

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Identificação, Controlo e Prevenção dos Fatores de Risco Psicossociais em Ambiente de Trabalho

Leandro Souza de Oliveira

Mestrado em Ciências do Trabalho e Relações Laborais

Orientadores:

Doutor Paulo Jorge Marques Alves, Professor Auxiliar,
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Doutora Maria do Carmo Severino Duarte Grilo Botelho,
Professora Auxiliar,
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

dezembro, 2022



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Sociologia

Identificação, Controlo e Prevenção dos Fatores de Risco Psicossociais em Ambiente de Trabalho

Leandro Souza de Oliveira

Mestrado em Ciências do Trabalho e Relações Laborais

Orientadores:

Doutor Paulo Jorge Marques Alves, Professor Auxiliar
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Doutora Maria do Carmo Severino Duarte Grilo Botelho,
Professora Auxiliar,
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

dezembro, 2022

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço a minha mãe Maria de Fátima Oliveira por todo apoio, dedicação e carinho.

Agradeço aos meus orientadores o Professor Doutor Paulo Alves e a Professora Doutora Maria do Carmo Botelho pelos ensinamentos e paciência que tiveram comigo.

Agradeço a empresa de SST acolhedora do estágio e ao grupo organizacional onde foi realizado o estudo.

Ostra feliz não faz Pérolas

Rubem Alves

Resumo

Os fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho têm sido vistos como importante ponto de interesse na SST, principalmente pelos problemas relacionados a saúde e bem-estar no ambiente de trabalho e pelos prejuízos causados aos empregadores. Para o presente estudo é tido em conta um grupo empresarial de transporte e logística, com o objetivo de identificar, a partir da percepção dos trabalhadores, quais são os principais FRP relacionados ao trabalho aos quais eles estão expostos e a sua ligação com situações de *burnout* ou de *work engagement*. Verifica-se através da análise das respostas a um questionário com sete dimensões e 29 escalas de FRP relacionados ao trabalho, um alto nível de risco intermédio, pois das 29 escalas consideradas, duas delas denotam situações de risco para a saúde e apenas oito evidenciam a existência de uma situação favorável, evidenciando as restantes uma situação de risco intermédio. As exigências cognitivas e o ritmo de trabalho mostram ser os fatores que têm impactos mais negativos na saúde dos inquiridos.

Palavras-chave: Fatores de risco psicossociais, *work engagement*, *burnout*.

Abstract

Psychosocial risk factors in the work environment have been seen as important points of interest in OSH, mainly due to problems related to health and well-being in the work environment and the damage caused to employers. For the present study, a transport and logistics business group is taken into account, with the objective of identifying, from the workers' perception, which are the main work-related FRP to which they are exposed and their connection with situations of burnout or work engagement. It is verified through the analysis of the responses to a questionnaire with seven dimensions and 29 work-related PRF scales, a high level of intermediate risk, because of the 29 scales considered, two of them denote health risk situations and only eight show the existence of a favorable situation, the others showing an intermediate risk situation. Cognitive demands and the pace of work are the factors that have the most negative impact on the health of respondents.

Keywords: Psychosocial risk factors, work engagement, burnout.

Índice	
Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice de quadros	vii
Índice de figuras	viii
Índice de tabelas	ix
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I. AS ORGANIZAÇÕES DE TRABALHO	3
CAPÍTULO II. SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA NO TRABALHO	13
CAPÍTULO III. EMERGÊNCIA DO CONCEITO DE FATOR DE RISCO PSICOSSOCIAL	21
3.1. Os fatores de risco psicossociais no local de trabalho	26
3.2. Consequências da exposição aos fatores de risco psicossociais	32
CAPÍTULO IV. METODOLOGIA	39
4.1. Motivações do estudo e objetivos	39
4.2. Instrumentos de recolha de dados	40
4.3. Aplicação do questionário	43
4.4. População e amostra	43
CAPÍTULO V- RESULTADOS DO ESTUDO SOBRE OS FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS	47
5.1. Diagnóstico dos fatores de risco socioprofissionais	48
5.1.2 Dimensão organização do trabalho e conteúdo	51
5.1.3 Dimensão das relações sociais e de liderança	55
5.1.4 Dimensão da interface trabalho-indivíduo	63
5.1.5 Dimensão dos valores no local de trabalho	65
5.1.6 Dimensão do <i>work engagement</i>	70
5.1.7 Dimensão do <i>burnout</i>	73
5.2 Relação dos fatores de risco, com o <i>work engagement</i> e o <i>burnout</i>	78
CONCLUSÕES	85
Bibliografia	88

Legislação	91
Anexos.....	92
Anexo 1 – Escalas e questões	92
Anexo – O COPSOQ II	96
Anexo 3- Médias nacional portuguesa do COPSOQ II.....	100

