



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

**Riscos psicossociais em Instituições Particulares de
Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso**

Carlos Manuel Figueiredo Lopes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Economia Social e Solidária

Orientadora:

Doutora Patrícia Duarte, Professora Auxiliar Convidada

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Julho de 2021

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso



CIÊNCIAS SOCIAIS
E HUMANAS

Departamento de Economia Política

**Riscos psicossociais em Instituições Particulares de
Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso**

Carlos Manuel Figueiredo Lopes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Economia Social e Solidária

Orientador:

Doutora Patrícia Duarte, Professora Auxiliar Convidada

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Julho, 2021

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

DEDICATÓRIA

Aos meus colegas de Mestrado pela cooperação e união coletiva.

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

AGRADECIMENTOS

Agradeço à IPSS e a todos os seus colaboradores por colaborarem na participação do questionário e contribuírem dessa forma para a recolha de dados desta tese.

Agradeço à minha professora e orientadora pela extrema compreensão e paciência durante este processo de realização deste projeto.

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo
de caso

RESUMO

As organizações de Economia Social têm uma função crucial como meio de desenvolvimento da sociedade e da Economia. As denominadas IPSS (instituições particulares de solidariedade social) prestam serviços de apoio social, cultural, recreativo, entre outros à comunidade e empregam, para tal, milhares de pessoas. Para além de se preocuparem com o apoio fornecido aos seus beneficiários, estas instituições devem também preocupar-se com o bem-estar dos seus trabalhadores.

Em todas as profissões e organizações existem riscos. E o ser humano está sempre sujeito a fatores de risco. Os riscos psicossociais são uma realidade em qualquer sector ou área profissional, incluindo o setor social.

Neste trabalho analisou-se o caso de uma instituição particular de solidariedade social que atua na região de Lisboa e Vale do Tejo e verificou-se os riscos psicossociais existentes nesta, através de um questionário aos colaboradores da instituição. Posteriormente, estimou-se o nível de risco psicossocial face à perceção dos colaboradores acerca dos fatores e analisados e correlacionaram-se riscos psicossociais diversos com os fatores sociodemográficos, determinando-se a significância dessas correlações. Após o diagnóstico, foram propostas medidas de prevenção de riscos psicossociais.

Palavras-chave

Economia Social;

Instituições Particulares de Solidariedade Social;

Riscos Psicossociais;

Fatores de risco psicossociais

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

ABSTRACT

Social Economy organizations play a key role as an engine for the development of society and the economy. The so-called IPSS (Private Social Solidarity Institutions) provide social, cultural, recreational, and other support services to the community and employ thousands of people. Besides being concerned with the support provided to their beneficiaries, these institutions must also be concerned with the welfare of their employees.

In all professions and organizations there are risks. And human beings are always subject to risk factors. Psychosocial risks are a reality in any sector or professional area, including the social sector.

This paper analyzed the case of a private institution of social solidarity that operates in the region of Lisbon and Tagus Valley and verified the psychosocial risks existing in this, through a questionnaire to the employees of the institution. Subsequently, the level of psychosocial risk was estimated in view of the workers' perception of the factors analyzed, and different psychosocial risks were correlated with the sociodemographic factors, determining the significance of these correlations. After diagnosis, psychosocial risk prevention measures were proposed.

Key words

Social Economy

Private Institutions of Social Solidarity

Psychosocial Risks

Psychosocial Risk Factors

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	v
AGRADECIMENTOS	vii
RESUMO.....	ix
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE DE QUADROS E TABELAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS	xix
GLOSSÁRIO DE SIGLAS.....	xxi
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONCEPTUAL.....	5
1.1. Economia Social.....	5
1.1.1. Enquadramento histórico e conceptual.....	5
1.2. Instituições Particulares de Solidariedade Social.....	6
1.2.1. Respostas sociais	9
1.3. Ética organizacional	10
CAPÍTULO II – RISCOS PSICOSSOCIAIS.....	13
2.1. Perceção dos Riscos Psicossociais	13
2.2. Definição e conceptualização dos riscos psicossociais	15
2.2.1. Stresse ocupacional.....	18
2.2.2. Assédio no trabalho	19
2.2.3. <i>Burnout</i>	20
2.2.4. Violência no trabalho.....	20
2.3. Fatores de risco psicossociais.....	20
2.4. Danos psicossociais	23
2.5. Custo dos acidentes de trabalho	24
2.6. Descrição da organização	25
CAPÍTULO III – METODOLOGIA.....	29
3.1. Características dos participantes e organização	30
3.2. Instrumento e procedimento de recolha de dados	33
CAPÍTULO IV – RESULTADOS.....	37

4.1 Perceção geral dos fatores de riscos psicossociais	37
4.2. Perceção dos fatores de riscos psicossociais em função de características sociodemográficas e socioprofissionais	39
CAPÍTULO V - CONCLUSÃO	49
5.1. Recomendações para a prevenção e correção de riscos psicossociais.....	51
5.2. Limitações e sugestões de pesquisa futura.....	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
WEBGRAFIA.....	63
LEGISLAÇÃO.....	64
Decreto-Lei	64
Portaria.....	64
Lei.....	64
ANEXOS	65

ÍNDICE DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1.1. Distribuição das entidades sociais.....	8
Quadro 1.2. Distribuição territorial das entidades.....	10
Quadro 2.1. Fatores psicossociais	22 e 23
Quadro 2.2. Registo de IPSS.....	26
Quadro 3.1. Idade dos participantes (%)	30
Quadro 3.2. Habilitações académicas dos participantes.....	31
Quadro 3.3. Antiguidade na instituição (%)	31
Quadro 3.4. Vínculo laboral (%).....	31
Quadro 3.5. Instituição onde exerce atividade (%)	32
Quadro 3.6. Área profissional/Atividade desenvolvida.....	32
Quadro 3.7. Escalas do COPSOQ	34 e 35
Quadro 4.1. Classificação de relação do coeficiente de correlação de Spearman	39
Quadro 4.2. Coeficiente de correlação de Spearman - Exigências cognitivas.....	40
Quadro 4.3. Coeficiente de correlação de Spearman - Exigências emocionais.....	40
Quadro 4.4. Coeficiente de correlação de Spearman – Influência no trabalho.....	41
Quadro 4.5. Coeficiente de correlação de Spearman - Conflito de papéis	41 e 42
Quadro 4.6. Coeficiente de correlação de Spearman - apoio social de superiores	42 e 43
Quadro 4.7. Coeficiente de correlação de Spearman - Confiança horizontal.....	43
Quadro 4.8. Coeficiente de correlação de Spearman - Confiança vertical.....	44
Quadro 4.9. Coeficiente de correlação de Spearman - Insegurança laboral	44
Quadro 4.10. Coeficiente de correlação de Spearman – Problemas em dormir	45
Quadro 4.11. Coeficiente de correlação de Spearman - <i>Burnout</i>	45 e 46
Quadro 4.12. Coeficiente de correlação de Spearman - Stresse	46
Quadro 4.13. Coeficiente de correlação de Spearman - Sintomas depressivos	47

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1. Distribuição das entidades não lucrativas	8
Gráfico 4.1. Análise tripartida dos riscos psicossociais das subescalas	38

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Voz do Operário (Edifício sede).....	27
Figura 5.1. Níveis de intervenção.....	51

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

CDSS – Centros Distritais da Segurança Social

CEPES – Confederación Empresarial Española de la Economía Social

COPSOQ – Copenhagen Psychosocial Questionnaire

DGS – Direção Geral da Saúde

INSST – Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS - Instituto da Segurança Social

MTSSS – Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

INTRODUÇÃO

A Psicossociologia do trabalho, na perspetiva da prevenção dos riscos no trabalho, é uma disciplina que trata as condições de trabalho de ordem pessoal e social ou organizacionais, também chamadas fatores psicossociais.

Quando escolhemos estudar e avaliar os riscos psicossociais numa IPSS como tema desta dissertação entendemos que este aborda, por um lado, a intervenção de uma instituição que se tem destacado em Portugal pela sua ação junto das populações socialmente mais desfavorecidas e/ou desprotegidas económica e socialmente como, adicionalmente, um conjunto de questões em torno de um problema de saúde e segurança no trabalho que ao longo dos anos tem diversas perspetivas e está em constante evolução científica.

Quando os fatores, tarefas, interações não proporcionam uma simbiose positiva nas várias componentes que influenciam a segurança e saúde dos trabalhadores acabam por influenciar negativamente a qualidade de vida, saúde e bem-estar no trabalho. Nesse contexto, os fatores psicossociais, começam a converter-se em riscos (ex. desmotivação, cansaço, frustração) que afetam a saúde e segurança dos profissionais, colmatando em danos vários como doenças psicossomáticas, cardiovasculares, entre outras. Estes chamados fatores de risco importa avaliá-los e intervir sobre eles mediante uma adequada planificação preventiva para eliminá-los, reduzi-los e/ou controlá-los. Como todas as organizações, as instituições de cariz social, cultural, e similares, não estão isentas de risco e têm de assegurar todos os processos de segurança para prevenção de riscos, nomeadamente, psicossociais. Conforme Ribeiro (2012) “os fatores psicossociais podem representar um risco em contexto laboral, no sentido que podem influenciar negativamente a saúde e o bem-estar dos indivíduos”. Por sua vez, Duarte (2011, p.23), acrescenta que estes fatores podem ser considerados “relativamente à carreira, à carga e ritmo de trabalho, ao ambiente social e ao ambiente técnico do trabalho”. Os fatores psicossociais podem definir-se como condições perigosas na organização, no indivíduo e na relação com o meio e com o ambiente que potenciam riscos à sua saúde (física, psíquica ou social). Assim, condições psicossociais desfavoráveis estão na origem tanto de determinadas condutas e atitudes inadequadas no desenvolvimento do trabalho, como de determinadas consequências prejudiciais para a saúde dos trabalhadores. Originalmente, o conceito de fatores psicossociais foi definido pelo comité misto OIT/OMS em 1984 como “aquelas condições presentes numa situação de trabalho, relacionadas com a organização, conteúdo e realização do trabalho suscetíveis de afetar tanto o bem-estar e a saúde (física, psíquica ou

social) dos trabalhadores como o desenvolvimento das suas funções no contexto laboral.” Pretende-se neste estudo analisar esses fenómenos psicossociais relacionados com o trabalho executado e as condições laborais de uma IPSS que opera na área de Lisboa e Vale do Tejo, a Voz do Operário, e avaliar a exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais definidos e os danos causados à saúde dos trabalhadores e propor medidas preventivas, consoante o risco, de modo a prevenir, acompanhar e eliminar o risco psicossocial. Os fatores de risco psicossociais e os riscos psicossociais têm tomado novos conceitos e definições, porém tornando divergentes aquando uma microanálise.

Segundo a OIT (1986) os fatores de risco psicossocial foram definidos como os que estariam ligados à evolução tecnológica e digital, à gestão do tempo no local de trabalho, à liderança e organização da entidade às condições físicas (ex. ambiente, ruído, luminosidade) e aspetos intrínsecos ao emprego que se relacionam diretamente com o indivíduo e as condições, conteúdo, funcionamento, organização do trabalho. A estes fatores que podem resultar em riscos para os trabalhadores, Cox & Cox (1993) acrescentaram outros fatores, defendendo que influenciariam a produtividade no trabalho e bem-estar no meio laboral e não estavam a ser considerados. Surgiram desse modo as primeiras referências dos riscos psicossociais que decorriam da falta de perspetivas profissionais, do clima e cultura organizacional, ao papel e à participação que os trabalhadores desenvolvem nas organizações, ligados à carga e ritmos de trabalho acelerados e constantes e à importância das relações interpessoais. Os riscos psicossociais, como o stresse, o *burnout*, o assédio e a violência no trabalho são o desafio da Segurança e Saúde no Trabalho do século XXI (Pereira, S; Ribeiro, C; 2017:117).

Os temas mais recentes referem que os fatores de riscos psicossociais estariam relacionados à interface família-trabalho, às características individuais como a idade ou qualificação e às condições ambientais e sociais (ambiente físico, violência/assédio (MAS/SEAS, 2007). As várias abordagens que vamos explicar nesta dissertação prendem-se com a amplitude do tema em estudo, da inexistência de unanimidade e de uma ambiguidade face aos fatores psicossociais, da diversidade e “recente” procura por respostas a novas formas de trabalho que procurem reduzir os riscos psicossociais.

Esta tese encontra-se estruturada em cinco partes. No primeiro capítulo faz-se a abordagem e o enquadramento legal e conceptual das instituições particulares de solidariedade social, no âmbito da economia social em Portugal. No segundo capítulo é elaborada a esquematização de alguns fatores de risco psicossociais e a definição da perceção

do risco como algumas abordagens aos riscos psicossociais e a sua associação aos prejuízos acarretados. No mesmo capítulo é elencado a descrição da instituição no qual incidiu o estudo. No capítulo terceiro, apresenta-se a metodologia aplicada, amostra de estudo e as características sociodemográficas. No quarto capítulo são explanados os resultados obtidos, os níveis de riscos e a significância relativa à percepção dos colaboradores da instituição. Por fim, no último capítulo são realçadas os principais resultados e propostas medidas e sugestões de melhoria.

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONCEPTUAL

O quadro teórico e conceptual utilizado abrange os principais conceitos necessários para fundamentar a investigação que iremos levar a cabo. Deste modo, considerámos relevante discutir os conceitos de economia social, instituições particulares de solidariedade social, riscos psicossociais e fatores de risco psicossociais como fundamentais para o nosso trabalho.

1.1. Economia Social

1.1.1. Enquadramento histórico e conceptual

Charles Dunoyer e Frédéric Le Play batizaram a Economia Social contribuindo para o bem-estar social dos indivíduos no trabalho e na sociedade. Por Economia Social entende-se as atividades económicas de entidades cooperativas, mutualidades, associações e fundações e outras empresas sociais. As primeiras propostas e valores da Economia social remontam à Grécia Antiga com filósofos das correntes materialista e idealista do pensamento europeu.

Desde a moralidade da economia social proposta por Charles Dunoyer no início do séc. XIX à abordagem capitalista da economia, “a identificação da economia social como a conhecemos hoje iniciou-se em França na década de 70, quando as organizações representativas das cooperativas, mutualidades e associações instituíram um comité nacional das atividades mutualistas, cooperativas e associativas” (Monzón & Chaves, 2012).

Na revisão de Ferreira da Costa publicadas nos anos 80, o cooperativismo e o associativismo são a origem “de uma economia social baseada nas pessoas, na sua participação alternativa, na procura de um estado federado ou de uma nação cooperativa” (Estivill, 2017:23).

Segundo essa identificação, Defourny (2009), propôs duas definições de economia social. A primeira consiste em identificar as formas jurídicas das organizações sociais que compõem a Economia Social. A segunda maneira de se caracterizar a economia social consiste em destacar a finalidade das organizações com o fim de cumprir o seu objetivo social sendo o lucro secundário; primar à autonomia de gestão; definir um controle democrático e participativo pelos membros.

1.2. Instituições Particulares de Solidariedade Social

As IPSS surgiram no país para dar resposta às necessidades dos cidadãos mais desprotegidos e em situação de vulnerabilidade social. Foi com a Constituição de 1976 que surgiu pela primeira vez o termo IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social.

Pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, efetuou-se a revisão do estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social, passando as instituições a designar-se de IPSS. O diploma de 1983 visou o alargamento dos objetivos das IPSS, nomeadamente, a prestação de serviços de "promoção e proteção da saúde, educação e formação e problemas habitacionais" (artigo 1º). As IPSS com finalidades de educação foram regulamentadas pela Portaria nº 860/91. De acordo com o artigo 1.º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (EIPSS) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, são instituições particulares de solidariedade social (IPSS), as constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o intento de facultar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, mediante a concessão de bens e da prestação de serviços, nomeadamente: apoio a crianças e jovens; apoio à família; apoio à integração social e comunitária; proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação; educação e formação profissional dos cidadãos; resolução dos problemas habitacionais das populações.

Ainda no artigo 2.º do EIPSS, verificamos que as IPSS podem ser de natureza associativa ou de natureza fundacional e podem revestir as seguintes formas jurídicas: Associações de Solidariedade Social; Associações de Voluntários de Ação Social; Associações de Socorros Mútuos ou Associações Mutualistas (Mutualidades); Irmandades da Misericórdia, Fundações de Solidariedade Social; Centros Sociais Paroquiais e Cáritas Diocesana e Paroquiais. Podem ainda agrupar-se em Uniões, Federações e Confederações.

Segundo o ISS, I.P., 2012, as IPSS, no âmbito da legislação aplicável, escolhem as suas áreas de atividade, prosseguem autonomamente a sua ação e constituem espontaneamente a sua organização interna. As IPSS regem-se por estatutos livremente formados, com respeito pelas disposições deste Estatuto e demais legislação aplicável. Nos estatutos devem constar obrigatoriamente: a denominação, que não pode confundir-se com denominação de instituições já existentes; a sede e âmbito de ação; os fins e atividades da instituição; a

denominação, a composição e a competência dos corpos gerentes; a forma de designar os respetivos membros e o regime financeiro. Os Centros Distritais de Segurança Social (CDSS) dispõem de “modelos” de estatutos, executados em conjunto com as Uniões representativas das instituições, que estabelecem meios de apoio para adequação dos Estatutos ao Estatuto das IPSS.

De acordo com o Instituto da Segurança Social, relativamente ao modo de constituição, “as IPSS adquirem personalidade jurídica no ato de constituição, do qual deve constar a escritura pública que deverá especificar as quotas, donativos ou serviços com que os associados concorrem para o património social; a denominação, fim e sede da pessoa coletiva; a sua forma de funcionamento; a duração, quando a associação se não constitua por tempo indeterminado, resultando daí, por parte do Estado, a atribuição de benefícios (isenções fiscais, apoios financeiros) e encargos (prestação de contas, obrigação de cooperação com a Administração Pública).” (Instituto da Segurança Social, I.P, 2012:7). Desde que legalmente constituídas, as instituições particulares de solidariedade social devem/podem requerer o seu registo junto dos serviços competentes para a respetiva tutela, passando a ser consideradas como pessoas coletivas de utilidade pública, cuja competência para o registo é da responsabilidade da Direção-Geral da Segurança Social. Este enquadramento é essencial para o estabelecimento de contratos de cooperação com o Estado (ISS, IP, 2012).

As finalidades do registo das IPSS têm como objetivo comprovar a natureza e os fins das instituições, comprovar os factos jurídicos respeitantes às instituições especificados no regulamento de registo, reconhecer a utilidade pública das instituições, facultar o acesso às formas de apoio e cooperação previstas na lei. Após registadas, as IPSS adquirem o estatuto de pessoas coletivas de utilidade pública, advindo daí, por parte do Estado, a atribuição de benefícios (isenções fiscais, apoios financeiros) e encargos (prestação de contas, obrigação de cooperação com a Administração Pública) – art.º 8.º do EIPSS (Decreto-Lei nº 172-A/2014).

Estas organizações são entidades não lucrativas que compõem a rede de serviços e equipamentos sociais. Segundo o último relatório da carta social (GEP-MTSSS), em dezembro de 2018 as entidades não lucrativas representavam cerca de 71% destes equipamentos e no total do tecido social, mais de 55% eram compostas por Instituições Particulares de Solidariedade Social (Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1. Distribuição das entidades não lucrativas



Fonte: Elaboração própria (adaptado de GEP- MTSSS)

No presente ano de 2021 estavam registadas até junho 5073 instituições particulares de solidariedade social.

Em Portugal, as associações de solidariedade social, as organizações de cariz religioso, como as misericórdias e os centros sociais paroquiais, as fundações de solidariedade social, as associações de desenvolvimento local e as associações culturais e recreativas assumem uma importância particular tendo um grande peso na economia e no desenvolvimento social e local. As associações e outras entidades não lucrativas representaram em 2018 cerca de 20% do VAB da Economia Social na área metropolitana de Lisboa (Quadro 1.1).

Quadro 1.1. Distribuição das entidades sociais em Lisboa

Área Metropolitana de Lisboa	Entidades Lucrativas	Entidades não lucrativas
	27,9%	20%

Fonte: Carta Social 2018 (GEP-MTSSS)

As organizações da Economia Social por natureza não são lucrativas, ou seja, a sua atividade não tem como objetivo a obtenção do lucro, mas a resolução de um problema social.

Apesar de terem receitas próprias que são obtidas pela prestação dos seus serviços, em geral o seu financiamento assenta fortemente no apoio de entidades privadas e do Estado através dos subsídios concedidos, na medida em que é reconhecido a importância da sua intervenção. Num contexto de crescimento e afirmação, um dos desafios que se colocam hoje à gestão das organizações da Economia Social prende-se com o aumento do financiamento e a diversificação das fontes, criando assim espaço para novas ofertas de bens e serviços (Nicolau & Simaens, 2008). Desde sempre as organizações não lucrativas estiveram ligadas ao trabalho voluntário e não lucrativo. Segundo Salamon (1996, citado por Reis, 2003:196), “o terceiro sector beneficia da atividade de trabalhadores voluntários, os quais adicionam às organizações uma produção raramente contabilizada. O Voluntariado constitui pois uma dimensão acrescida nas operações do terceiro sector constituindo uma força económica importante”.

1.2.1. Respostas sociais

O número total de respostas sociais que compõem as Respostas Sociais de Economia Social (RSES) conheceu um crescimento de 110% desde 1998, particularmente evidente nas respostas que visam o apoio a crianças e jovens, pessoas com deficiência e a pessoas idosas (Carta Social, 2018).

As respostas destinadas às crianças e jovens representavam, em 2018, 49% do universo de respostas, enquanto 41 % diziam respeito a respostas dirigidas às pessoas idosas. As respostas que visam o apoio a pessoas com deficiência apresentaram o maior crescimento (116%) no período 1998-2018, tendo duplicado o seu número, atingindo cerca um milhão de respostas em 2018 (Carta Social, 2018). O valor da comparticipação financeira da Segurança Social, por robustez dos acordos de colaboração celebrados para as respostas sociais abrangidas pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário para o biênio 2017-2018, foi aumentado em 2,2 % em 2018, face a 2017.

As respostas sociais dirigidas a pessoas com deficiência ou incapacidade permaneceram a instituir as respostas com os valores maiores de comparticipação por utente, nomeadamente o Lar Residencial, o Lar de Apoio e o Centro de Atividades Ocupacionais. No âmbito das Crianças e Jovens em situação de perigo, a resposta Lar de Infância e Juventude, por efeito da reestruturação de que foi alvo, favoreceu de um incremento no valor da comparticipação financeira a partir de 2013, constituindo a terceira resposta social com maior comparticipação financeira por utente.

São igualmente visíveis diferenças a nível regional em termos de tipologia de resposta (Quadro 1.2.) À semelhança de anos anteriores, a região Norte apresentava um peso relativo superior de respostas dirigidas às Crianças e Jovens, Crianças, jovens e Adultos com deficiência e Família e Comunidade, enquanto a região Centro dispunha de mais 1/3 das respostas em funcionamento para apoio à população idosa. A Área Metropolitana de Lisboa apresentava, por seu turno, mais de 50 % das respostas dirigidas a grupos específicos no âmbito da Família e Comunidade, designadamente pessoas com doença do foro mental, pessoas toxicodependentes e pessoas com VIH/ SIDA.

Quadro 1.2. Distribuição territorial das entidades

NUTS II	Crianças, jovens e idosos	Pessoas portadoras de deficiência	Família e comunidade	Outras respostas sociais
Norte	32,6	33,5	30,4	16,8
Centro	32,35	29,5	24,6	14,8
Área Metropolitana de Lisboa	20,6	22,4	27,4	51,0
Alentejo	10,8	11,8	9,5	5,8
Algarve	3,65	2,8	8,1	11,6

Fonte: Carta Social de 2018 (GEP-MTSSSS)

1.3. Ética organizacional

Nos tempos atuais, os desafios são cada vez maiores e a sociedade contemporânea exige das organizações um comportamento mais ético e consciente. Fenómenos como o crescimento do desemprego estrutural e residual deram origem à exclusão social, e à desvalorização do fator trabalho, estes fatores desagregadores promoveram o desaparecimento dos valores e a falta de ética (Catraio, 2012). No caso das IPSS este não tem como objetivo somente originar lucros, desenvolve particularmente ações sociais. Por esse motivo, o setor social deve guiar-se por valores de ética que agreguem qualidades que contribuam para o desenvolvimento do bem-estar sociedade. A sua imagem depende essencialmente da forma como atua perante a sociedade e todos os seus *stakeholders*. A ética¹, cultura e valores morais e responsabilidade

¹ De acordo com Cabral (2000), a ética é o modo como determinada pessoa ou sociedade se comportam. A ética tem subjacente a confiança e relação entre pessoas e organizações e o reconhecimento dos direitos humanos pois são essenciais à pessoa humana.

social das organizações devem atuar com ética, pois este fator promove uma cultura de solidariedade, orienta os seus profissionais nas suas ações, cria compromisso para com a sociedade e para com o próprio trabalho desempenhado, ou seja, fortalece as relações entre as partes, o trabalhador e instituição (Costa & Neves, 2007).

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

CAPÍTULO II – RISCOS PSICOSSOCIAIS

Segundo a OIT (1984) os riscos psicossociais consistem na análise das interações entre o trabalho, o seu ambiente e a satisfação do trabalho e, a interação nas capacidades do trabalhador, nas suas necessidades, cultura e situação fora do contexto laboral.

Os riscos psicossociais podem ser considerados como as “as experiências desagradáveis e as emoções negativas, tais como a tensão, ansiedade, frustração, raiva e depressão, resultantes de aspetos de trabalho, e denunciados através da reação fisiológica do corpo ou da reação psicológica e emocional sofrida por um indivíduo” (Dominguez, 2014:10). Segundo Caran (2007), a noção de fator de risco psicossocial não pode ser confundida com a noção de risco psicossocial nem com dano psicossocial. Por outro lado, a sua identificação deve partir dos fatores que lhe estão a montante e que são a razão do seu aparecimento.

2.1. Perceção dos Riscos Psicossociais

“A forma como identificamos e interpretamos os riscos torna-se relevante para a prevenção de eventos negativos. É pertinente referir que as perceções de riscos são entendidas como a forma como os não especialistas compreendem os diversos fenómenos ligados ao risco” (Areosa, 2014:1).

A segurança das organizações e dos trabalhadores depende, em parte, do tipo de perigos e riscos que surgem nos sistemas, bem como da forma como são detetados, mitigados e controlados. O estudo e análise das perceções de riscos no trabalho são construídos a partir dos riscos existentes na organização e estão em articulação com as experiências vividas nos locais de trabalho. São também influenciadas pelos discursos e pelas práticas produzidas socialmente, bem como por fatores político-ideológicos dos sujeitos (Areosa, 2014).

Esta dinâmica de interação social no mundo do trabalho produz e reproduz os limites das perceções de riscos laborais, bem como os seus conteúdos mais importantes. É neste contexto que faz sentido afirmar que as perceções de riscos são socialmente construídas, e são também indissociáveis de valorações objetivas ou subjetivas, sendo “mesmo objeto de uma deliberada transmissão e reprodução social (Granjo, 2004:131).

A investigação das perceções de riscos no trabalho pode fornecer-nos algumas indicações sobre a forma como os trabalhadores identificam os riscos aos quais se encontram expostos nos seus locais de trabalho. Todavia, as perceções não são constantes, variam de indivíduo

para indivíduo, e condição, podem até ser alteradas em momentos diferentes da vida laboral do mesmo indivíduo, e variam particularmente através dos contextos de trabalho. São também influenciadas pelo setor de atividade onde os trabalhadores se inserem, bem como pelas especificidades culturais de cada profissão e organização (Feliciano, 2003 citado por Areosa, 2014). Uma interação saudável é o ponto para a redução dos riscos psicossociais e isso depende do conteúdo, condições, funções e características do trabalho e a forma e onde é realizado (OSHA).

“A noção de risco é bastante complexa, não só pela dificuldade da sua definição, mas também pelo facto de oscilar entre a objetividade e a subjetividade. A objetivação dos riscos caminha sempre de mãos dadas com a subjetividade humana, uma vez que correspondem a uma construção social, encerrando em si representações individuais e coletivas” (Neto, 2013 citado por Dias, 2016).

Segundo Areosa (2014), a perceção dos riscos, ultrapassa o domínio individual e psicológico e baseia-se sobretudo no meio social do individuo que é pautado por variadas dimensões coletivas ou sociais sobretudo a sua cultura, influenciando a forma como as perceções são construídas pelos indivíduos.

O conceito de risco encarado como uma subjetividade relaciona-se ao contexto de trabalho onde as perceções de riscos psicossociais não podem ser encaradas como o retrato fiel de uma determinada organização, pois são sempre um processo de interpretação revestido de aspetos subjetivos e influenciado pelas especificidades das organizações e dos indivíduos, por exemplo, a condição física dos indivíduos (Areosa, 2012). As perceções de risco podem mudar e aumentar aquando dos acidentes, tornando-os mais visíveis. A magnitude dos acidentes também interfere com a perceção, uma vez que um acidente que causa morte tem mais impacto nos trabalhadores (Areosa, 2012).

De acordo com Palma-Oliveira (2005), os indivíduos encaram o risco de forma diversa mas subjetiva fazendo uma análise qualitativa dos riscos. *“A perceção de riscos é fortemente condicionada pela identidade social dos atores que percecionam as ameaças. Para além disso, podemos afirmar que as perceções de riscos no trabalho variam tendencialmente de indivíduo para indivíduo. Esta diferença nos limiares das perceções de riscos no trabalho dos múltiplos atores sociais, que é também produzida socialmente, pode condicionar a tipologia dos sinistros, assim como as suas consequências, quer pessoais, quer económicas”* (Palma-Oliveira et al., 2005:138).

2.2. Definição e conceptualização dos riscos psicossociais

Segundo Jiménez (2011), os riscos psicossociais “são situações laborais que têm uma alta probabilidade de lesar gravemente a saúde dos trabalhadores, física ou mentalmente (2011:7)”. Os riscos psicossociais representam a probabilidade de ocorrerem efeitos negativos para a saúde mental, física e social, gerados por condições de emprego, fatores organizacionais e relacionais que podem interagir com o funcionamento mental e bem-estar das/os trabalhadoras (Neto, 2014). Podem considerar-se riscos psicossociais a sobrecarga de trabalho mental e físico, o *burnout*, assédio moral, sexual e violência, a insegurança laboral, o stress ocupacional, etc. O impacto da exposição a estes riscos manifesta-se sob diversas formas, comprometendo o funcionamento saudável a nível orgânico, emocional cognitivo, comportamental e social, podendo resultar em acidentes de trabalho, absentismo, doenças profissionais.

