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?

(Nível III – Organização)

As seguintes questões estão relacionadas com a sua Empresa. Por favor indique (X) a que mais se adequa ao seu caso de acordo com as seguintes alternativas:

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

66. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?

67. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas?

68. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?

69. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?

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

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

70. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?

71. É bom no planeamento do trabalho?

72. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?

73. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?

74. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?

75. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?

76. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.

77. A minha empresa:

| Escala Likert 7 Pontos - discordo totalmente até concordo totalmente |

- a) Disponibiliza os equipamentos necessários para se trabalhar de forma segura.
- b) Corrige rapidamente qualquer perigo para a segurança, independentemente do seu custo.
- c) Considera o comportamento de segurança das pessoas quando as promove.
- d) Investe muito tempo e dinheiro na formação em segurança dos trabalhadores.
- e) Ouve cuidadosamente as ideias dos trabalhadores para melhorar a segurança.
- f) Dá aos técnicos de segurança o poder necessário para fazerem o seu trabalho.

78. O meu chefe direto:

| Escala Likert 7 pontos - nunca até sempre |

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor
Aeronáutico

- a) Discute connosco como é que podemos melhorar a segurança.
- b) Ensina-nos a detectar os problemas de segurança antes de surgirem.
- c) Explica-nos (além de ser exigente) porque é que devemos trabalhar de forma segura

73. Os meus colegas de equipa ...

- a) Verificam se os outros colegas cumprem as regras de segurança.
- b) Verificam se os outros colegas seguem todas as regras de segurança e não apenas as mais importantes.
- c) Dizem uma “palavra simpática” aos colegas que prestam especial atenção à segurança.

Última questão:

Por favor indique uma sugestão para melhorar a saúde e bem-estar dos colaboradores da sua Empresa:

Questões Sócio-Demográficas:

Por favor indique apenas alguns dados demográficos para o desenvolvimento do estudo de investigação:

Idade: _____ anos

Género: F M

Estado Civil:

Solteiro/a Casado/a Divorciado/a União de Fato

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor
Aeronáutico

Outro: _____

Nº de Dependentes: _____

Habilitações Académicas: _____

Profissão: _____

Tipo de vínculo profissional:

Contratado

Efetivo

Outra: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____ anos

Tem cargo de chefia? Sim: ___ Não: ___

Obrigada pela colaboração!

Anexo L – Estatísticas Descritivas do COPSOQ II

| Descriptive Statistics | | | |
|--|----------|-------------|-----------------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Saúde Geral | 48 | 2,25 | ,887 |
| Problemas em Dormir | 48 | 2,69 | 1,035 |
| Sintomas Depressivos | 48 | 2,23 | ,973 |
| Compromisso face ao Local de Trabalho | 46 | 3,87 | 1,046 |
| Ritmo de Trabalho | 46 | 3,35 | 1,016 |
| Exigências Emocionais | 46 | 3,61 | 1,022 |
| Influência no Trabalho | 46 | 3,76 | ,923 |
| Variação no Trabalho | 45 | 3,58 | 1,055 |
| Transparência do Papel Laboral | 46 | 4,65 | ,566 |
| Insegurança Laboral | 46 | 3,33 | 1,212 |
| Satisfação no Trabalho | 46 | 3,89 | 1,178 |
| Apoio Social dos Colegas | 44 | 4,16 | ,861 |
| Apoio Social dos Superiores | 42 | 3,62 | 1,188 |
| Comunidade Social no Trabalho | 44 | 4,25 | ,943 |
| Auto-Eficácia | 43 | 4,28 | ,734 |
| Conflito Trabalho-Família | 47 | 3,3085 | ,90622 |
| Burnout | 48 | 2,8646 | ,77005 |
| Stress | 48 | 2,6875 | ,79643 |
| Comportamentos Ofensivos | 48 | 1,0764 | ,23053 |
| Significado do Trabalho | 46 | 4,5652 | ,73491 |
| Exigências Quantitativas | 46 | 2,5507 | ,90327 |
| Exigências Cognitivas | 46 | 4,0870 | ,57062 |
| Desenvolvimento | 46 | 4,2174 | ,62050 |
| Previsibilidade | 46 | 3,2826 | ,98122 |
| Recompensa | 46 | 3,4239 | 1,11538 |
| Conflito Laboral | 46 | 2,7899 | ,85015 |
| Qualidade de Liderança | 43 | 3,6628 | ,85022 |
| Confiança Vertical | 43 | 3,9767 | ,85880 |
| Justiça e Respeito | 43 | 3,5116 | 1,21248 |
| Valid N (listwise) | 40 | | |