Índice de quadros

Quadro 1 - Escalas e Questões COPSOQ II, versão portuguesa.	92
Quadro 2 - Médias nacional do COPSOQ II	100

Índice de figuras

Figura 1 - Modelo de análise	37
Figura 2- Fatores associados às exigências laborais.....	51
Figura 3- Fatores associados a organização do trabalho e conteúdo.....	55
Figura 4- Fatores associados às relações sociais e liderança.....	63
Figura 5- Fatores associados à interface trabalho-indivíduo.....	65
Figura 6- Fatores associados aos valores no local de trabalho	70
Figura 7- Fatores associados ao <i>work engagement</i>	73
Figura 8- Fatores associados ao <i>burnout</i>	78

Índice de tabelas

Tabela 1 - Versão média portuguesa do COPSQ II.....	42
Tabela 2 - Trabalhadores por empresa, em 2021.....	43
Tabela 3 - Doenças, acidentes e dias perdidos por acidente, 2021.....	44
Tabela 4 - Caracterização dos trabalhadores.....	47
Tabela 5 - Exigências quantitativas.....	48
Tabela 6 - Exigências cognitivas.....	49
Tabela 7 - Ritmo de trabalho e Exigências emocionais.....	50
Tabela 8 - Influência no trabalho.....	51
Tabela 9 - Possibilidade de desenvolvimento.....	53
Tabela 10 - Significado do trabalho.....	53
Tabela 11 - Compromisso face ao local de trabalho.....	54
Tabela 12 - Previsibilidade.....	56
Tabela 13 - Recompensas.....	57
Tabela 14 - Transparência do papel laboral desempenhado.....	58
Tabela 15 - Conflitos laborais.....	59
Tabela 16 - Qualidade da liderança.....	60
Tabela 17 - Apoio social de superiores.....	61
Tabela 18 - Apoio social de colegas.....	62
Tabela 19 - Conflitos trabalho-família.....	64
Tabela 20 - Insegurança Laboral.....	64
Tabela 21 - Confiança vertical.....	66
Tabela 22 - Confiança horizontal.....	67
Tabela 23 - Justiça e respeito.....	68
Tabela 24 - Comunidade social no trabalho.....	69
Tabela 25 - Autoeficácia.....	71
Tabela 26 - Satisfação no trabalho.....	72
Tabela 27 - Saúde geral.....	72
Tabela 28 - Estresse.....	74
Tabela 29 - Exaustão.....	74
Tabela 30 - Problemas em dormir.....	75
Tabela 31 - Sintomas depressivos.....	76
Tabela 32 - Comportamentos ofensivos.....	77

Tabela 33 - Relação dos FRP associados às exigências de trabalho e o <i>work engagement</i>	79
Tabela 34 - Relação dos FRP associados aos recursos de trabalho e o <i>work engagement</i>	80
Tabela 35 - Relação dos FRP associados às exigências de trabalho e o <i>burnout</i>	81
Tabela 36 - Relação dos FRP associados aos recursos de trabalho e o <i>burnout</i>	82

Glossário de Siglas

ACT - Autoridade para Condições do Trabalho

CAP – Confederação dos Agricultores de Portugal

CCP - Confederação do Comércio Português

CEE - Comunidade Económica Europeia

CGTP-IN – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional

CIP - Confederação da Indústria Portuguesa

COPSOQ - *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*

CPCS - Comissão Permanente de Concertação Social

CT – Código do Trabalho

DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

DGS - Direção Geral de Saúde

ERH- Escola das Relações Humanas

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

FRP - Fatores de Risco Psicossocial

MS - Ministério da Saúde

OIT- Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial de Saúde

PNSO - Programa Nacional de Saúde Ocupacional

RH – Recursos Humanos

RP – Risco Psicossocial

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SS - Segurança Social

SST - Segurança e Saúde do Trabalho

UE - União Europeia

UGT – União Geral de trabalhadores

INTRODUÇÃO

Os Fatores de Risco Psicossociais relacionados ao trabalho têm sido apontados como uma das maiores ameaças à saúde e segurança do trabalhador, especialmente para aqueles que trabalham em áreas com múltiplas desvantagens, em empresas onde estão sujeitos a formas de gestão altamente regulamentadas e onde têm pouco ou nenhum poder participativo na tomada de decisões na organização (Casaca, 1998). A própria evolução histórica e as mudanças estruturais do trabalho fizeram com que a sociedade tomasse consciência das opressões em decorrência do exercício profissional e da emergente necessidade em melhorar as condições de trabalho (Neto, 2007 *apud* Neto 2011; Correia, 1997; Carvalho, 2005). Esta dissertação tem como objetivo principal identificar os principais fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho aos quais os trabalhadores estão expostos, a partir de sua percepção, e sua ligação com situações de *burnout* ou de *work engagement*. Para melhor compreensão desta dissertação é indispensável apontar a delimitação conceitual de fatores de risco e consequentes riscos psicossociais. Os fatores estão presentes na dinâmica do processo de trabalho (Ahumada e Martínez, 2011; Portuné, 2012), enquanto os riscos são as consequências físicas e psicológicas na saúde do trabalhador resultantes da sua exposição a esses fatores (OIT, 1984). Contrário aos danos físicos e psicológicos, há autores que defendem a existência de um processo de *work engagement* no trabalho, quando essa dinâmica é percebida como recursos de trabalho, ou seja, quando o trabalhador a percebe como funcional e positiva (Bakker *et al.*, 2014).