Jiménez (2011) refere que tem sido dado especial ênfase a riscos como o *mobbing* e a síndrome de *burnout*, o assédio (moral e sexual), a violência no trabalho, a adição ao trabalho que ocorrem geralmente em organizações/estabelecimentos de relações próximas e ambientes mais restritos. Estes, de forma sumária, interferem a vários níveis, provocando danos nomeadamente: cognitivo, sendo mais comuns as alterações de memória, dificuldades de concentração; depressão; irritabilidade; inquietude; stress, agressividade; sentimentos de insegurança; sintomatologia psicossomática de stress como terror noturno, gastralgias, diarreias, vômitos, náuseas, anorexia, choro fácil e isolamento social; alterações do sistema nervoso autónomo (EU-OSHA, 2015). As alterações no mundo do trabalho têm contribuído para a evidência e aumento dos riscos psicossociais. Como as novas formas de organização, as alterações socioeconómicas (globalização, novas formas de trabalho, envelhecimento, etc.) e a alteração reorganização dos espaços, do conteúdo, forma e da natureza do trabalho, um maior esforço mental, maior ritmo e sobrecarga de trabalho, elevados níveis de atenção e maiores responsabilidades.

“De facto, a noção de risco psicossocial, está ligado a subjetividade não havendo um perímetro definido e enfrentam-se dificuldades epistemológicas e metodológicas e a dificuldades de validação, pois estes riscos encontram-se no cruzamento da esfera pessoal e profissional. Ao contrário de outros tipos de riscos, os psicossociais podem verificar-se em qualquer contexto, não sendo muitas vezes possível determinar a que nível um risco psicossocial pode gerar um dano específico. Simultaneamente as suas causas podem ser

múltiplas e inexatas” (Costa & Santos, 2013).

Para a OIT (2013), os riscos psicossociais são considerados emergentes e requerem novos modelos de prevenção, sendo considerados nocivos, especialmente para a saúde mental dos trabalhadores e, decorrem, segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) (2015), de falhas na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social laboral problemático.

Segundo de Cox e Cox (1993) os riscos psicossociais são o resultado das interações entre o conteúdo e as exigências do trabalho com as competências e necessidades individuais de cada trabalhador. Essa interação pode causar danos físicos, psicológicos ou sociais ao trabalhador.

A interação decorre de relações individuais com meios organizacionais, relações sociais e ambientais. Todo o meio envolvente é um contributo para os níveis de risco e causar danos ao indivíduo nas organizações.

Assim, “o indivíduo, ao ser inserido num determinado ambiente laboral, depara-se com a organização do trabalho estabelecida por bases consideradas importantes pelos gestores para que uma organização funcione adequadamente. No entanto, a organização do trabalho, mesmo sendo rigorosa, com indicações e procedimentos claros, é impossível para trabalhadores atingirem os objetivos organizacionais caso respeitem à risca as prescrições, pois as situações de trabalho são permeadas de acontecimentos inesperados, incidentes, anomalias de funcionamento, incoerências organizacionais, imprevistos de diferentes naturezas advindo de matérias, ferramentas, máquinas e, até mesmo, dos próprios trabalhadores” (Dejours, 2012 citado por Areosa, 2019). Caso um trabalhador não se sinta a curto ou longo prazo integrado na organização e não tiver alicerce social, reconhecimento, oportunidades de mudança e/ou desenvolvimento acaba por estar mais exposto a riscos psicossociais. Os riscos psicossociais no meio laboral representam apenas a probabilidade da ocorrência de efeitos negativos para a saúde dos profissionais, quer seja ela física, social ou mental (Sequeira, 2019).

Atualmente, estes riscos afetam os trabalhadores de todos os países e de todas as categorias profissionais, podendo agravar-se significativamente no seu estado de saúde, provocando ausências nos postos de trabalho e afetar o desempenho dos mesmos, bem como influenciar a cumprimento das tarefas e nas suas vivências de satisfação.

Além disso, sujeita a sua qualidade de vida, pelo facto de os riscos psicossociais estarem diretamente relacionados com a interação entre trabalho, o seu meio ambiente, o agrado nas

atividades realizadas e as condições da sua organização com as aptidões do trabalhador, bem como as suas necessidades, cultura e situação pessoal fora do trabalho.

Deste modo, tudo isso pode influenciar na saúde, no rendimento e na satisfação do trabalhador no contexto laboral. Assim, se a interação for negativa, poderá conduzir o trabalhador a perturbações emocionais, a problemas comportamentais, a mudanças bioquímicas e neuro-hormonais, o que inclui ainda riscos adicionais de doenças mentais e físicas. Por outro lado, uma boa interação poderá criar uma situação psicossocial positiva no trabalho para a saúde dos trabalhadores, trazendo um agregado de vantagens não só para o trabalhador como para toda a organização (OIT, 2013).

As organizações devem sempre comprometer-se a cumprir e zelar pela segurança e saúde dos trabalhadores respeitando a igualdade de oportunidades e o acesso ao trabalho (Lei 102/2009 de 10 de setembro).

Segundo Costa (2017), um bom ambiente psicossocial promove o bom desempenho das organizações e o desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores, sendo que quando isso não acontece se podem manifestar doenças ocupacionais, podendo, até mesmo, atentar contra a saúde mental dos trabalhadores desencadeando à posteriori doenças físicas.

Os riscos psicossociais apresentam-se como um grande desafio no que diz respeito à segurança e saúde no trabalho, uma vez que podem ter um impacto significativo na saúde dos trabalhadores, nas organizações e, por consequência, na economia (OSHA, 2015).

Apesar de este ser um tema com bastante interesse para a comunidade científica, permanece, ainda, de forma geral, uma falta de consciência e de conhecimento acerca desta problemática, sendo Portugal, um dos países onde, ainda, há pouca sensibilização e recursos para a gestão destes riscos (Neto, 2015). Com o objetivo de identificar, avaliar e prevenir riscos psicossociais e assegurar o bem-estar dos trabalhadores no local de trabalho, o hospital Dr. Francisco Zagalo em Ovar, assinou um protocolo com a Ordem dos Psicólogos Portugueses em agosto de 2020. Segundo o Serviço Nacional de Saúde, o Hospital tem uma preocupação com a saúde das pessoas e deve ter um plano de prevenção de permita acautelar danos futuros.

Também a Segurança Social em 2020, reforçou as suas áreas de intervenção para a prevenção da segurança e saúde laborais e promoção do bem-estar no trabalho. O objetivo é cada unidade poder focar-se em setores e áreas específicas. Iniciou então, o núcleo de Segurança e Saúde no trabalho, acrescentando aos já existentes, núcleo de desenvolvimento

pessoal e social e o departamento de proteção contra riscos profissionais.

As diversas áreas de investigação dão um lugar privilegiado à organização do trabalho assim como, a outros aspetos sociais e económicos do trabalho como, por exemplo, o estatuto ou a remuneração. Consideram pertinente estudar especificamente os aspectos sociais do trabalho e de sua influência ou impacto sobre a parte psíquica dos indivíduos, mesmo que possam interagir com as condições físicas do trabalho, encarando os efeitos dos aspectos sociais do trabalho sobre a saúde mental e sobre outras formas de saúde (Costa & Santos, 2013).

Consequentemente, convém considerar que o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial, não é a sua manifestação mas, a sua origem, assim, estes são entendidos como: *“os riscos para a saúde mental, física e social, provocados pelas condições do trabalho e pelos fatores organizacionais e relacionais susceptíveis ou capazes de interagir com o funcionamento mental”* (Gollac & Bodier, 2011:31).

Segundo Costa e Santos (2013), o conceito de risco faz referência à relação entre a exposição aos fatores de risco, por um lado, e aos danos, por outro, logo, o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial, não é a sua manifestação mas, sim a sua origem. Surge assim a diferença entre risco e fator de risco psicossocial.

Iremos abordar seguidamente os principais riscos psicossociais passíveis de causar danos graves à saúde dos indivíduos.

2.2.1. Stresse ocupacional

O stresse ocupacional é um problema em crescimento, tornando-se uma das maiores preocupações a nível ocupacional, de saúde e bem-estar dos trabalhadores, e para produtividade das organizações (Cardoso, 2010). O ser humano sofre de stresse quando sente a existência de desequilíbrio entre as solicitações que recebe e os recursos de que dispõe para responder a esta solicitação e isso está associado às estratégias de *coping* ou *“savoring”*, estratégias individuais, sociais e organizacionais que permitem lidar com pensamentos e instantes de mal-estar. Assim, pode se dizer que o stresse como atitude psicológica é encarado como uma dificuldade ou incapacidade de lidar ou aceitar uma situação, muitas vezes sentido como um confronto não solucionável. *“Esta incapacidade de encontrar resposta ou solução, embora seja um problema psicológico vai repercutir-se também na saúde física da pessoa”* (Jenkins & Elliott, 2004). O stresse inicia-se com a consciencialização da falta de controlo da situação. Na área do trabalho, o stresse denomina-se de stresse ocupacional e é distinguido

por *eustress*, considerado positivo. Este “faz com que um “indivíduo tome decisões, resolva problemas e melhore o seu funcionamento e capacidades, motivando-o para atingir objetivos desejáveis e podendo funcionar como um incentivo de realização pessoal e profissional” (Santos, 2010:11). E *distress* considerado negativo. É importante ressaltar que o *distress* não assenta no facto do organismo reagir ao stresse, mas sim no grau, frequência e duração em que este se acha sob stresse. Segundo Vaz Serra (2003), o stresse negativo constitui riscos para a saúde e segurança do trabalhador, que possam ajudar a mediar algumas situações. Mas quando o stresse se torna habitual, tem consequências maioritariamente negativas.

2.2.2. Assédio no trabalho

Entende-se por assédio, as condutas, e comportamentos indesejados, designadamente, baseados em discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidante, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. A Assembleia da República decretou, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, reforçar o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio no setor privado e na Administração Pública, procedendo à décima segunda alteração ao Código do Trabalho, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, Segundo o Artigo 29.º e seguintes,

...é proibida a prática de assédio. A prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização, aplicando-se o disposto no artigo anterior...A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei...O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.

Adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores; instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho (Artigo 127.º).

Assédio moral no local de trabalho refere-se a comportamentos hostis e agressivos de carácter persistente e duradouro no tempo relacionados com o trabalho desempenhado e/ ou com as

características individuais (Verdasca, 2014). O assédio pode ser de ordem moral ou sexual. O assédio moral é percebido como uma prática de perseguição, metodicamente organizada, temporalmente prolongada, dirigida contra um trabalhador ou grupo de trabalhadores, com o objetivo de atingir a sua personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica, criando um ambiente hostil, degradante, humilhante ou ofensivo (Leka et al., 2003). A manifestação de comportamentos indesejados, de caráter sexual, sob a forma verbal ou física, com o objetivo de perturbar, intimidar ou humilhar os/as trabalhadores, dentro ou fora do espaço da organização são designados por assédio sexual.

2.2.3. Burnout

A síndrome de *Burnout* define-se por exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, designa um estado de fadiga física e emocional permanente dos trabalhadores, o que certamente terá repercussões nas organizações. É um termo inglês cuja sua tradução é uma composição de “*burn*”, que quer dizer “queimar”, e “*out*”, que significa “fora”, ou seja, “perder o fogo”, “perder a energia”, indicando que o/a trabalhador/a está esgotado/a (Miranda, 2011). Logo, a pessoa com síndrome de *burnout* consome-se, desgasta-se quer física, psicológica e mentalmente. O *burnout* é um prolongamento do desgaste físico, emocional e mental face aos recursos potenciadores de stresse usados por um individuo que resultam num esgotamento (Passeira, 2011).

2.2.4. Violência no trabalho

A violência no trabalho refere-se a um incidente a partir do qual as pessoas são vítimas de comportamentos abusivos, de ameaças ou de ataques em circunstâncias ligadas ao local de trabalho, os quais implicam um risco explícito ou implícito para a segurança, bem-estar e saúde (Martino et al., 2003). Qualquer situação no qual um indivíduo seja vítima de abusos, ameaças ou agressões e suscetível de constituir um risco para a sua segurança, a sua saúde, o seu bem-estar ou o seu desempenho profissional. Em termos jurídicos referenciamos como crimes mais comuns a violação à integridade física, a difamação, a injúria e a coação. A violação pode ser simples ou grave, nos termos dos elementos constantes dos artigos 143º e 144º do Código Penal.

2.3. Fatores de risco psicossociais

Dada a multiplicidade de definições existente sobre fatores de risco psicossocial, podemos

considerar que o fator de risco psicossocial é um conceito ou expressão que designa, contém ou descreve uma vasta gama de objetos e tem vários significados, englobando os fatores associados com o trabalho, o ambiente fora do trabalho e as características individuais do trabalhador (Menzel, 2007).

Segundo Sahler et al. (2007:16), psicossocial é o “termo que resume a necessária relação que deve existir entre a abordagem psicológica e social para compreendermos um pouco que seja, o que se passa com o individuo no trabalho”. Os fatores de risco baseados pela EU-OSHA são tipificados em diversas dimensões. Os fatores de risco psicossocial descrevem-se como as causas intra e extra laboral que colocam os trabalhadores em risco e são possíveis danos para a saúde dos trabalhadores. Esses fatores encontram-se normalmente ligados a aspetos do trabalho como o seu conteúdo, sobrecarga e ritmo de trabalho, horário, controlo, os equipamentos e ambiente de trabalho, cultura organizacional, relações interpessoais, papel na organização, desenvolvimento da carreira e o equilíbrio trabalho-família.

A probabilidade de surgir um resultado adverso ao trabalhador é considerada uma situação de risco. Quando se fala em fator psicossocial no trabalho, fala-se da existência de uma interação social e, só quando essa interação é negativa, é que se pode considerar que se está perante um risco psicossocial (Vásquez et al., 2014). O fator de risco (perigo) é um fator intrínseco, que também pode ser exterior à organização consoante a situação ou condições do local de trabalho, que coloca o trabalhador numa situação de risco e um fator individual. Considerando aspetos como a probabilidade ou a incidência da exposição ou interação, esse risco causa um ou mais danos. Cox e Griffiths (1995) definiram como fatores de risco de natureza psicossocial os aspetos da estrutura e organização do trabalho da organização, do contexto social, do ambiente de trabalho ou da própria atividade que tem potencial para causar efeitos adversos físicos ou psicológicos na saúde dos trabalhadores. Na avaliação de riscos iremos analisar esses aspetos e ver a sua importância para verificação de danos e níveis de risco. Se tomarmos como exemplo o fenómeno de risco ou perigo, as relações laborais precárias de um/a qualquer trabalhador/a, este/a, corre o risco de ficar desempregado. Como dano podem ocorrer depressões, doenças físicas como dores de cabeça, excesso de peso, etc; ou situações mais extremas como o suicídio (Ramalho, 2016). É necessária uma análise multidisciplinar para avaliar a origem dos riscos e conseguir preveni-los.