Anexo M – Estatísticas Descritivas da Escala de Clima de Segurança de Nível
Organizacional

| Descriptive Statistics | | | |
|--|----|------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| A minha empresa:- Disponibiliza os equipamentos necessários para se trabalhar de forma segura. | 44 | 5,61 | 1,434 |
| A minha empresa:-Corrige rapidamente qualquer perigo para a segurança, independentemente do seu custo. | 44 | 5,59 | 1,499 |
| A minha empresa:- Considera o comportamento de segurança das pessoas quando as promove. | 43 | 5,51 | 1,316 |
| A minha empresa:-Investe muito tempo e dinheiro na formação em segurança dos trabalhadores. | 44 | 4,93 | 1,731 |
| A minha empresa:-Ouve cuidadosamente as ideias dos trabalhadores para melhorar a segurança. | 44 | 5,57 | 1,531 |
| A minha empresa:-Dá aos técnicos de segurança o poder necessário para fazerem o seu trabalho. | 44 | 5,43 | 1,662 |
| Valid N (listwise) | 43 | | |

Anexo N – Estatísticas Descritivas da Escala de Normas Descritivas da Chefia e dos Colegas (Fugas, Silva & Mélia, 2011)

| Descriptive Statistics | | | |
|-------------------------------|----|--------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Chefia | 44 | 4,9356 | 1,85704 |
| Colegas | 44 | 5,1136 | 1,75641 |
| Valid N (listwise) | 44 | | |

Anexo O - Estatísticas Descritivas da Escala de Conhecimento, Motivação e Comportamentos de Segurança (Griffin & Neal, 2000)

| Descriptive Statistics | | | |
|-------------------------------|----|--------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Motivação | 48 | 6,9010 | ,25651 |
| Conhecimento | 47 | 4,6277 | ,44500 |
| Compliance | 47 | 6,4128 | ,74180 |
| Participation | 47 | 6,1206 | ,99133 |
| Valid N (listwise) | 46 | | |

Anexo P - Estatísticas Descritivas Escala de Comportamentos Saudáveis (Moustou,
Panagopoulou, Montgomery & Benos, 2010)

| Descriptive Statistics | | | |
|--|----|------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Quantas vezes toma o pequeno almoço durante a semana? | 47 | 6,02 | 2,048 |
| Em média, quantas vezes come uma refeição completa por dia? | 47 | 2,70 | 1,765 |
| Quantas vezes por semana come fast food? | 47 | ,82 | ,986 |
| Em média, quantas horas dorme por noite? | 47 | 7,03 | 1,049 |
| Em média, quantos cigarros fuma por dia? | 46 | 4,91 | 7,001 |
| Quantas vezes pratica exercício físico por semana? | 47 | 2,12 | 1,779 |
| Em média, quantos cafés bebe por dia? | 47 | 2,04 | 1,355 |
| Em média, em quantos dias da semana bebe bebidas alcoólicas (independentemente da quantidade)? | 47 | 1,44 | 1,825 |
| Em média, quanto consome (em número de copos) de cada vez que bebe bebidas alcoólicas ? | 46 | 1,77 | 2,200 |
| Em média, quantas noites por semana toma comprimidos para dormir? | 47 | ,11 | ,429 |
| Em média, em quantos dias/noites por semana toma comprimidos para relaxar? | 47 | ,19 | 1,056 |
| Valid N (listwise) | 45 | | |

Anexo Q - Estatísticas Descritivas Utrecht Work *Engagement* Scale (Schaufeli & Bakker, 2003)

| Descriptive Statistics | | | |
|--|----|------|----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation |
| Sinto-me cheio de energia no meu trabalho. | 48 | 5,44 | 1,351 |
| Sinto-me com força e energia quando estou a trabalhar. | 48 | 5,44 | 1,270 |
| Estou entusiasmado com o meu trabalho. | 48 | 5,58 | 1,499 |
| O meu trabalho inspira-me. | 48 | 5,38 | 1,734 |
| Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar. | 48 | 5,40 | 1,498 |
| Sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente. | 48 | 5,50 | 1,321 |
| Sinto orgulho no trabalho que faço. | 48 | 6,15 | 1,288 |
| Sinto-me imerso no meu trabalho. | 48 | 5,08 | 1,736 |
| Quando estou a trabalhar, "deixo-me levar" pelo trabalho. | 48 | 5,44 | 1,109 |
| Valid N (listwise) | 48 | | |