Significativos desenvolvimentos foram alcançados na gestão dos FRP a nível político na União Europeia, mas ainda existe uma distinção na tradução dessas iniciativas a nível prático em diferentes Estados-Membros (Leka *et al.*, 2010). Em Portugal apesar do esforço social, ainda se assiste a uma fraca adesão as normas protetoras (Sousa *et al.*, 2020) e os direitos relacionados aos riscos psicossociais não têm sido tratados em muitas convenções coletivas pelos negociadores, representantes patronais e sindicais (Alves e Gonçalves, 2013). Estudos da Eurofound e EU-OSHA (2014), em relação a gestão de riscos psicossociais, apuraram que menos de 30% dos estabelecimentos europeus assumem um alto grau de compromisso de gestão com a SST. No entanto, alguns países mostram compromissos significativos, como 60% na Suécia e cerca de 55% na Dinamarca. Outros países apresentam compromissos bem menores do que a média europeia, como Portugal ou Grécia (5%). O inquérito da UE- OSHA às empresas sobre

riscos novos e emergentes mostra que 80% dos gestores europeus estão preocupados com problemas de estresse em seus estabelecimentos, mas, em geral, menos que 30% das organizações empresariais europeias dispõem de procedimentos para lidar com os riscos psicossociais.

Para o presente estudo considerou-se um grupo empresarial com presença no ramo dos transportes e da logística. Partindo do relato de queixas de saúde relacionadas a FRP nas consultas de medicina do trabalho, procuramos, através de um inquérito por questionário, identificar a partir das percepções dos trabalhadores quais são os principais FRP no ambiente de trabalho que têm trazido consequências negativas (*burnout*) e quais os que têm trazido consequências positivas (*work engagement*) para a população trabalhadora do grupo empresarial.

Com este diagnóstico, temos como objetivo específico permitir que as organizações sejam mais assertivas nos investimentos relacionados ao controle e prevenção dos FRP, visto que serão identificados os principais FRP que causam problemas à saúde dos trabalhadores.

Relativamente à estrutura desta dissertação, ela encontra-se dividida em cinco capítulos. No primeiro, são abordadas as organizações de trabalho como ambiente de desenvolvimento das pessoas e da sociedade. O segundo, é referente a uma análise da evolução histórica da saúde, bem-estar e segurança do trabalho e seu enquadramento legal. No terceiro, aborda-se a emergência do conceito de fator de risco psicossocial; sua ocorrência em meio laboral; as consequências da exposição profissional e o modelo das exigências e recursos (JD-R). No quarto, é apresentada a metodologia utilizada, o universo, a amostra e o instrumento de recolha de dados. No quinto, apresenta-se o resultado do estudo sobre os fatores de risco psicossociais e por fim apresentamos as conclusões.

CAPÍTULO I. AS ORGANIZAÇÕES DE TRABALHO

O conceito de organização de trabalho conduz ao estudo de um fenômeno que faz parte da vida cotidiana da sociedade. Defini-lo, no entanto, é complexo, pois apresenta caráter multifacetado e, portanto, aponta para diferentes interpretações, dimensões e planos de análise. Em busca de uma síntese, as organizações podem ser definidas como: “grupos de indivíduos que interagem regularmente e partilham uma identidade coletiva; podem ser vistas como estrutura de autoridade e fluxo de informação. Podem ser tratadas ainda, como instrumento para atingir propósitos sociais ou também como sistemas de comunicação e controle” (Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, 2014:101). Sendo assim, as organizações podem ser percebidas como produto ou processo e como unidades cooperativas ou conflituosas. Evidencia-se que essa interpretação do que é uma organização aproxima-se mais de uma abordagem que a vê como uma construção social e não como algo concreto, pois é formada, sobretudo, por pessoas. Dessa forma, pode ser tratada como: “um empreendimento coletivo imerso em complexas redes de significados e interesses que podem ser mais ou menos convergentes; um fenômeno cuja complexidade emerge nos múltiplos níveis que o constituem – no plano dos indivíduos, com suas expectativas, habilidades e interesses; no plano dos grupos, em suas dinâmicas que facilitam ou dificultam suas atividades; no plano organizacional propriamente dito, no conjunto de processos políticos e técnicos que o configuram” (Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, 2014: 03). Portanto, caracteriza-se como um conceito importante para a investigação dos processos psicológicos e psicossociais básicos para a própria construção do fenômeno organizacional, que impacta profundamente a vida dos indivíduos. Dessa maneira, o estudo das organizações se dá com o intuito de que deixem de ser fonte de opressão e se construam como ambiente efetivo de desenvolvimento das pessoas e da sociedade.