Os fenómenos psicossociais por mais variados que sejam permitem as organizações se conhecerem e entenderem o modo como a estrutura organizacional afeta os indivíduos e as

suas relações. A individualidade e cultura pessoal, organizacional e social são determinantes para uma interação positiva dos trabalhadores com o meio empresarial e social, assim como a satisfação no trabalho (Aires, 2016). Se adaptarmos esta teoria para casos reais da contemporaneidade social, verificamos professores contratados a quilómetros de distância, que por mais motivados e dedicados que estejam à sua profissão, sentem dificuldade em conciliar o seu trabalho com a sua família. Por mais que se esforcem são “apenas” os professores contratados que terão de arranjar novos agrupamentos para poderem trabalhar ano após ano. São profissionais que muitas vezes trabalham sem autonomia para poderem dirigir as suas aulas, sem recursos necessários e estão sujeitos a violência de alunos ou encarregados de educação. Este exemplo do paradigma atual da sociedade, está representado no Quadro 2.1. onde se encontram os principais fenómenos psicossociais.

Quadro 2.1. Fatores psicossociais

Conteúdo de Trabalho	Falta de variedade, curtos ciclos de trabalho, subutilização de competências, contínua exposição a pessoas.
Ritmo e tempos e volumes de trabalho	Excesso de trabalho, pouco trabalho, elevado ritmo de trabalho, pressão de tempo, constantemente sujeito a prazos.
Horário de trabalho	Trabalho por turnos, trabalho noturno, horários de trabalho imprevisíveis, Longas e insociáveis horas de trabalho.
Controlo	Baixa participação na tomada de decisão, falta de controlo do volume de trabalho
Ambiente e equipamento	Inadequada disponibilização de equipamentos, baixa adequação e manutenção, pobres condições ambientais, falta de espaço, baixa luminosidade, ruído excessivo.
Cultura organizacional	Pobre comunicação, baixo suporte na resolução de problemas, falta de definição de objetivos organizacionais, falta de acordo nos objetivos organizacionais, baixo suporte no desenvolvimento pessoal.
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico, pobre relacionamento com superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio, assédio, <i>bullying</i>

Papel na organização	Ambiguidade de papéis, conflito de papéis, responsabilidade por pessoas.
Progressão na carreira	Estagnação da carreira, incerteza na carreira, baixa promoção, elevada promoção, baixo salário, insegurança no trabalho, baixa valorização do trabalho.
Relação casa-trabalho	Conflito entre exigências casa-trabalho, baixo suporte familiar, problemas entre carreiras, problemas financeiros, conflitos na relação.

Fonte: Adaptado de Leka & Jain (2010:5)

2.4. Danos psicossociais

Como mencionado anteriormente, dos riscos psicossociais presentes no local de trabalho, podem advir muitas consequências nefastas para os trabalhadores, tais como alterações do comportamento, alterações nas relações sociais com implicações sérias no quotidiano. Assim, as perspectivas de dinâmica laboral, familiar e social, constituem elementos mais do que justificativos para que se denote o impacto de um grupo importante de riscos laborais para a saúde. Segundo a OIT (1986), as perturbações do comportamento podem ser ativas quando existem greves, confrontos laborais com chefias e superiores hierárquicos, atrasos, etc; passivos quando os trabalhadores estão indiferentes à qualidade do trabalho, absentismo, falta de participação, abuso de álcool, medicamentos e drogas.

Todos os trabalhadores são diferentes e nenhum tem as mesmas consequências. Essas consequências podem ser físicas e mentais que decorrem de riscos psicossociais e manifestam-se como depressão, ansiedade, défices cognitivos, etc; lesões músculo-esqueléticas; doenças de sistemas gastrointestinal como síndrome do colón irritável, enfarte agudo do miocárdio, hipertensão, depressões, suicídios, mutilações, doenças psicossomáticas (João, 2009).

De acordo com o relatório Matrix (2013), em média, cada colaborador a tempo inteiro, com uma Depressão que não seja tratada, e caso tenha tido ou não um acidente, mas não se encontre a trabalhar, tem um custo três ou quatro vezes superior por ano à organização e ao

trabalhador. O custo para os empregadores, resultante do absentismo e do presentismo² causado pela Depressão foi estimado em €272 mil milhões (citado por OPP, 2018).

Se olharmos com ênfase para o risco psicossocial da depressão ou do “bullying” não nos esqueçamos de referir o dano mais marcante, irremediável, sendo ele a morte derivada por suicídio. “O crescimento da visibilidade dos riscos psicossociais advém da sua disseminação maciça no domínio público, através de campanhas, legislação e mediatismo de situações como suicídios em grandes empresas o que fez com que fossem considerados riscos emergentes (Costa & Santos, 2013 citado por Reis et al. 2014).

2.5. Custo dos acidentes de trabalho

De acordo com Lieber (1998) os custos dos acidentes de trabalho podem ser calculados segundo a teoria de iceberg proposta W.H. Heinrich (1959). Segundo este, 88% dos acidentes derivam de atos inseguros, 10% de condições inseguras e 2% de atos aleatórios, pois considera-se que existirá sempre o erro. Heinrich considerou os custos dos acidentes de trabalho (AT) divididos em diretos (CD) e indiretos (CI) dados pela expressão seguinte:

$$Cacc = Cas + Ch = 5 Cas$$

$$Ch = 4Cas$$

Em que,

Cacc = Custo dos acidentes de trabalho

Cas =Custo de assistência médica e indemnizações

Ch = Custos Indiretos ou ocultos suportados pela empresa

Heinrich considerou que os custos indiretos, têm um custo quatro vezes superiores aos Custos Diretos. Os Custos Diretos representam sobretudo os salários, as indemnizações e os gastos em assistência médica. Já os Custos Indiretos estão relacionados à despesa com o salário do trabalhador sinistrado e dos colegas que pararam para o ajudar danos sofridos; tempo utilizado na investigação das causas do acidente; período de seleção e formação do trabalhador substituto; readaptação profissional; perda de produção e custos administrativos com a reorganização das tarefas individuais e do sector afetado; perdas resultantes da

² As causas do presentismo estão associadas aos fatores de risco psicossociais. Este designa-se pela presença do trabalhador no local de trabalho mas, devido a um problema de saúde físico, emocional, social ou pessoal; não consegue desempenhar totalmente as suas funções (Hemp, 2004).

deterioração da imagem da empresa (Lieber, 1998).

Todas as organizações têm em interesse no controlo e gestão de custos, sendo fundamental, reduzir ao máximo os riscos psicossociais que podem potenciar danos que proporcionem ausência dos trabalhadores por motivos de doença. No setor social e nas IPSS o interesse prende-se ainda com o facto dos recursos financeiros dependerem em grande parte de donativos e subvenções públicas como o caso da associação, a Voz do Operário. É neste sentido que pretende estimar os riscos psicossociais da instituição e os principais fatores que desencadeiam esses riscos. Pois, com matrizes de avaliação de riscos psicossociais, a instituição pode adotar estratégias de correção e prevenção reduzindo por sua vez, os custos operacionais relacionados com acidentes e incidentes de trabalho decorrentes de riscos psicossociais (OSHA-EU).

2.6. Descrição da organização

A Sociedade de Instrução e Beneficência A Voz do Operário fundada em 13 de fevereiro de 1883 é uma IPSS, com sede em Lisboa, na Rua do Operário nº 9 a 17. Ainda que exercendo a sua atividade desde essa altura, o seu registo como uma instituição foi efetuado e aprovado em 1925 (Quadro 2.2).

Consoante o website institucional da organização, a Voz do Operário continua a oferecer serviços e mantém ativos diversos tipos de atividades para todos os seus sócios, como a população da zona da Área Metropolitana de Lisboa em que está inserida. A partir da mesma fonte, na área de educação e formação da Voz do Operário ao todo, frequentam os Espaços Educativos de A Voz do Operário - Graça (sede), Ajuda, Restelo, Baixa da Banheira, Lavradio e Laranjeiro - mais de 1.000 crianças e jovens, desde a creche ao 6.º ano de escolaridade.

No âmbito social e cultural, a instituição tem projetos em áreas como o desporto, cinema e música e ainda atividades menos frequentes que incluem a Marcha Infantil, exposições e participações em comemorações nacionais. As respostas de ação social têm vindo a crescer, fruto das políticas neoliberais prosseguidas desde a década de 80 do século passado, e muitos utentes encontram na Instituição o apoio necessário para satisfazer necessidades básicas, cujas baixas pensões e reformas e ausência de subsídios de desemprego e de inserção social não conseguem suportar. A Voz do Operário está a desenvolver novos projetos, investindo nos ativos fixos tangíveis para promover mais serviços à população.

A Sociedade de Instrução e Beneficência A Voz do Operário tem objetivos culturais, sociais, desportivos e recreativos e o seu âmbito de ação abrange a Área Metropolitana de Lisboa podendo, no entanto, alargar-se a outras áreas do território nacional se tal for considerado de utilidade.

Quadro 2.2. Registo de IPSS

DENOMINAÇÃO	MORADA	CONCELHO	DISTRITO	FORMA JURÍDICA	ANO REGISTO	NIPC
Sociedade de Instrução e Beneficência a Voz do Operário	Rua Voz do Operário, nº9 a 17	Lisboa	Lisboa	Associação	1985	500259518

Fonte: Instituto do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (Maio/2020)

Os sócios são todos individuais e qualquer indivíduo se pode associar independentemente do género, e da sua nacionalidade, ficando englobado numa das cinco categorias de sócios:

- a) Honorários – As pessoas que, pela prestação de serviços relevantes à Instituição, sejam como tal reconhecidas e proclamadas em Assembleia-Geral;
- b) Coletivos – As pessoas coletivas públicas ou privadas, legalmente constituídas;
- c) Infantis – As pessoas com idade até 10 anos, inclusive;
- d) Juvenis – As pessoas com idade até 17 anos, inclusive;
- e) Efetivos – As pessoas com idade superior a 18 anos, inclusive.

A Voz do Operário contava 5235 sócios ativos. Na manutenção e contacto regular com estes sócios continua a ser importante a existência dos cobradores de quotas, que contactam regularmente com a maioria destes sócios.

São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, a Direção e o Conselho Fiscal. O exercício de qualquer cargo nos Órgãos Sociais é gratuito, mas pode justificar o pagamento de despesas delas derivadas. Quando o volume do movimento financeiro ou complexidade dos serviços exija a presença prolongada de um ou mais membros dos Órgãos Sociais, podem ser remunerados. A remuneração não pode exceder quatro vezes o valor do Indexante de Apoios Sociais (IAS) e deverá ser objeto de deliberação em Assembleia-Geral, por proposta da Direção.

Segundo o relatório de contas de 2020, a Voz do Operário teve ao serviço da instituição, 250 trabalhadores, tendo-se verificado a saída de 21 trabalhadores e a entrada de 33 novos.

Existem ainda cerca de 17 outros em situações diversas. Em 31 de Dezembro de 2019, do total de custos salientam-se os relativos a pessoal, com 3,6 milhões de euros (57%) e os de fornecimentos e serviços externos com 1,5 milhões de euros. É-nos possível comparar o orçamento apresentado para 2020 (Anexo A) e o orçamento previsional para 2021 (Anexo B), constando que em 2020, dos 2.960.000€ dos gastos previsionais com o pessoal, cerca de 47.000€ representam gastos previstos para o pagamento de seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais, estando previsto uma redução para o próximo ano de 2.000€. Já os encargos com a massa salarial representam um aumento na ordem dos 10.000€ em remunerações certas o que pressupõe um decréscimo de baixas por doença e acidentes relacionados com o trabalho.

Figura 2.1. Voz do Operário da Graça (Edifício sede)



Fonte: <http://vozoperario.pt>

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

Ao classificar uma investigação faz-se referência ao método a utilizar. Dependendo do problema formulado, deve permitir responder à questão de investigação, atingindo os objetivos propostos. Neste estudo, pretendeu-se saber quais os fatores de risco psicossociais que mais afetam os profissionais da Instituição Particular de Solidariedade Social onde o mesmo foi desenvolvido, numa ótica de prevenção, pois ao identificar e localizar os riscos psicossociais, torna-se possível implementar medidas preventivas e/ou reparadoras. Para responder a esta questão de investigação foram indicados os seguintes objetivos:

- Avaliar os fatores de riscos psicossociais em ambiente de trabalho;
- Analisar se a perceção dos riscos psicossociais varia em função das características sociodemográficas (idade e género) e socioprofissionais (categoria/função, grupo profissional, anos de serviço, tipo de vínculo laboral) dos participantes.

3.1. Características dos participantes e organização

O presente estudo de corte transversal e natureza quantitativa e descritiva baseou-se na aplicação de um questionário a uma amostra de trabalhadores da IPSS. Estes dados foram obtidos durante a pandemia COVID-19, no qual a instituição se encontrava abrangida por um regime de *layoff* simplificado³.

A população deste estudo é composta por todos os colaboradores da instituição (N=250), mas foi obtida uma amostra de conveniência constituída por 31 participantes (25 Mulheres, 80, 65%) e (6 Homens, 19,35%) com idades compreendidas entre os 28 e os 55 anos de idade, com média de idades de 40 anos (DP= 10,69). O Quadro 3.1. apresenta a caracterização etária detalhada dos participantes.

Quadro 3.1. Idade dos participantes (%)

	Frequência	Percentagem	Média
Até aos 30 anos	5	16,13%	29,6
Dos 31 aos 40 anos	12	38,71%	34,33
Dos 41 aos 50 anos	9	29,03%	44,89
Mais de 51 anos de idade	5	16,13%	54,6

Fonte: Elaboração própria

Relativamente as habilitações académicas, a maioria dos participantes possuem o ensino superior (51,61%) ou secundário (29,03%), como se observa no Quadro 3.2.

³ No Decreto-Lei n.º 10-A/2020 de 13 de março que estabeleceu medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus, encontramos no artigo 9.º a suspensão de atividade letivas e não letivas e formativas... ensinos públicos, particulares e cooperativos e do setor social e solidário de educação pré-escolar, básica, secundária e superior. Ficaram igualmente suspensas as atividades de apoio social desenvolvidas em Centro de Atividades Ocupacionais, Centro de Dia e Centro de Atividades de Tempos Livres. Apesar dos esforços realizados, não foi possível recolher mais participações em tempo útil.

Quadro 3.2. Habilitações académicas dos participantes

Formação	Frequência	Percentagem
Ensino Básico	4	12,90%
Ensino Secundário	9	29,03%
Ensino Superior	16	51,61%
Outro	2	6,45%

Fonte: Elaboração própria

A maioria dos participantes trabalha na IPSS há mais de cinco anos (54,84%), sendo que apenas 12,90% trabalham para a mesma há menos de um ano (Quadro 3.3.).

Quadro 3.3. Antiguidade na instituição (%)

Número de anos	Frequência	Percentagem
Menos de 1 ano	4	12,90%
Entre 1 e 3 anos	6	19,35%
Entre 3 e 5 anos	4	12,90%
Mais de 5 anos	17	54,84%

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao vínculo profissional, a maioria encontra-se efetivo na organização (64,52%), como se verifica no Quadro 3.4.