Anexo R – Comparação das médias dos fatores do COPSOQ II, resultados por tercis

| EXIGÊNCIAS LABORAIS | |
|----------------------------|--------|
| Exigências quantitativas | 2,55* |
| Ritmo de trabalho | 3,35* |
| Exigências cognitivas | 4,08** |
| Exigências emocionais | 3,61* |

| ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E CONTEÚDO | |
|---|--------|
| Influência no trabalho | 3,76** |
| Possibilidades de desenvolvimento | 4,21** |
| Variação no trabalho | 3,58** |
| Significado do trabalho | 4,65** |
| Compromisso face ao local de trabalho | 3,87** |

| RELAÇÕES SOCIAIS E LIDERANÇA | |
|---|--------|
| Previsibilidade | 3,28** |
| Recompensas (Reconhecimento) | 3,42** |
| Transparência do papel laboral desempenhado | 4,65** |
| Conflitos de papéis laborais | 2,78* |
| Qualidade da liderança | 3,66** |
| Apoio social de superiores | 3,62** |
| Apoio social de colegas | 4,16** |

| INTERFACE TRABALHO-INDIVÍDUO | |
|-------------------------------------|--------|
| Insegurança Laboral | 3,33* |
| Satisfação laboral | 3,89** |
| Conflito Trabalho/Família | 3,3* |

| VALORES NO LOCAL DE TRABALHO | |
|-------------------------------------|--------|
| Confiança vertical | 3,97** |
| Justiça e respeito | 3,51** |

Riscos Psicossociais e Fatores Humanos na Segurança no Trabalho: um estudo no setor Aeronáutico

| | |
|-------------------------------|--------|
| Comunidade social no trabalho | 4,25** |
|-------------------------------|--------|

PERSONALIDADE

| | |
|---------------|--------|
| Auto-eficácia | 4,28** |
|---------------|--------|

SAÚDE E BEM-ESTAR




| | |
|----------------------|-------|
| Saúde Geral | 2,25* |
| <i>Stress</i> | 2,68* |
| <i>Burnout</i> | 2,86* |
| Problemas em dormir | 2,69* |
| Sintomas Depressivos | 2,23* |

| | |
|---------------------------------|-------|
| COMPORTAMENTOS OFENSIVOS | 1,07* |
|---------------------------------|-------|

* Itens em que pontuações elevadas constituem resultados desfavoráveis, cujos pontos de corte são 2.33 e 3.66

** Itens em que pontuações elevadas representam resultados favoráveis, cujos pontos de corte são 2.33 e 3.66

Legenda:

 Risco para a saúde  Estado Intermédio para a saúde  Estado Favorável para a saúde

Anexo S – Valores de referência nacional dos fatores do COPSOQ II

| Subescalas | Itens | α | Média | DP |
|-------------------------------------|-------|----------|-------|------|
| Exigências quantitativas | 3 | .63 | 2,48 | 0,86 |
| Ritmo de trabalho | 1 | * | 3,18 | 1,00 |
| Exigências cognitivas | 3 | .60 | 3,79 | 0,71 |
| Exigências emocionais | 1 | * | 3,42 | 1,15 |
| Influência no trabalho | 4 | .70 | 2,83 | 0,89 |
| Possibilidades de desenvolvimento | 3 | .76 | 3,85 | 0,81 |
| Previsibilidade | 2 | .72 | 3,23 | 0,92 |
| Transparência do papel laboral | 3 | .76 | 4,19 | 0,72 |
| Recompensas | 3 | .82 | 3,71 | 0,87 |
| Conflitos laborais | 3 | .67 | 2,94 | 0,69 |
| Apoio social de colegas | 3 | .71 | 3,44 | 0,77 |
| Apoio social de superiores | 3 | .87 | 3,13 | 0,97 |
| Comunidade social no trabalho | 3 | .85 | 3,97 | 0,81 |
| Qualidade da liderança | 4 | .90 | 3,49 | 0,93 |
| Confiança horizontal | 3 | .29** | 2,79 | 0,64 |
| Confiança vertical | 3 | .20** | 3,60 | 0,60 |
| Justiça e respeito | 3 | .79 | 3,37 | 0,81 |
| Auto-eficácia | 2 | .67 | 3,90 | 0,67 |
| Significado do trabalho | 3 | .82 | 4,03 | 0,72 |
| Compromisso com o local de trabalho | 2 | .61 | 3,40 | 0,90 |
| Satisfação no trabalho | 4 | .82 | 3,37 | 0,75 |
| Insegurança laboral | 1 | * | 3,13 | 1,47 |
| Saúde geral | 1 | * | 3,44 | 0,91 |
| Conflito trabalho-família | 3 | .86 | 2,67 | 1,05 |
| Problemas em dormir | 2 | .84 | 2,46 | 1,05 |
| Burnout | 2 | .83 | 2,70 | 0,97 |
| Stress | 2 | .73 | 2,70 | 0,90 |
| Sintomas depressivos | 2 | .80 | 2,35 | 0,91 |
| Comportamentos ofensivos | 4 | .78 | 1,23 | 0,48 |

* Não é possível calcular o α de Cronbach uma vez que a subescala é constituída por um único item.

** Os itens constituintes destas escalas avaliam informação distinta, embora obedecendo aos mesmos valores no local de trabalho (ex: Subescala Confiança horizontal - *Os funcionários ocultam informação uns aos outros?*; *Os funcionários ocultam informação à gerência?*) daí a possível baixa consistência interna.