Ao buscar o sentido etimológico da palavra “trabalho”, aponta-se para a sua origem no latim *tripalium*, nome de um instrumento de tortura comum na região europeia (Dicionário Etimológico, 2022). Dessa forma, é possível compreender que a ideia de trabalho em grande parte da história esteve atrelada à naturalização do sofrimento, sendo sinônimo de esforço e sacrifício. Outra visão é de que o trabalho representa simultaneamente satisfação e tormento. Satisfação, quando coopera com as necessidades básicas do ser humano, como a alimentação, a realização pessoal e etc. E tormento “pela sua própria natureza”, já que “implica um esforço, uma tensão, um constrangimento que, em certas condições, pode ir até ao sofrimento” (Jaccard, 1970:18 *apud* Neto 2011: 72).

Essa interpretação também leva ao apagamento das exigências de SST, na medida em que se justifica o desconforto ao atender as necessidades básicas do trabalhador. Sendo assim, a SST não surge como um pressuposto inicial, mas como uma necessidade social, devido a uma série de opressões que o exercício ocupacional trouxe para o ser humano (Neto, 2011).

No sentido de entender como os modelos de produção impactaram as condições de trabalho, este primeiro capítulo pretende abordar e entender como o taylorismo e o fordismo, assim como a ERH, a abordagem sociotécnica e o modelo antropocêntrico produziram e produzem impacto na vida dos trabalhadores. Também pretende compreender de que forma o toyotismo hegemônico atua na reestruturação produtiva das últimas décadas.

A partir do final do século XIX e início do século XX, o modo de produção capitalista tem como centro a grande indústria. É nesse contexto que surgem o taylorismo e o fordismo como modos de organização do trabalho. O Taylorismo, foi criado pelo engenheiro Frederick Taylor, e pouco depois teve como seguidor Henry Ford, idealizador do fordismo. O taylorismo deu início à organização racional do trabalho, partindo de um método científico elaborado para analisar o processo de trabalho. Instigado a solucionar o problema da relação de forças entre as classes operária e patronal, Taylor aplica o estudo dos tempos e movimentos nos gestos de trabalho, isto é, nas práticas realizadas pelos operários e nos instrumentos utilizados, contribuindo para maior seleção e controle destes trabalhadores e, assim, resulta e consolida maior divisão do trabalho (Coriat, 1976). “O taylorismo baseia-se na estreita separação entre as tarefas de concepção e de execução, acompanhada de uma parcelização das últimas, devendo cada operário, em última análise, executar apenas alguns gestos elementares” (Bihl, 1998: 39 *apud* Nogueira, 2004: 27). O foco deste modo de produção era elevar a produtividade organizacional a partir de métodos e técnicas da engenharia industrial em contraponto à prática de diferentes maneiras de desempenhar as atividades pelo trabalhador. Desse modo, Taylor vê o saber operário como contraproducente. “No fundo, o que se pretende atingir é a supressão de um determinado tipo de atraso, ou melhor, de desfasamento que obsta à expansão do capital e à sua valorização” (Coriat, 1976: 87). O que é chamado de “desfasamento” relaciona-se com a autonomia do operário sobre o ritmo do trabalho. Este é o obstáculo que o taylorismo pretende ultrapassar para aumentar a produção e, assim, a acumulação de capital. A partir desta perspectiva, o empregado tem seu saber expropriado pelo capitalista, logo, é mais facilmente controlado pela direção. A introdução das técnicas

obedece a uma necessidade de "maximização do produto nas condições de uma divisão do trabalho que assegura ao capital o domínio do processo de trabalho"(Coriat, 1976: 98). A adoção deste modelo organizacional provocou um aumento substancial dos fatores de risco laborais e conseqüentemente o surgimento de doenças do foro físico e psicológico nos trabalhadores. Este cenário disruptivo, também possibilitou o surgimento da criação de mecanismos preventivos e remediativos do impacto negativo dos FRP na saúde, bem-estar e segurança dos trabalhadores (Freitas, 2022).