Quadro 3.4. Vínculo laboral (%)

Vínculo	Frequência	Percentagem
Contrato a termo certo	7	22,58%
Contrato a termo incerto	4	12,90%
Contrato sem termo	20	64,52%

Fonte: Elaboração própria

Esta IPSS tem cariz social na área de educação, formação e apoio social, muitas atividades de acompanhamento, educação e formação sofreram um decréscimo da atividade, sendo vários os espaços onde os participantes trabalham. Como se observa no Quadro 3.5, a maioria dos participantes trabalha no Espaço Educativo da Baixa da Banheira (67,74%) ou na Escola da Graça (19,35%).

Quadro 3.5. Instituição onde exerce atividade (%)

Instituição	Frequência	Percentagem
Espaço Educativo da Baixa da Banheira	21	67,74%
Esc. do Laranjeiro	2	6,45%
Escola da Ajuda	1	3,23%
Escola da Graça	6	19,35%
Outro	1	3,23%

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à atividade profissional exercida, os respondentes trabalham como profissionais de educação (45,16%), assistentes operacionais (35,48%), estando também representados na amostra os profissionais de formação (9,68%), secretariado (6,45%) e restauração, hoteleira e similares (3,23%) que colaboram com a IPSS (Quadro 3.6.)

Quadro 3.6. Área profissional/Atividade desenvolvida

Área profissional	Frequência	Percentagem
Profissionais de Educação	14	45,16%
Assistentes operacionais	11	35,48%
Secretariado, administrativos/as	2	6,45%
Restauração, hotelaria e similares	1	3,23%
Formação e Ensino	3	9,68%

Fonte: Elaboração própria

3.2. Instrumento e procedimento de recolha de dados

O questionário COPSOQ II - Versão Média (Kristensen, 2011), recentemente adaptado e validado para a população portuguesa (Silva et al., 2011), por ser versátil e abrangente na avaliação dos fatores de risco psicossociais associados ao trabalho foi selecionado por nos parecer ser o mais adequado à situação em estudo. Este questionário tem como particularidade possibilitar o reconhecimento e avaliação de fatores de risco nocivos à saúde. Como instrumento é universal, desenvolvido para qualquer tipo de trabalho no mundo ocidental, avaliando diversos fatores psicossociais, proporcionando uma base de informação para identificação de problemas e triagem das respetivas formas de ação preventivas. Em termos de características é ainda individual, anónimo, confidencial, de preenchimento voluntário, com uma metodologia de utilização pública e gratuita.

Este instrumento, tal como na versão original, não tem uma interpretação global, sendo constituído por 29 subescalas (Quadro 3.7.) e 76 perguntas que permitem identificar a exposição a fatores de riscos psicossociais relacionados com 8 dimensões (exigências laborais, organização de trabalho e os seus conteúdos, relações sociais e de liderança, interface trabalho indivíduo, valores no local de trabalho, personalidade, saúde e bem estar e comportamentos ofensivos).

Todos os itens são avaliados numa escala de resposta de tipo *Likert* de 5 pontos (1 - Nunca/quase nunca, 2- Raramente, 3- Às vezes, 4 – Frequentemente e 5- Sempre). A cotação das respostas, na versão portuguesa, obedece a estes valores, podendo cada item ser cotado de 1 a 5 pontos, no sentido direto ao da resposta assinalada. A questão 42 (Os colaboradores ocultam informações à gerência?) e 45 (A gerência / administração oculta informação aos seus funcionários?) da versão média deste questionário são exceções e assumem um sentido conceptual oposto às restantes questões, ou seja, encontram-se invertidos. Assim, a título de exemplo, se o indivíduo assinalar 2 (Raramente) em resposta ao item 42, deverão ser cotados 4 pontos.

Em termos de procedimento, foram distribuídos durante o mês de fevereiro de 2020 pela instituição em formato de papel os questionários para a recolha de dados e o consentimento informado. Antes da apresentação do questionário fez-se uma breve introdução sobre o tema, onde foram explicados os objetivos do estudo e solicitada a colaboração dos profissionais. No preenchimento dos dados, foi garantido a todos os participantes o anonimato e a confidencialidade da informação obtida e, como anteriormente mencionado, foi assinado um

consentimento informado para a participação no nosso estudo.

Dada a baixa adesão ao questionário em papel potenciada pela entrada em vigor do 1.º estado de emergência nacional no âmbito da pandemia Covid-19, decidiu-se complementar a recolha em papel com a distribuição do inquérito por via eletrónica. Nesse sentido, procedeu-se à passagem do questionário para o *software Qualtrics* e posterior distribuição pela IPSS via email a todos os profissionais do *link* de acesso ao questionário.

Após a obtenção desses dados reuniram-se os resultados obtidos pelas duas vias numa base de dados única e, procedeu-se ao seu tratamento e análise através do STATA/SE 12.0.

Quadro 3.7. Escalas do COPSOQ

Escalas	Questões	Média	DP	N	Coefficiente alfa de Cronbach
Exigências quantitativas	1-3	2,46	1,02	31	0,68
Ritmo de trabalho	4	2,61	1,17	31	*
Exigências cognitivas	5-7	3,82	1,23	31	0,55
Exigências emocionais	8	3,71	1,22	31	*
Influência no trabalho	9-12	6,05	1,25	31	0,76
Possibilidades de desenvolvimento	13-15	4,22	0,87	31	0,64
Previsibilidade	16-17	3,42	1,03	31	0,90
Transparência do papel laboral desempenhado	18-20	4,29	0,84	31	0,68
Recompensas	21-23	3,58	1,11	31	0,74
Conflitos laborais	24-26	2,99	0,87	31	0,78
Apoio social de colegas	27-29	3,68	0,78	31	0,41
Apoio social de superiores	30-32	2,87	1,03	31	0,78
Comunidade social no trabalho	33-35	3,54	0,87	31	0,82
Qualidade da liderança	36-39	3,46	0,86	31	0,88
Confiança horizontal	40-42	2,90	0,89	31	0,72
Confiança vertical	43-45	3,88	0,78	31	0,80
Justiça e Respeito	46-48	3,42	0,84	31	0,90

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

Autoeficácia	49-50	3,94	0,62	31	0,80
Significado do trabalho	51-53	4,35	0,76	31	0,58
Compromisso face ao local de trabalho	54-55	3,89	0,83	31	0,76
Satisfação no trabalho	56-59	3,48	0,84	31	0,78
Insegurança laboral	60	3,26	1,44	31	*
Em relação à saúde...	61	2,9	0,27	31	*
Conflito trabalho/família	62-64	2,44	1,11	31	0,92
Problemas em dormir	65-66	2,56	1,11	31	0,87
<i>Burnout</i>	67-68	2,90	0,97	31	0,82
Stress	69-70	2,47	0,82	31	0,71
Sintomas depressivos	71-72	2,10	0,86	31	0,83
<i>Bullying</i>	73-76	1,10	0,39	31	0,65

*Não é possível determinar a fiabilidade interna uma vez que escala é constituída apenas por uma questão.

Segundo Field (2009) a medida de fiabilidade mais frequente é o Alfa de *Cronbach* com uma escala de medição entre 0 a 1, considerando os valores acima de 0,7 como válidos ou aceitáveis.

A escala apoio social de colegas, as exigências e o significado do trabalho apresentam uma consistência interna baixa. Em contrapartida a previsibilidade, a comunidade social no trabalho, a justiça e o respeito no trabalho, a autoeficácia, o conflito trabalho/família, os problemas e os sintomas depressivos são que apresentam valores de consistência interna altos.

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

CAPÍTULO IV – RESULTADOS

4.1 Perceção geral dos fatores de riscos psicossociais

Na análise do gráfico 4.1, é possível verificar que as subescalas do questionário acerca da confiança vertical apresentam maior fator de risco psicossocial na organização (68%) sendo que este poderá originar a desconfiança, relações interpessoais ineficazes a ocultação de informação, o rigor na execução de tarefas e o isolamento. Nas escalas das exigências emocionais geradas pela carga emotiva tem o risco para a saúde de 61% e as cognitivas decorrentes da pressão e gestão de várias tarefas que envolvem concentração e raciocínio ativo constata-se valores de risco grave de 64,51%.

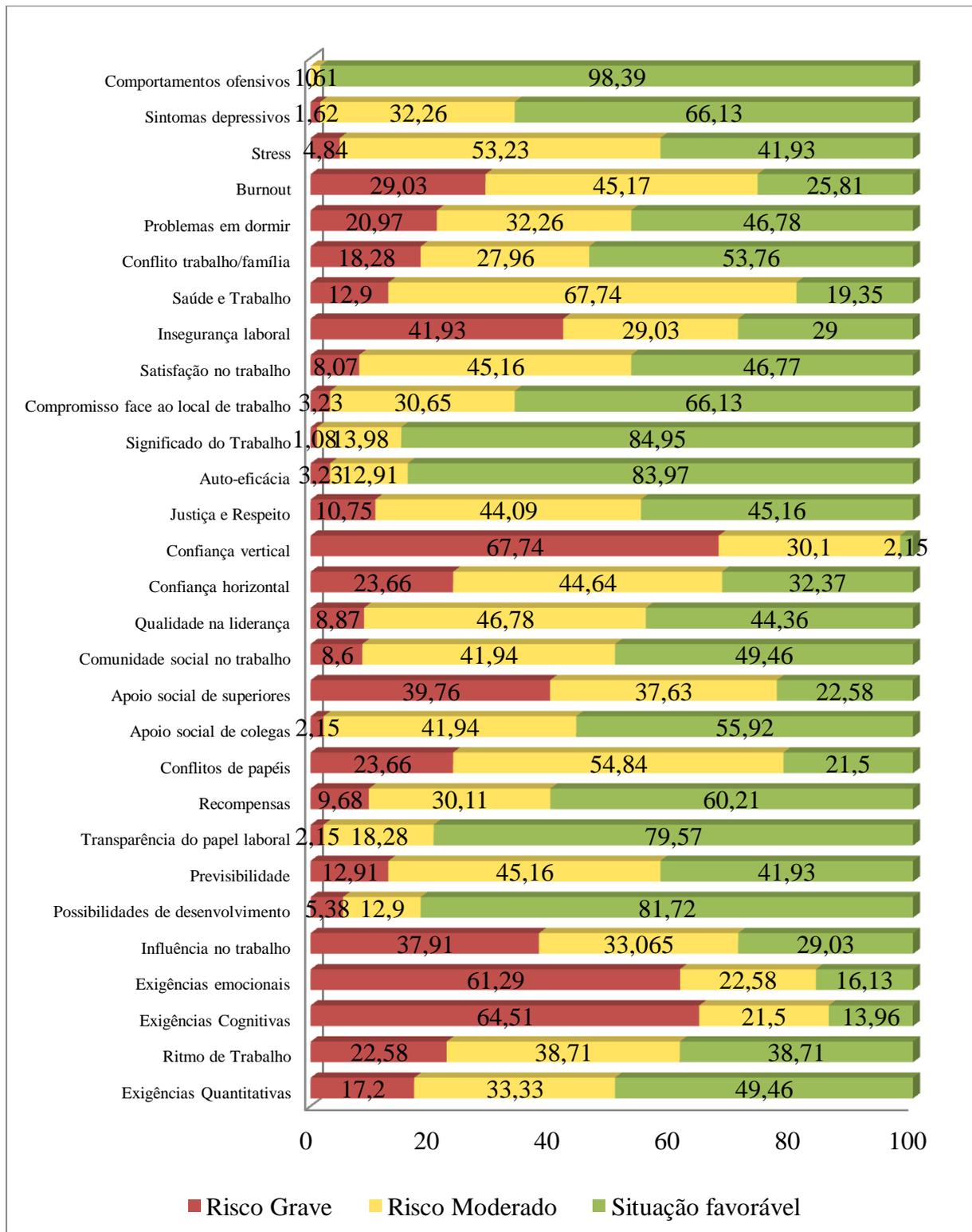
Ainda que a maioria dos respondentes se entrem a trabalhar com contrato sem termo, salienta-se a preocupação com a instabilidade laboral (42%) e o esgotamento físico e mental com o seu trabalho que regista um valor de 29% de risco grave prejudicial à saúde.

Relativamente ao ritmo de trabalho, os trabalhadores estão proporcionalmente distribuídos pelas três situações. Analisando a escala das exigências quantitativas, 23% dos trabalhadores estão numa situação de riscos, no entanto é de salientar que a maioria dos participantes se enquadra numa situação intermédia, ou seja, situação de potencial risco para a saúde (46%). É de notar que grande dos respondentes é auto eficaz e valoriza o seu trabalho.

Estes consideram que na Voz do Operário existe possibilidades de desenvolvimento e de carreira. Se analisarmos a situação de risco geral, verifica-se, que a subescala “influência no trabalho apresenta um perigo com uma média superior às restantes (quadro 3.7.) e deve ser considerado na sua avaliação pois potencia à saúde e bem-estar e segurança dos trabalhadores da IPSS. Individualmente destaca-se a “a transparência do papel laboral desempenhado”. Se analisarmos a escala tripartida, é um risco aceitável e controlado que e intervenção médio/longo prazo e sempre que seja necessário.

Todavia, mais de 25% dos respondentes estão expostos a fatores psicossociais causadores de *burnout* (uma média de 2,90) ou sente que não tem apoio social dos superiores para realização do seu trabalho (3,10).

Gráfico 4.1. Análise tripartida dos riscos psicossociais das subescalas



Fonte: Elaboração própria

4.2. Percepção dos fatores de riscos psicossociais em função de características sociodemográficas e socioprofissionais

Ao analisar os riscos psicossociais com maior gravidade e possibilidade de ocorrência aos colaboradores da Voz do Operário e nos locais de trabalho, surge a necessidade de relacionar as subescalas do COPSOQ que apresentam maior risco e que podem estar dependentes entre si. Sendo o caso, utilizaremos o coeficiente de correlação de Spearman para correlacionar as subescalas “Exigências cognitivas”, “Exigências emocionais”, “Influência no trabalho”, “Conflito de papéis” “Confiança vertical”, “Insegurança laboral”, “Burnout” “Stresse” e “Sintomas Depressivos” com as variáveis sociodemográficas e profissionais idade, género, habilitações literárias, vínculo e categoria profissional. “O método de correlação de Spearman é uma técnica biderivada que se emprega em situações onde o investigador quer observar representações da informação, que permitem estabelecer similaridades ou disparidades entre as variáveis e indivíduos, para fazer evidência da variabilidade conjunta e tipificar os dados” (Barrera, 2014). O coeficiente de correlação de Spearman permite determinar a independência das variáveis em estudo e o grau de relação varia entre -1 e 1 conforme quadro (4.1). É necessário ter atenção ao valor p, quando inferior a 0.05, que será o intervalo de confiança neste estudo, que indica uma relação e uma correlação significativa.