No aprofundamento do taylorismo, surge o modelo organizacional conhecido como fordismo. Este modelo reflete o surgimento de meios de trabalho mais complexos em que a implantação de máquinas alimentadas por energia elétrica pode ser observada nas cadeias de montagem. A par deste modelo, surgem novos fatores de risco provenientes desta inovação: os fatores de risco elétricos e o conseqüente aumento da probabilidade de acidentes e doenças profissionais (Freitas, 2022). O fordismo, segundo Nogueira (2004), tinha como objetivo aumentar a produção e elevar o número de consumidores a partir da hierarquização das tarefas, organizadas como em uma pirâmide, em que a base é composta pelos operários e o topo pelos donos ou pela presidência da empresa. Essa estruturação do trabalho, junto com a automatização e encadeamento do processo produtivo, almejava a redução ou eliminação dos tempos mortos e movimentos inúteis na produção, que levou a um impacto negativo na saúde dos trabalhadores. O taylorismo-fordismo teve como conseqüência um bloqueio maior na atividade mental do trabalhador, pois o trabalho manual foi totalmente separado do intelectual. A atividade exercida pelo trabalhador passou a ser fragmentada, perdendo o sentido de sua força produtiva (Nogueira, 2004). “A monotonia, a rotina, as fadigas físicas instalaram-se com extrema facilidade através do desenvolvimento da divisão e especialização do trabalho” (Ferreira, 2001 *apud* Neto 2011: 80), contribuindo, dessa forma, para o início de contestações sociais e reivindicações por melhores condições de trabalho em que os movimentos sindicais assumiram um papel importante.

Segundo Dwyer (2006 *apud* Neto, 2011), as condições de trabalho foram evidenciadas graças ao movimento operário sindicalizado, sendo noticiadas na comunicação social da época, discutindo os acidentes que ocorriam em minas e outros desastres comuns, mas que até então eram omitidos para evitar pânico e reivindicações. A partir da discussão pública e política sobre as condições de trabalho aliadas à concentração das populações nas grandes cidades, a classe operária se tornou cada vez mais capaz de mobilizar, pois a conscientização da existência de uma exploração despertou um

movimento que progressivamente adquiriu relevância na sociedade e na política (Neto, 2011). O movimento operário avançou na projeção pública da causa, assim como em respostas políticas às problemáticas apontadas. Consideravam possível aumentar a segurança no ambiente de trabalho através da ação governamental, por isso lutavam por uma melhora da legislação e, com isso, o aperfeiçoamento da ação estatal, através do reforço do poder dos inspetores e do aprimoramento dos regulamentos legislativos. O Estado, nessa perspectiva, aumentou seu poder de intervenção e regulamentação (Neto, 2011).

Junto do movimento operário, a Revolução Russa em 1917, que espalhou a ideologia comunista e o sindicalismo, a criação da OIT em 1919, substituindo a Associação Internacional de Proteção Legal ao Trabalhador, e a instituição da ERH, decorrente dos estudos de Elton Mayo, constituíram-se como marcos históricos que emergiram a favor da melhoria de condições de SST (Neto, 2011). A ERH trouxe novas perspectivas para a administração, pois supostamente leva em conta os sentimentos dos trabalhadores e sua relação com as atividades desempenhadas. Elton Mayo e colaboradores identificaram interdependências entre os subsistemas humano, social e técnico, assim como perceberam que os trabalhadores possuem atitudes informais e espontâneas, essenciais à socialização e cooperação (Ferreira, 2001). A maior contribuição evidenciada pela ERH, através da experiência de Hawthorne, foi que a mudança dos fatores sociais se mostrou mais relevante que a variação das condições materiais para explicar o aumento do rendimento das operárias que fizeram parte do estudo. Conclui que a produção é determinada pela aptidão social, pois o comportamento individual se baseia no grupo e as empresas são formadas por grupos sociais informais que definem a conduta dos funcionários e outros aspectos relevantes para as organizações (Mottez, 1985). No entanto, a ERH não questiona os fundamentos básicos do capitalismo e as formas de organização do trabalho. Tragtenberg (2005 *apud* Pivetta e Scherer, 2018), a define como uma resposta patronal ao desenvolvimento capitalista, focada em influenciar a produção, e como reação ao movimento sindicalista. Aktouf (2001 *apud* Pivetta *et al.*, 2018), pontua que, apesar do *slogan* humanista, essa teoria da administração não abandona as raízes mecanicistas impostas pelo taylorismo. Portanto, como o taylorismo-fordismo, voltado ao mecanicismo, com métodos monetários de motivação, aliados à bifurcação da concepção e execução de tarefas produtivas, fez com que gerasse uma oposição generalizada, a ERH apareceu como uma opção viável, pois mostrou uma solução para “acalmar” os trabalhadores (Bruce e Nyland, 2011 *apud* Pivetta, Campos e Scherer, 2018).