Quadro 4.1. Classificação de relação do coeficiente de correção de Spearman

Classificação	Relação
- 0.91 a - 1.00	Correlação negativa perfeita
- 0.76 a - 0.90	Corelação negativa muito forte
- 0.51 a - 0.75	Correlação negativa considerável
- 0.11 a - 0.50	Correlação negativa moderada
- 0.01 a 0.10	Correlação negativa fraca
0.00	Não existe correlação
+ 0.01 a + 0.10	Correlação positiva fraca
+ 0.11 a + 0.50	Correlação positiva moderada
+ 0.51 a + 0.75	Correlação positiva considerável
+ 0.76 a + 0.90	Correlação positiva muito forte
+ 0.91 a + 1.00	Correlação positiva perfeita

Fonte: Elaboração própria

Considerando o quadro 4.2, é possível constatar que existe uma relação positiva moderada entre as habilitações literárias e a antiguidade na função dos colaboradores da Voz do Operário com as exigências cognitivas. Por sua vez verificou-se uma correlação fraca relativamente ao género e aos fatores de riscos psicossociais cognitivos. De acordo com o p-valor obtido através da correlação de Spearman entre as variáveis sociodemográficas e as questões que integram a subescala “Exigências cognitivas”, é possível afirmar que são independentes não existe relação significativa entre a perceção de risco cognitivo e fatores sociais e pessoais.

Quadro 4.2. Coeficiente de correlação de Spearman - Exigências cognitivas

Exigências cognitivas	Habilitações	Género	Antiguidade	Vinculo	Idade	Cat. Prof.
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	0,21 (n.s.)	- 0,11 (n.s.)	0,22 (n.s.)	0,13 (n.s.)	0,22 (n.s.)	-0,1 (n.s.)
O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?	0,01 (n.s.)	- 0,27 (n.s.)	0,27 (n.s.)	0,07 (n.s.)	- 0,12 (n.s.)	- 0,05 (n.s.)
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	0,27 (n.s.)	- 0,20 (n.s.)	0,29 (n.s.)	0,25 (n.s.)	- 0,22 (n.s.)	0,23 (n.s.)

Nota: (p-value)

O género e a idade são os fatores mais preponderantes nos riscos psicossociais de ordem emocional apresentando uma relação negativa face às exigências emocionais (Quadro 4.3). Nas restantes variáveis analisadas denota-se uma relação moderada positiva. Os valores não são fortes o suficiente para considerar que existe uma relação estatisticamente significativa.

Quadro 4.3. Coeficiente de correlação de Spearman - Exigências emocionais

Exigências emocionais	Habilitações	Género	Antiguidade	Vinculo	Idade	Cat. Prof.
O seu trabalho exige emocionalmente de si	0,35 (n.s.)	- 0,35 (n.s.)	0,22 (n.s.)	0,24 (n.s.)	- 0,26 (n.s.)	0,11 (n.s.)

(p-value)

A falta de autonomia traz menor envolvimento do trabalhador na organização, afetando a sua motivação, gerando insatisfação e reduzindo o seu rendimento no trabalho. Além disso, se esta falta de controlo se prolongar no tempo, pode gerar ansiedade e alterações psicossomáticas (ISASTUR, 2010).

Verifica-se no quadro 4.4 que existe uma relação negativa fraca e moderada sobre o grau e capacidade de influência no trabalho com o género. E o inverso relativo vínculo contratual e funções exercidas. Salienta-se ainda, a antiguidade que demonstrou ter uma forte correlação com o tipo de tarefas que podem executar no trabalho.

Quadro 4.4. Coeficiente de correlação de Spearman - Influência no trabalho

Influência no trabalho	Género	Antiguidade	Habilitações	Vínculo	Idade	Cat. Prof.
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	- 0,06 (n.s.)	0,29 (n.s.)	- 0,03 (n.s.)	0,20 (n.s.)	- 0,16 (n.s.)	0,07 (n.s.)
Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?	- 0,04 (n.s.)	0,24 (n.s.)	0,27 (n.s.)	0,14 (n.s.)	- 0,22 (n.s.)	0,23 (n.s.)
Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	- 0,10 (n.s.)	0,29 (n.s.)	0,04 (n.s.)	0,16 (n.s.)	0,01 (n.s.)	0,18 (n.s.)
Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?	0,12 (n.s.)	0,55 (0,013)	0,27 (n.s.)	0,31 (n.s.)	0,14 (n.s.)	0,14 (n.s.)

(p-value)

A variável antiguidade (quadro 4.5) apresenta uma correlação positiva fraca referente às várias questões integrantes à subescala de conflitos de papéis. Evidencia-se ainda percepção dos colaboradores da instituição que considera fazer tarefas desnecessárias. Estando este fator correlacionado negativamente com a maioria das variáveis sociodemográficas avaliadas.

Quadro 4.5. Coeficiente de correlação de Spearman - Conflitos de papéis

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

Conflitos de papéis laborais	Género	Antiguidade	Habilitações	Vínculo	Cat. Prof.	Idade
Faz coisas no seu trabalho em que uns concordam mas outros não?	- 0,02 (n.s.)	0,17 (n.s.)	0,21 (n.s.)	- 0,01 (n.s.)	0,04 (n.s.)	0,02 (n.s.)
Por vezes tem de fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?	0,26 (n.s.)	0,05 (n.s.)	0,04 (n.s.)	- 0,12 (n.s.)	0,20 (n.s.)	- 0,08 (n.s.)
Por vezes tem de fazer coisas que considera desnecessárias?	- 0,04 (n.s.)	0,09 (n.s.)	- 0,05 (n.s.)	- 0,04 (n.s.)	- 0,10 (n.s.)	0,05 (n.s.)

(p-value)

“O obstáculo mais importante, e provavelmente o mais difícil de superar, é uma cultura criada pelos pressupostos subjacentes do primado do trabalho. Esses pressupostos criam uma cultura de trabalho que prioriza o trabalho sobre a família, que premia o "trabalhador ideal" que irá trabalhar longas horas e atender às demandas do cliente a todo custo, e que equivale a produtividade com o tempo despendido” (Rao & Indla, 201: 53). A liderança da IPSS deve estar atenta às mudanças de produtividade e comportamento dos seus colaboradores e comunicar de forma eficiente; priorizando o bem-estar no trabalho.

As correlações são baixas e ambas independentes. De referir que o género, as habilitações e o vínculo profissional apresentam correlações estatísticas negativas referentes à comunicação sobre o trabalho e apoio direto da liderança (Quadro 4.6).

Quadro 4.6. Coeficiente de correlação de Spearman - apoio social de superiores

Apoio Social de Superiores	Género	Antiguidade	Habilitações	Vínculo	Idade	Cat. Prof.
Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?	0,13 (n.s.)	0,01 (n.s.)	0,07 (n.s.)	- 0,10 (n.s.)	- 0,07 (n.s.)	0,01 (n.s.)
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?	- 0,08 (n.s.)	0,10 (n.s.)	- 0,07 (n.s.)	0,13 (n.s.)	0,03 (n.s.)	- 0,29 (n.s.)

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	- 0,15 (n.s.)	0,07 (n.s.)	- 0,19 (n.s.)	- 0,09 (n.s.)	0,11 (n.s.)	0,16 (n.s.)
---	------------------	----------------	------------------	------------------	----------------	----------------

(p-value de Spearman)

*As respostas à questão número 42 do questionário COPSOQ e pertencente a esta subescala “os funcionários confiam uns nos outros de modo geral” foram tratadas inicialmente.

Conforme o quadro 4.7., constatou-se uma correlação negativa da subescala e a percepção dos funcionários da IPSS das várias áreas profissionais. Por sua vez, ainda que não muito forte, a idade e a antiguidade na função são variáveis que demonstraram uma correlação positiva fraca.

Quadro 4.7. Coeficiente de correlação de Spearman - Confiança horizontal

Confiança horizontal	Género	Antiguidade	Habilitações	Vínculo	Idade	Cat. Prof.
Os funcionários ocultam informação uns aos outros?	- 0,15 (n.s.)	0,03 (n.s.)	0,03 (n.s.)	0,05 (n.s.)	0,21 (n.s.)	- 0,16 (n.s.)
Os funcionários ocultam informação à gerência?	- 0,06 (n.s.)	0,02 (n.s.)	0,09 (n.s.)	- 0,10 (n.s.)	0,02 (n.s.)	- 0,01 (n.s.)
Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral? *	0,11 (n.s.)	0,21 (n.s.)	- 0,26 (n.s.)	0,08 (n.s.)	0,12 (n.s.)	- 0,31 (n.s.)

(p- value)

*As respostas à questão 45 do questionário “a gerência oculta informação aos seus funcionários foram tratadas inicialmente.

As relações de confiança entre funcionários e a liderança demonstraram uma correlação com positiva fraca na sua maioria (quadro 4.8). Dependendo da idade ou posição hierárquica, existe uma percepção de confiança negativa dos face à relação transmitida pela organização.

Não existe grau de confiabilidade que permita afirmar que as variáveis são dependentes.

Quadro 4.8. Coeficiente de correlação de Spearman - Confiança vertical

Confiança vertical	Género	Vínculo	Habilitações	Antiguidade	Idade	Cat. Prof.
A hierarquia confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	0,03 (n.s.)	0,06 (n.s.)	0,07 (n.s.)	- 0,00 (n.s.)	0,01 (n.s.)	- 0,11 (n.s.)
Confia na informação que lhe é transmitida pela hierarquia?	- 0,24 (n.s.)	0,16 (n.s.)	0,24 (n.s.)	0,00 (n.s.)	- 0,00 (n.s.)	- 0,09 (n.s.)
A gerência oculta informação aos seus funcionários? *	- 0,03 (n.s.)	0,14 (n.s.)	0,04 (n.s.)	0,01 (n.s.)	- 0,11 (n.s.)	0,14 (n.s.)

(p-value)

Cerca de 70% dos inquiridos tem receio de ficar desempregado nos próximos tempos e 29% apresenta sinais de esgotamento ou pressão e admitem sentir-se fisicamente e emocionalmente exaustos. Na correlação apresentada no quadro 4.9 destaca-se que a antiguidade e a relação contratual são fatores de que reduzem o sentimento de preocupação acerca da insegurança laboral. Na generalidade das variáveis sociodemográficas analisada não existe relação significativa com a variável de insegurança laboral apresentando correlações fracas e moderadas.

Quadro 4.9. Coeficiente de correlação de Spearman - Insegurança laboral

Insegurança laboral	Género	Antiguidade	Habilitações	Vínculo	Idade	Cat. Prof.
Sente-se preocupado em ficar desempregado?	- 0,09 (n.s.)	- 0,12 (n.s.)	0,01 (n.s.)	- 0,23 (n.s.)	0,01 (n.s.)	- 0,16 (n.s.)

(p-value)

Constatou-se que a maioria dos colaboradores da Voz do Operário teve dificuldade em adormecer no último mês. A correlação com este fator demonstrou-se fraco, mas evidenciou-

se que as habilitações são a variável com uma correlação mais positiva com a subescala analisada (quadro 4.10), até apresentando valores significativos que poderão estar relacionados com os horários praticados ou às responsabilidades da função. As dificuldades para dormir não estão diretamente relacionadas ao género dos funcionários e na relação de ambas as variáveis se considera existe uma independência na correlação.

Quadro 4.10. Coeficiente de correlação de Spearman (Problemas em dormir)

Problemas em dormir: Com que frequência nas últimas 4 semanas sentiu...	Idade	Género	Habilitações	Antiguidade	Vínculo	Cat. Prof.
Dificuldade a adormecer?	0,06 (n.s.)	0,18 (n.s.)	0,47 (0,0070)	0,16 (n.s.)	0,11 (n.s.)	0,16 (n.s.)
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	0,30 (n.s.)	- 0,04 (n.s.)	0,31 (n.s.)	0,20 (n.s.)	- 0,01 (n.s.)	- 0,09 (n.s.)

(p-valor de Spearman)

Segundo a análise do quadro 4.11. Ambos os fatores de exaustão registam correlações sobretudo positivas. Porém a exaustão a nível emocional como causa de *burnout* apresenta uma correlação moderada com as diversas variáveis sociodemográficas. Sobretudo, com as habilitações e o género, ainda que inversamente correlacionados demonstram valores significativos.

Quadro 4.11. Coeficiente de correlação de Spearman - *Burnout*

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

Burnout Com que frequência nas últimas 4 semanas sentiu...	Idade	Género	Habilitações	Antiguidade	Vínculo	Cat. Prof.
Fisicamente exausto?	0,08 (n.s.)	- 0,35 (n.s.)	0,31 (n.s.)	0,04 (n.s.)	- 0,06 (n.s.)	0,6 (n.s.)
Emocionalmente exausto?	0,16 (n.s.)	- 0,36 (0,0471)	0,45 (0,0116)	0,34 (n.s.)	0,23 (n.s.)	0,21 (n.s.)

(p-valor de Spearman)

Não existe relevância nos valores do 4.12 que demonstre uma correlação direta entre as variáveis. Profissionais que trabalham há mais tempo, com funções de maior responsabilidade e vínculo de permanência podem apresentar maiores níveis de irritação e ansiedade, todavia a correlação é fraca.

Quadro 4.12. Coeficiente de correlação de Spearman - Stresse

Stresse: Com que frequência nas últimas 4 semanas se sentiu...	Idade	Género	Habilitações	Antiguidade	Vínculo	Cat. Prof.
Irritado?	0,06 (n.s.)	- 0,19 (n.s.)	0,20 (n.s.)	0,17 (n.s.)	0,10 (n.s.)	0,09 (n.s.)
Ansioso?	- 0,02 (n.s.)	- 0,17 (n.s.)	0,16 (n.s.)	0,11 (n.s.)	0,19 (n.s.)	- 0,06 (n.s.)

(p-valor de Spearman)

Verifica-se quadro 4.13 que existe uma correlação significativa entre o género e os sintomas depressivos. Demonstram-se valores estatisticamente significativos dos

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

colaboradores que sentem a falta de interesse por coisas da vida quotidiana. À medida que os anos na função e na organização aumentam, o interesse por essas mesmas coisas reduz. As variáveis habilitações e vínculo profissional apresentam-se moderadamente correlacionados com a tristeza..

Quadro 4.13. Coeficiente de correlação de Spearman (Sintomas depressivos)

Sintomas depressivos: Com que frequência nas últimas 4 semanas se sentiu...	Idade	Género	Habilitações	Antiguidade	Vínculo	Cat. Prof.
Triste?	- 0,08 (n.s.)	- 0,35 (n.s.)	0,24 (n.s.)	0,08 (n.s.)	0,16 (n.s.)	- 0,00 (n.s.)
Falta de interesse por coisas quotidianas?	-0,07 (n.s.)	- 3,89 (0,0306)	0,24 (n.s.)	0,29 (n.s.)	0,28 (n.s.)	0,08 (n.s.)

(p-valor de Spearman)

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

CAPÍTULO V - CONCLUSÃO

O estudo do nível dos riscos psicossociais no trabalho e a sua prevenção é um tema muito abrangente, em que as características inerentes a cada indivíduo, a envolvência social e organizacional, dão a este tema várias possibilidades de investigação, com uma multiplicidade e diversidade de perspetivas de abordagem (Areosa, 2014; Costa & Santos, 2013).

Ao trabalhar numa IPSS, independentemente da área funcional, existem fenómenos psicossociais e riscos a que os trabalhadores estão expostos. Os resultados obtidos nos questionários demonstram que os colaboradores se demonstram satisfeitos e realizados com a sua profissão, motivados com o seu trabalho e o consideram importante.

Em contrapartida, verificamos uma preocupação e receio dos colaboradores em manter o seu emprego e sentem que o trabalho exige uma carga mental elevada e é emocionalmente exaustivo. A conciliação da vida profissional versus família a par da influência no trabalho é algo que também requer sensibilização por parte da organização de forma a adotar medidas de complementares. Nesta IPSS, são os profissionais que acolhem, cuidam e educam quem necessita de cuidados especiais e contribuem para a sociedade de forma efetiva, por conseguinte, é preciso ter um perfil para trabalhar neste setor.