Outra abordagem que surgiu em contraposição à abordagem mecanicista do trabalho e altera as condições de trabalho é a sociotécnica. Ela foi elaborada por psicólogos industriais com o objetivo de ir além do caráter humanístico e apresentar uma solução em que as demandas e as capacitações do sistema social sejam articuladas às demandas e requisitos do sistema técnico, tendo em perspectiva alcançar metas da produção e os objetivos da organização e das pessoas (Biazzi, 1994). A origem da abordagem sociotécnica está ligada às minas de carvão da Inglaterra. Nelas foi feito um estudo em que a administração passou a especificar as metas de produção para os mineiros, que passaram a fazer decisões como um grupo, em relação à forma em que iriam atendê-las, em quantidade e qualidade. Duas conclusões foram possíveis: a eficácia do trabalho em grupo e a otimização conjunta (Biazzi, 1994). Ou seja, não é inteligente sobrepor o sistema técnico em detrimento do social, como prevalecia no modelo taylorista-fordista. Assim, define como otimização conjunta dos aspectos sociais e técnicos a proposta de explorar a criatividade e poder de adaptação dos empregados em vez de determinar a técnica que deveriam utilizar para atender a metas de produção. Acredita que, dessa maneira, é possível melhorar e aumentar a produção. Sua adoção implica mudanças na relação indivíduo/organização e apresenta-se como possibilidade de integração e desenvolvimento social, psicológico e técnico para os envolvidos no processo de condução dessas “novas fábricas” (Biazzi, 1994). No entanto, apesar de modificar a forma como os trabalhadores exercem suas atividades, é possível perceber que a saúde física e psicológica destes não são o foco deste modelo organizacional, assim como se observa nos outros modelos aqui analisados. Segundo Coriat (2000), a abordagem sociotécnica parte do princípio de que a organização científica do trabalho representa um obstáculo para a melhor utilização produtiva das máquinas. Isto porque, a nova composição social e técnica da força de trabalho, assim como os requisitos das tecnologias, cada vez mais automatizadas, requer uma organização do trabalho ágil, que possa ser flexibilizada e adaptada. A incorporação de novos princípios da organização do trabalho, apesar de romper com a abordagem técnica, acaba por renovar as principais vantagens iniciais do taylorismo-fordismo da divisão do trabalho para se adaptar às condições modernas de produção.

Já no fim do século XX, em meio a variáveis de ordem política, econômica e social e da evolução das teorias organizacionais, os modelos de organização do trabalho passam por muitas mudanças. A mecanização tecnológica das tarefas e da produção começam a dar lugar à diversificação científica, conferindo um novo paradigma (Madureira, 2000).

Com forte tendência à terceirização, é possível notar ainda as profundas influências do modelo científico de organização do trabalho. Principalmente ao observar a sobreposição do aprimoramento tecnológico aos recursos humanos e do fator técnico em detrimento do humano (Madureira, 2000). Entretanto, o surgimento de outros modelos é evidente. É o caso do modelo antropocêntrico, que busca uma inovação organizacional. De acordo com Kovács (1994 *apud* Madureira, 2000: 175), é um modelo que “assenta em tecnologias avançadas adaptadas às necessidades de recursos humanos qualificados e de uma organização descentralizada e participativa”. Diferente dos últimos modelos apresentados, este não pretende adaptar as teorias anteriores a um novo contexto e sim romper com o autoritarismo e a hierarquia, apostando em um sistema que trata as qualificações como estratégia, altera a filosofia das organizações, acreditando em princípios já estudados no passado, mas que na prática dificilmente se aplicavam.

Princípios como o trabalho em grupo, a inovação, a criatividade, a descentralização do poder estatutário, a adoção de novas tecnologias e a escolha de um novo método de trabalho focado em níveis operacionais, a integração entre concepção e execução, no lugar da competição incentivada pela administração científica, e a qualificação crescente dos recursos humanos tendo o ensino-formação um papel decisivo. Dessa forma, almeja atingir uma organização inteligente, focada na responsabilização humana e com outra política em termos de SST, visto o indivíduo estar no centro da organização (Madureira, 2000). Experiências na Comunidade Europeia apontam para a possibilidade de combinar performances econômicas competitivas, a melhoria da qualidade de vida no trabalho e a defesa do ambiente. No entanto, a difusão de novos princípios de racionalização faz retroceder inovações centradas no fator humano, como o modelo sociotécnico e antropocêntrico (Kovács, 2006).

Tendo em vista todas as mudanças econômicas e sociais, é possível perceber que a própria valorização do capital depende de uma reformulação da inteligência produtiva, porém o que se assiste, na realidade, é uma resistência das empresas em aplicar modelos descentralizados como o antropocêntrico, mesmo que comprovadamente a visão tecnocêntrica seja obsoleta. Nessa lógica, o toyotismo atua como principal sistema produtivo nas últimas décadas. Este modelo tem seu foco na menor utilização de recursos materiais e de força de trabalho, que promove uma produção enxuta na linha de montagem, em que a lógica da redução de desperdício é força motora. Para que isso ocorra, é necessário o envolvimento dos trabalhadores no processo produtivo. A organização investe na qualificação técnica e tácita destes trabalhadores para incluí-los

no processo de melhoria contínua organizacional. Há duas formas de observar este “envolvimento”: a primeira o compreende como uma reunificação do trabalho mental e manual, outrora abandonado no modelo taylorista; a segunda o vê como apenas uma nova forma de expropriação do saber da classe trabalhadora (Casaca, 1998).