Trabalhar num local seguro e saudável, torna os trabalhadores mais confiantes, motivados, melhora a qualidade de vida, aumenta a produtividade, reduz os custos da IPSS, visto que ao eliminar as fontes potenciadoras de danos, decrescerão os acidentes de trabalho de ordem psicossocial (Costa, 2017).

Na avaliação de riscos de riscos psicossociais é possível verificar a maioria dos riscos psicossociais tem uma incidência baixa seguida de moderada pelo que a IPSS em análise deve melhorar os seus procedimentos, conteúdos de trabalho, informação e planos de formação. Ainda de acordo com a análise de avaliação é possível determinar a desconfiança e a falta de suporte por parte de trabalhadores com um risco aceitável pelo que a Voz do Operário poderá criar ações de sensibilização.

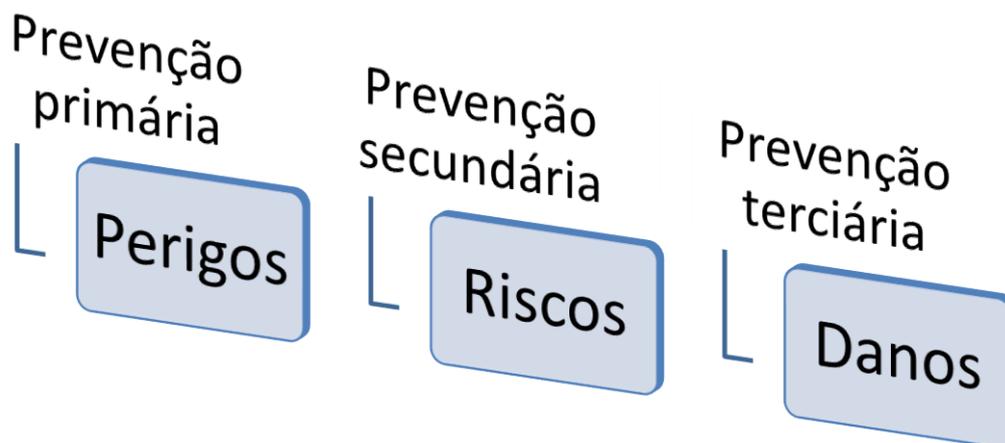
Como a gestão dos riscos psicossociais é uma atividade intimamente relacionada com a forma como o trabalho é realizado e organizado (Cox & Cox, 1993), os seus principais atores são sempre os gestores e trabalhadores responsáveis pela realização do trabalho. Eles podem, é claro, ser apoiados por peritos internos ou externos, ou pelos prestadores de serviços externos, mas, no processo de gestão, é muito importante que os gestores e trabalhadores

sintam a “apropriação” do processo de gestão dos riscos psicossociais (Leka et al., 2008). A organização deve garantir uma informação clara e objetivos bem definidos sobre tarefas, conteúdo e planeamento de trabalho e promover a autonomia de acordo com as capacidades de cada trabalhador, sendo que melhora o estado emocional e social no trabalho. Uma avaliação permanente e específica em fenómenos e riscos psicossociais irá permitir à IPSS conhecer os seus trabalhadores em momento específicos e a própria organização consoante as medidas toma na resolução e prevenção dos riscos psicossociais (Hupke, idem).

5.1. Recomendações para a prevenção e correção de riscos psicossociais

Com base nos resultados obtidos com a aplicação do questionário aos colaboradores, iremos procurar dar algumas recomendações para a prevenção de riscos psicossociais na entidade analisada. A prevenção deve ser realizada a três níveis, primário, secundário e terciária, conforme a ilustração 6.1.

Figura 5.1. Níveis de intervenção



No nível de prevenção primária, a gestão dos riscos psicossociais deve priorizar as intervenções que reduzam ou mitiguem os fatores de risco (Cox et al., 2000; Leka et al., 2003; Leka et al., 2008). O foco das intervenções é colocado sobre as causas, as áreas e situações nas organizações em que é necessária a mudança (Leka et al., 2008). De acordo com os resultados apurados, na Voz do Operário não existe uma prevalência de risco grave ou muito grave. Para reduzir os riscos devem-se aplicar medidas direcionadas aos trabalhadores que podem complementar outras ações existentes e são uma importante fonte de suporte para aqueles que já estão a sofrer com os efeitos negativos da exposição a fatores de risco psicossociais. Medidas dirigidas aos trabalhadores podem ainda ser úteis quando um risco não pode ser facilmente reduzido (Leka et al., 2008). Um trabalho bem planeado deve incluir uma

estrutura e práticas organizacionais claras, uma seleção apropriada, formação e desenvolvimento do pessoal, informações precisas do trabalho e um ambiente social de apoio. As intervenções de redução de risco modificam os fatores de riscos psicossociais na sua fonte, focando-se na organização ou grupos dentro dela (Leka et al., 2003; Leka et al., 2008).

Já no nível de prevenção secundária, as intervenções focadas no indivíduo têm provado ter um resultado positivo na redução temporária da experiência de stresse (Cooper & Cartwright, 1997, citado por Leka et al., 2008). Estas envolvem tomar medidas para melhorar a perceção e gestão dos riscos psicossociais por parte de grupos que possam estar em risco de exposição (Leka et al., 2008). Sendo uma medida pessoal, social, mas sobretudo organizacional, as formações e informações são obrigatórias e poderão incluir ações de formação em psicossociologia do trabalho. Devem ceder aos trabalhadores as ferramentas necessárias para lidar com as dificuldades que encontram no trabalho. Segundo Leka (2008), a formação é útil lidar com as relações interpessoais (entre colegas e com supervisores), gestão de tempo, técnicas de relaxamento e de comunicação, gestão de conflitos, violência, assédio e *bullying*, entre outros. A instituição pode adotar como medida preventiva programas de formação de carácter individual de livre participação e reservar uma quota-parte das horas de formação obrigatórias para incluir ações de formação sobre os riscos no trabalho, nomeadamente os riscos psicossociais. Ainda pode espontaneamente fazer campanhas institucionais de combate aos danos decorrentes de riscos psicossociais.

Por fim, no nível de prevenção terciária, nos casos em que os indivíduos já tenham sido prejudicados pela exposição a riscos psicossociais, podem ser tomadas ações para minimizar os efeitos dessa exposição. Aqui, a ação é sobre os danos da exposição a riscos psicossociais, que podem ser psicológicas ou físicas, emocionais ou sociais. Quando empregados afetados faltam ao trabalho por motivos de saúde, um regresso ao trabalho apropriado e programas de reabilitação podem ser implementados a fim de apoiar a sua reintegração efetiva no mercado de trabalho (Leka et al., 2008). Como medida não somente preventiva, mas também corretiva, a Voz do Operário deve apoiar os seus colaboradores internamente ou fora do seu local de trabalho com medidas que resultem na sua recuperação e melhoria do bem-estar no trabalho. Estas medidas visam apoio psicológico, liberdade para a realização de consultas e tratamentos ou participação de fármacos e programas de reabilitação.

O processo de implementação das medidas varia consoante a estrutura organizacional e o serviço contratado. Porém, deverá incluir uma equipa multidisciplinar para o planeamento, controlo, aplicação, supervisão e avaliação das medidas aplicadas na instituição. Isto inclui

profissionais de saúde (enfermeiros/as, médicos/as, com a respetiva especialidade), psicólogos/as do trabalho, técnicos/as de segurança no trabalho, e se necessário, advogados/as e sociólogos/as das organizações. É certo que nenhuma organização tem obrigação de aumentar a sua despesa com recursos humanos para reduzir ou prevenir riscos psicossociais, no entanto recorrendo à sua missão e valores, e mediante os riscos psicossociais apresentados, em determinadas avaliações, poderão contratar profissionais ajudar na minimização desses riscos e garantir o bem-estar dos seus trabalhadores. Como referido anteriormente, os riscos psicossociais, decorrem em interações dos indivíduos com o meio laboral, dependem de processos intrínsecos e externos em diversas situações de trabalho. Todos os trabalhadores devem participar no processo de implementação das medidas visto que são os intervenientes mais interessados e afetados e poderão da melhor forma ajudar a prevenir a ocorrência de riscos psicossociais.

De acordo com as orientações da Agência Europeia para a SST da ACT e da gestão da organização, devem-se tomar medidas para o combate aos riscos gerais e psicossociais, de modo a criar um ambiente de bem-estar e saudável para os trabalhadores, nomeadamente:

- Políticas de criação de um clima saudável, de equipa, com envolvimento dos trabalhadores e das chefias a todos os níveis;
- Política de combate ao stresse;
- Política de combate ao assédio moral e sexual, elaboração de códigos de condutas e procedimentos internos conforme estipulado na Lei 73/2017.

Na IPSS Voz do Operário, devem existir planos de comunicação e consulta de forma a orientar e dar a conhecer a todos os trabalhadores, de modo simples e claro, as estratégias para a área da SST referentes aos riscos psicossociais (mudança de postos de trabalho, planos de formação, resultados da avaliação de riscos, etc.).

Ao nível da organização interna dos seus serviços públicos, a Voz do Operário deve aplicar a redução das exigências psicológicas do trabalho; atribuir formação, planificar e distribuir o trabalho, para que as tarefas sejam realizadas com tempo e com autonomia e no horário normal de trabalho; instaurar o cumprimento do horário laboral de forma a permitir que estes conciliem a sua vida profissional com a sua vida privada.

No mesmo sentido, deve adaptar a carga de trabalho física e mental às capacidades de cada trabalhador assim como proporcionar pequenas pausas que permitam momentos de socialização e descontração. Como referiram Leka et al. (2008), a organização não é sua e o

pensamento não pode ser individual. Deste modo, a organização deve promover e melhorar a participação dos trabalhadores nas decisões relacionadas com os conteúdos das tarefas, métodos, turnos, horários de trabalho;

Para cumprir estes objetivos, a organização também se pode aliar às organizações nacionais e internacionais responsáveis pela garantia e segurança de riscos gerais e psicossociais no local de trabalho (ex., Agência para a Segurança no Trabalho (OSHA), Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), Organização Internacional do Trabalho (OIT)). Estas organizações são responsáveis pela supervisão, revisão, medidas de combate aos riscos no trabalho, investigação e desenvolvimento.

5.2. Limitações e sugestões de pesquisa futura

Como qualquer pesquisa empírica, o trabalho que se apresenta nesta tese apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. Desde logo ao nível da amostra, de reduzida dimensão e de conveniência, cujas respostas podem não representar adequadamente os resultados globais ou fidedignos correspondentes aos riscos psicossociais da instituição sendo que uma amostra de 12,4% é pouco representativa da totalidade dos trabalhadores da IPSS. Como referido anteriormente, a ocorrência da pandemia Covid-19 condicionou a recolha de dados. Na instituição não foram detetados riscos elevados que merecessem medidas a curto prazo. De forma a ter uma análise mais robusta dos riscos psicossociais na instituição, e confirmar os resultados agora apurados, recomenda-se que o questionário seja novamente aplicado após retoma da atividade dita normal a um número mais alargado de colaboradores.

Outra limitação tem a ver com o instrumento utilizado. Podemos dizer que é avaliação que contém todos os elementos e é apropriada para a estimação dos riscos psicossociais considerando os fatores existentes. No entanto é enviesada e incompleta na medida que o questionário realizado não contempla outras questões que também geram riscos psicossociais como os perigos físicos do ambiente de trabalho (ambiente térmico, a iluminação e/ou ruído, trabalho em escritório) ou os instrumentos de trabalho. Ainda no questionário COSPSOQ apenas são analisadas apenas as perceções dos respondentes. No mesmo questionário é impossível determinar com exatidão o nível de exposição sendo que para tal seria necessário conhecer os horários de trabalho, as condições do local e postos de trabalho, o número de inquiridos que estão em teletrabalho e abrangidos por lay-off simplificado.

Os fenómenos psicossociais abrangem em medida e formas diversas consoante as funções, níveis e horários praticados sendo que uma avaliação de âmbito geral pode não representar uma fidelidade nos resultados. O conteúdo, forma de trabalho, relações sociais, materiais e equipamentos, pressão sobre tarefas devem ser interpretados e estimados consoante as categorias, funções desempenhadas e local de trabalho.

Relativamente à pesquisa futura, recomenda-se o estudo dos riscos psicossociais seja alargado a outras IPSS e a outras organizações de economia social de forma a contribuir para o retrato dos riscos psicossociais no setor da economia social.

Riscos psicossociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS): um estudo de caso

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACT, (2012). Campanha Europeia de Avaliação de Riscos Psicossociais – 201. Disponível em <http://www.act.gov.pt/>. Visitado no dia 12 de maio de 2020.

Aires, Ana (2016). *O papel da gestão no clima organizacional e na relação entre a satisfação no trabalho, a comunicação interna e o compromisso dos colaboradores*. Estudo de caso: Liberty Seguros. Lisboa. Instituto Superior de Gestão.

Areosa, J. (2012). *As perceções de riscos dos trabalhadores: qual a sua importância para a prevenção de acidentes de trabalho?*. In H. V. Neto; J. Areosa; P. Arezes (Eds.), *Impacto social dos acidentes de trabalho*. Vila do Conde: Civeri Publishing, pp. 65-97.

Areosa, João (2019). *O mundo do trabalho em (re)análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho*. Disponível em <http://dx.doi.org/10.4000/laboreal.15504>. Consultado a 22 de março de 2020.

Areosa, João (2014). *As perceções de riscos ocupacionais no sector ferroviário*. Sociologia, problemas e práticas nº 75, pp. 83-107: Editora Mundos Sociais.

Barrera, Mónica (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Movimiento científico. Vol. 8 Colombia. Facultad de Ciencias de la salud.

Branco, Rui (2017). *Entre Bismarck e Beveridge: Sociedade Civil e Estado Providência em Portugal (1960-2011)*. Análise social Lisboa Instituto de Ciências Sociais.

Burns, T e Machado, N. (2009). *Technology, complexity, and risk: social systems analysis of risky socio-technical systems and the likelihood of accidents*. Sociologia, Problemas e Práticas n.61. pp.11-40. ISSN 0873-6529.

Cabral, R. (2000). *Temas de ética*, Braga: Universidade Católica Portuguesa.

Caeiro, J. M. C. (2008). *Economia social: conceitos, fundamentos e tipologia*. Katál. Florianópolis. pp. 61-72.

Caran, V.C.S. (2007). *Riscos Psicossociais e Assédio Moral no Contexto Académico*. Dissertação de Mestrado. São Paulo. Universidade de São Paulo.

Cardoso, Cristiane. (2010). *Estresse ocupacional: consequências na saúde e qualidade de vida do enfermeiro*. Artigo para obtenção de título de especialista em enfermagem no trabalho. Salvador: Atualiza Cursos.

Catraio, L. (2012). *A Responsabilidade Social Corporativa numa empresa Internacional: Estudo de Caso Autoneum Portugal, Lda*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais:

Gestão de PME. Setúbal. Escola de Ciências Empresarias.

Cattani, Antonio, et al. (2009). *Dicionário internacional da outra economia*. edições Almedina. Coimbra. CES.