A produção *lean*, que pode ser traduzida como “manufatura enxuta”, filosofia toyotista que se foca na redução de desperdícios (sobreprodução, tempo de espera, transporte, excesso de processamento, inventário, movimento e defeitos) é vista por diferentes investigadores como responsável pelo aumento da qualidade e da produtividade quando comparada a outros tipos de produção. No entanto, está diretamente relacionada ao aumento do ritmo de trabalho que, por sua vez, traz problemas de saúde ao trabalhador, relacionados às doenças profissionais de foro musculoesqueléticos (Genaidy e Karwowski, 2003 *apud* Marques, 2012). Além disso, os trabalhadores são sujeitos a tarefas limitantes, que os tornam dependentes e dificultam o desenvolvimento de competências (Treville e Antonakis, 2006 *apud* Marques, 2012). Parker (2003 *apud* Marques, 2012) apesar de não o comprovar, considera que esse modelo de produção pode causar tensão psicológica, como ansiedade e depressão, pois os trabalhadores são submetidos a elevado grau de exigência e sobrecarga. Eklund e Berglund (2007 *apud* Marques, 2012) veem como aspetos negativos da implementação do *lean production* o aumento do ritmo de trabalho, que aliado a tarefas repetitivas com tempo de ciclo curto provoca monotonia e estresse. Womack, Jones e Roos (1990 *apud* Marques, 2012) declaram que o estresse provocado pode trazer benefício à criatividade e, por isso, melhorias para os processos e produtos. Para os investigadores, este estresse seria provocado pela inexistência de estoques, de máquinas extras e de pessoas a mais. Isso exige maior e mais rápida necessidade de resolução de problemas para evitar paragens que ponham em risco os pedidos dos clientes. Ou seja, para eles, a “tensão criativa” é vista como um sucesso para a empresa, sem demonstrar preocupação com os danos que pode trazer para a saúde física e mental do trabalhador.

O discurso desse modelo aponta para uma moral individualista, baseada na realização do indivíduo, sua criatividade e empenho e não nos valores coletivos ou sociais. Torna-se evidente que a individualização dos valores e da responsabilidade, assim como a exaltação da subjetividade são os princípios para a mobilização dos recursos humanos ao serviço das empresas (Linhart, 2002 *apud* Kovács, 2006). Segundo Kovács (2006), a individualização recai sobre a remuneração, a carreira, a formação, a informação/comunicação e a avaliação do potencial do trabalhador, o que é visto por seus

defensores como o desenvolvimento de situações e relações de trabalho no sentido da sua personalização. Contudo, de acordo com o crítico, o toyotismo se caracteriza como uma estratégia que pretende usar o trabalho como fonte de competitividade e impedir mobilizações coletivas que possam abalar a rentabilidade das empresas. Por consequência, prevalece não uma emancipação individual que poderia proporcionar mais liberdade, autonomia e possibilidade de ação, mas uma fragilização do laço social, que isola o trabalhador e traz sentimento de insegurança (Fitoussi e Rosenvallon, 1997 *apud* Kovács, 2006). Nos atuais processos de reorganização das empresas há uma forte externalização das funções e das práticas de flexibilização do emprego, que responsabilizam cada vez mais o indivíduo pela gestão do seu trabalho, carreira, formação e, por consequência, sua saúde e segurança (Kovács, 2006).

Casaca (1998) argumenta que o nível de envolvimento permitido pelas organizações é limitado, não sendo capaz de produzir democratização das relações de trabalho e redistribuição do poder. Pelo contrário, os trabalhadores continuam submetidos à orientação taylorista de divisão do trabalho, uma vez que estão inseridos no processo de melhoria de forma regulada, controlada, e não de maneira participativa. Em suma, a autora percebe o toyotismo e suas técnicas “como práticas emanantes das teorias de gestão que apoiam a lógica da desregulamentação e a liberalização dos mercados”, isto é, como ideologia, estando mais adequado à necessidade de acumulação do capital que surge a partir da década de 1960 (Casaca, 1998: 65). Nas palavras de Antunes (2009: 49): “Foi nesse contexto que o capital, em escala global, redesenhou novas e velhas modalidades de trabalho, com o objetivo de recuperar as formas econômicas, políticas e ideológicas da dominação burguesa”.