Coelho, J. (2010). *Prevenção dos riscos psicossociais no trabalho em hospitais*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Costa, S., & Santos, M. (2013). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos*. International Journal on Working Conditions, n. 5 40-57.

Costa, S., Frazão, M. & Neves, F. (2007). *A dimensão ética da responsabilidade social nas organizações*. Consultado em 22 de Outubro de 2020 em http://www.fbb.br/media/Publica%C3%A7%C3%B5es/Mai%C3%AAutica%202006-2007/maieutica_v1_n23_a4.pdf

Costa, Inês (2017). *As condições de trabalho, os riscos gerais e os riscos psicossociais nos profissionais de saúde: um estudo no Pólo de Valongo do CHSJP*. Porto. UFP.

Cox, T., & Cox, S. (1993). *Psychosocial and Organizational Hazards: Monitoring and Control. Occasional Series in Occupational Health, n.º5*. Copenhagen. Denmark: World Health Organization. Europe

Cox, T., & Griffiths, A. J. (1995). *The assessment of psychological hazards at work*. In Shabracq, Winnubs, J.A., Cooper, C.L (Ed.). *Handbook of work and the health psychology*. Chichester Wiley & Sons

Dias, Joana (2016). *A (in)visibilidade dos riscos psicossociais: propostas de intervenção numa empresa da indústria automóvel*. Mestrado em Sociologia. Porto. FLUP.

Dominguez, T. H. F. (2014). *Construção de uma grelha de avaliação dos riscos psicossociais: caso do centro hospitalar de luta contra o cancro*. Dissertação final de Mestrado. Lisboa: ISEG.

Duarte, V. (2011). *Avaliação de riscos psicossociais para a saúde no trabalho: contributo de um estudo com enfermeiros*. Dissertação de Mestrado. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu.

Estivill, Jordi (2017). *Os primórdios da economia social em Portugal: contributos de Ramón de la Sagra - I parte*. Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da UP. Vol. XXXIII. Porto. Universidade do Porto.

EU-OSHA. (2012). *European Agency for Safety and Health at Work, Management of psychosocial risks at work: An analysis of findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. Luxembourg: Publications Office of the European

Union.

Feliciano, José Fialho (2003). *Poder e Risco no Trabalho da Indústria Petrolífera. A Refinaria de Sines 1978-1997*, Lisboa, Departamento de Estudos, Estatística e Planeamento / MSST.

Figueiredo, M. (2011). *Gerar lucro social: o caso da bolsa de valores sociais*. Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Contabilidade e Finanças. Porto. ISCAP. Porto.

Gollac, M. & Bodier M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Relatório do Collège d'Expertise sur le Suivi des Risques Psychosociaux au Travail. Consultado em Collège d'Expertise sur le Suivi des Risques Psychosociaux au Travail, disponível <http://www.college-risquespsychosociauxtravail.fr/rapport-final.fr,8,59.cfm.pdf>.

Granho, Paulo (2006). *Quando o conceito de «risco» se torna perigoso*. Análise social. Vol. XLI (181), pp. 1167-1179. Universidade de Lisboa. Disponível em <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218723740D5bIY1dm1Zi12UQ1.pdf> consultado a 02/04/2020.

HEMP, P. (2004) - *Presenteeism: At work – but out of it*. Harvard Business Review. Vol. 82, n. ° 10, pp. 49-58.

Hupke, Marlen (idem). Psychosocial risks and workers health. Institute for the Occupational Safety and Health of the German Social Accident Insurance. OSHA.

ISASTUR (2010). Manual de segurança. Edição revista. https://www.isastur.com/external/seguridad/data/pt/1/1_1.htm. Consultado em 21 de Fevereiro de 2021.

ISS,I.P (2014) – *Guia prático constituição de Instituições Particulares de Solidariedade Social* (9002 – v4.02). Disponível em http://www.seg-social.pt/documents/10152/15030/constituicao_ipss. Consultado a 2 de Outubro de 2020.

Jeantet, Thierry (1986). *La modernisation de la France par l'Economie Sociale*. Paris: Economica.

Jenkins, R. & Elliott, P. (2004). *Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings*. Journal of Advanced Nursing, 48(6), pp. 622-631.

Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicossociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del trabajo, 57, pp. 4-19.

João, A (2009). *Mobbing: vivendo com o assédio moral no trabalho*. International journal of developmental and educational psychology n.º1. vol 3. Disponível em http://infad.eu/revistainfad/2009/n1/volumen3/infad_010321_375-382.pdf consultado a 13 de Maio de 2019.

Leka, S., et al. (2008). Towards the developments of a psychosocial risk management framework. SALTA. Nottingham. I-WHO Publications. Disponível em <http://prima-ef.org/prereport.aspx>.

Leka & Jain (2010). Health Impact of Psychological Hazards at Work: An Overview.

Martino et al., 2003 – *Preventing violence and harassment in the workplace*. Eurofound-EU. Disponível em <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2003/preventing-violence-and-harassment-in-the-workplace-report>. Consultado a 21 de Setembro de 2020.

Lieber, Renato (1998). *Teoria e metateoria na investigação da causalidade: o caso do acidente de trabalho*. Doutoramento em Saúde Pública. São Paulo: Universidade de São Paulo.

Menzel, N. (2007). *Psychosocial factors in musculoskeletal disorders*. Critical Care Nursing Clinics of North America Volume 19, Issue 2, Pages 145-153. Disponível em <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S089958850700007X?via%3Dihub>. Consultado a 13 de janeiro de 2021

Miranda, S., (2011). *Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental*. Dissertação de mestrado. Universidade Católica Portuguesa. Faculdade de Filosofia de Braga. Disponível em 13 de Fevereiro de 2013, em: <http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8796/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Susana%20Miranda.pdf>.

Monzón, J. e Chaves, R. (2012). *A economia social na união europeia*. CIRIEC. Disponível em https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/a_ces11042-2012_00_00_tra_etu_pt.pdf. Consultado a 27 de Novembro de 2020.

Neto, H.V. (2015). *Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho*, International Journal on Working Conditions, No. 9, pp. 1-21.

Neto, H.V., Areosa, J. & Arezes, P. (Eds.) (2014). *Manual sobre Riscos Psicossociais no trabalho*. Porto: Civeri Publishing.

Nicolau, I; Simaens, A (2008). *O impacto da responsabilidade social das empresas na economia social*. Lisboa. INDEG/ISCTE. Disponível em <http://hdl.handle.net/10071/1417>.

Oliveira, M., Reis, V., Zanelato, L. e Neme, C. (2008). *Resiliência: Análise das*

publicações no período de 2000 a 2006. Psicologia, Ciência e Profissão, 28 (4), 754-767. Organização Mundial de Saúde (2011). *Mulheres e Saúde. Evidências de Hoje, Agendas de Amanhã*. Geneva: WHO.

OIT (2013). *A prevenção das doenças profissionais*. ISBN 9789898076847. Disponível em https://www.ilo.org/lisbon/publica%C3%A7%C3%B5es/WCMS_714586/lang--pt/index.htm. Consultado a 20 de Janeiro de 2020.

OIT (2013). *Guia para a formulação de políticas nacionais de emprego*. Departamento de Políticas de Emprego. Genebra. ISBN 9789228264234.

OPP (2018). *Enquadramento legal da saúde ocupacional em Portugal: a figura do psicólogo do trabalho*. Lisboa: Gabinete de estudos da OPP.

OSHA (2015) – *Relatório anual*. Resumo. Genebra. ISBN 978-92-9240-950-0. Disponível em <https://osha.europa.eu/pt/publications/annual-report-2015-summary>. Consultado a 16 de Junho de 2020.

Palma-Oliveira et al. (2005). *Os fatores humanos na avaliação e gestão de risco*. I encontro nacional de riscos, segurança e fiabilidade. Lisboa: IST.

Passeira, A., (2011). *Stresse Laboral na PSP*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Disponível em 13 de Fevereiro de 2021, em: http://comum.rcaap.pt/bitstream/123456789/4007/1/TESE_Stress%20Laboral%20na%20PSP_Andrea%20Passeira_CD.pdf.

Pereira, Susana; Ribeiro, Célia (2017). Riscos psicossociais no trabalho. IGOS. Vol. 25, p. 103-120. Viseu: Universidade Católica Portuguesa.

Polanyi, K. (1983), *La grande Transformation: aux origines politiques et économiques de notre temps*. Paris: Gallimard.

Santos, J. O., (2010). *Stresse Profissional. Consumo de Bebidas Alcoólicas Estudos numa Amostra de Enfermeiros*, Porto: Universidade Fernando Pessoa.

Ramalho, Joana (2016). *Riscos psicossociais em técnicos superiores de segurança no trabalho*. Mestrado em Segurança e Saúde no Trabalho. Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra.

Rao, T.S.; Indla, V. 2010. *Work, family or personal life: Why not all three?* Indian Journal of Psychiatry. vol. 52(4). pp. 295-297. Disponível em . Consultado a 2 de Julho de 2020.

Reis, H. (2003). *Economia social face às questões do emprego: a função reguladora do*

terceiro sector no domínio da política económica e social. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Doutor. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, ISEG.

Reis, João (2014). *O assédio no trabalho: jurisdição do trabalho e da empresa*. Lisboa: CEJ.

Ribeiro, M. (2012). *Riscos psicossociais no trabalho dos enfermeiros*. Dissertação de Mestrado. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu.

Sahler et al. (2013). *Ergonomie constructive: le développement de la dimension psychosociale au travail*. France: Presses Universitaires de France.

Sequeira, João (2019). Riscos psicossociais: estudo de caso no setor da construção. Dissertação de Mestrado. Lisboa: ISEC.

Vásquez, P., Suazo, S. & Klijn, T. (2014). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: 90 género y enfermería*. Avances en Enfermería, 32(2), 271-279.

Vaz Serra, A. (2003). *O Distúrbio do Stress Pós-Traumático*. Coimbra: Vale & Vale Editores, Lda.

Verdasca, A. (2014). *Assédio Moral no Trabalho: uma realidade contemporânea*. In Neto, E.V, A., J. e Arezes, P. Edições. Civity Publishing, Várzea da Rainha Impressores, SA. ISBN 978-989-97762-9-6

WEBGRAFIA

<http://www.act.gov.pt>

<http://www.cartasocial.pt>

<http://www.dgert.gov.pt/livroverde>

<http://www.dgs.pt>

<http://www.ilo.org>

<http://www.ods.pt>

<http://osha.europa.eu>

<http://www.seg-social.pt>

<http://www.vozoperario.pt>

LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei

Decreto-Lei n.º 119/83 – Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 - Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de Março (52ª versão) – Código Penal Português.

Decreto-Lei n.º 10-A/2020 – Estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID 19.

Decreto-Lei n.º 4/2015 – Código do Procedimento Administrativo.

Portaria

Portaria n.º 860/91 - Regulamento do Registo das Instituições Particulares da Solidariedade Social do Âmbito do Ministério da Educação.

Lei

Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro – Aprovação da revisão do Código do Trabalho.

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro – Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.

Lei 73/2017 - Reforça o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio.

ANEXOS

Anexo A – Relatório de contas previsual de 2020

Soc. Instrução e Beneficência A Voz do Operário		CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL		Ano: 2020
Código das Contas	RENDIMENTOS	VALORES (em euros)		
71	Vendas			
72	Prestações de serviços			
7211	Matrículas e mensalidades	1	1 950 000	
7213	Outras	2	400 000	
722	Quotas	3	55 000	2 405 000
75	Subsídios, doações e legados à exploração			
751	Subsídios do Estado e outros entes públicos			
	ISS	4	2 100 000	
	M.Educação	5	140 000	
	Autarquias	6	180 000	
	Ist.Empreg. Formaç. Profiss	7	7 500	
753	Donativos	8	90 000	2 517 500
78	Outros rendimentos e ganhos			
787	Rendimentos e ganhos em activos não financeiros			
7873	Rendas	9	25 000	
7878	Outros rendimentos e ganhos	10	335 000	360 000
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares			
791	Juros	11	10 000	10 000,00
	TOTAL DE RENDIMENTOS E GANHOS			5 292 500
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO				4 500

Soc. Instrução e Beneficência A Voz do Operário

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

Ano: 2020

Código das Contas	GASTOS	VALORES (em euros)	
61	Custo mercadorias vendidas e matérias consumidas		
614	Materiais de consumo		
6144	Outros	0,00	0
62	Fornecimentos e serviços externos		
621	Exploração de refeitórios	1 510 000	
622	Trabalhos especializados	2 430 000	
624	Electricidade, combustíveis, água e outros fluidos	3 155 000	
(*)	Outros fornecimentos e serviços externos	4 400 000	1 495 000
63	Gastos com o pessoal		
6311	Remunerações certas	5 2 960 000	
635	Encargos sobre remunerações	6 655 000	
636	Seguros	7 47 000	
638	Outros gastos com pessoal	8 34 000	3 696 000
64	Gastos de depreciação e amortização	9 62 000	62 000
65	Perdas por imparidade	10 25 000	25 000
68	Outros gastos e perdas	11 10 000	10 000
69	Gastos e perdas de financiamento		
		0	0
	TOTAL DE GASTOS		5 288 000

Fonte: <http://www.avozdooperario.pt/images/relatorios/planos/PAO-2020.pdf>

Anexo B – Relatório previsional de gastos e despesas de 2021

Soc. Instrução e Beneficência A Voz do Operário			
CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL			
Ano: 2021			
Código das Contas	RENDIMENTOS	VALORES (em euros)	
71	Vendas		
72	Prestações de serviços		
7211	Matrículas e mensalidades	1	1.870.000
7213	Outras	2	300.000
722	Quotas	3	50.000
			2.220.000
75	Subsídios, doações e legados à exploração		
751	Subsídios do Estado e outros entes públicos		
	ISS	4	2.000.000
	M.Educação	5	140.000
	Autarquias	6	450.000
	Ist.Empreg. Formaç. Profiss	7	85.000
753	Donativos	8	90.000
			2.765.000
78	Outros rendimentos e ganhos		
787	Rendimentos e ganhos em activos não financeiros		
7873	Rendas	9	25.000
7878	Outros rendimentos e ganhos	10	325.000
			350.000
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares		
791	Juros	11	5.000
			5.000,00
	TOTAL DE RENDIMENTOS E GANHOS		5.340.000
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO			7.000

Soc. Instrução e Beneficência A Voz do Operário

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL

Ano: 2021

Código das Contas	GASTOS	VALORES (em euros)	
61	Custo mercadorias vendidas e matérias consumidas		
614	Materiais de consumo		
6144	Outros	0,00	0
62	Fornecimentos e serviços externos		
621	Exploração de refeitórios	1 520.000	
622	Trabalhos especializados	2 390.000	
624	Electricidade, combustíveis, água e outros fluidos	3 150.000	
(*)	Outros fornecimentos e serviços externos	4 440.000	1.500.000
63	Gastos com o pessoal		
6311	Remunerações certas	5 2.970.000	
635	Encargos sobre remunerações	6 660.000	
636	Seguros	7 45.000	
638	Outros gastos com pessoal	8 38.000	3.713.000
64	Gastos de depreciação e amortização	9 50.000	50.000
65	Perdas por imparidade	10 50.000	50.000
68	Outros gastos e perdas	11 20.000	20.000
69	Gastos e perdas de financiamento	0	0
	TOTAL DE GASTOS		5.333.000