A crescente conscientização social acerca da saúde, do bem-estar e da segurança dos trabalhadores e, em especial, a forma como a sociedade começou a observar e a perceber os fatores de risco psicossociais (FRP) no ambiente de trabalho, está inteiramente relacionada com a evolução histórica do próprio trabalho e as mudanças estruturais que se verificaram nos modelos econômicos e organizacionais de gestão do trabalho ao longo dos tempos. É comum que as preocupações com as condições e com a SST sejam associadas à revolução industrial, mas segundo autores, como Correia (1997); Carvalho (2005) e Neto (2007 *apud* Neto 2011), desde a antiguidade há agentes sociais focados em pensar e melhorar as condições em que são realizadas as atividades produtivas. Como base para entender esse estudo, está a compreensão do trabalho como única maneira de subsistência pela qual o ser humano paga “em forma de acidentes, enfermidades e mortes,

pelo esforço e pela utilização dos equipamentos necessários à sua realização” (Neto 2011:72). O conceito de riscos psicossociais no trabalho pode ser definido como dano à integridade física ou mental de um trabalhador (OIT, 1984), seja como uma doença profissional, seja por acidentes de trabalho. Os FRP relacionam-se diretamente com a dinâmica entre os indivíduos e o trabalho que desempenham, compreendendo controle e autonomia em relação às funções, tarefas e atividades realizadas; com a forma de organização dos esquemas de produção; com a jornada e intensidade do trabalho; e com as características organizacionais e o ambiente interno e externo no qual as organizações de trabalho se inserem (Ahumada e Martínez, 2011; Portuné, 2012).

CAPÍTULO II. SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA NO TRABALHO

O interesse na saúde, no bem-estar e na segurança no trabalho nas organizações emerge a partir da própria evolução histórica do trabalho, principalmente no que diz respeito às necessidades sociais e de bem-estar dos trabalhadores, em resposta às más experiências vivenciadas pelos mesmos em contexto laboral (Neto, 2011). Em 1986, a OIT e a OMS publicaram um documento conjunto no qual alertavam para os efeitos adversos dos fatores de risco psicossociais relacionados com o ambiente de trabalho e que se afiguravam como uma influência direta no campo do desenvolvimento económico (OIT, 1986) e na saúde e bem-estar dos trabalhadores (Fischer, 2012). De acordo com o mesmo documento, *“Economic growth, economic progress, increased productivity and social stability depended not only on the different means of production available, but also on working and living conditions and the health and well-being of workers and their families”* (OIT, 1986, p. V). Neste entendimento, não só os fatores de risco físicos, químicos e biológicos presentes no local de trabalho se afirmam relevantes para a saúde dos trabalhadores, mas também os fatores de risco psicossociais representam um importante papel na saúde e bem-estar.

A partir de uma análise da evolução histórica da SST nas sociedades ocidentais, e em especial do enquadramento evolutivo e atual da realidade portuguesa, Neto (2011) apresenta uma síntese reflexiva onde indica sete vetores centrais facilitadores dessa mesma mudança. Em síntese, o autor associa o desenvolvimento da SST: (1) ao Estado que pode administrar e legislar; (2) aos trabalhadores e aos seus representantes, que sinalizam o grau de satisfação no trabalho; (3) às empresas e aos seus representantes que viabilizam acordos sociais¹; (4) às organizações não governamentais que estabelecem um quadro internacional referencial de atuação, como por exemplo, a OIT; (5) às organizações e empresas de SST que asseguram a efetiva prática da prevenção e que assumem compromissos na reparação dos acidentes de trabalho e doenças profissionais; (6) às seguradoras, consideradas um elemento de pressão social fundamental e das primeiras entidades a evidenciar os altos níveis de sinistralidade laboral, bem como, por assumirem um papel importante na reparação de acidentes de trabalho; e, (7) à comunidade técnico científica, responsável pela formação profissional, supervisão do cumprimento deontológico, profissional e pela promoção de conhecimento especializado tornando, desta forma, a SST um domínio científico.

¹ Como exemplo os dois importantes acordos sociais em Portugal, o de 1991 e 2001 relativos a SST.

Também por força da globalização e da crescente evolução tecnológica, nas últimas décadas, as organizações e a gestão do trabalho têm sofrido mudanças consideráveis nas suas realidades organizacionais. Por sua vez, quer o ambiente, quer a natureza do próprio trabalho são transformados nesse processo evolutivo, assumindo um papel influenciador preponderante do estado da saúde psicossocial dos trabalhadores (Marmont e Wilkinson, 2006 *apud* Leka e Jain, 2010:1; Silva *et al.*, 2006; Parent-Thirion *et al.*, 2007). A título de exemplo, em 2014, a Eurofound e a EU-OSHA, através do inquérito *European Work Conditions Survey*, evidenciaram que o ritmo de trabalho é o fator que mais efeitos nocivos tem provocado na saúde e no bem-estar dos trabalhadores e que níveis elevados de suporte social e de equilíbrio entre trabalho e vida familiar têm um impacto significativo na saúde e bem-estar dos trabalhadores. Weber *et al.*, (2020), falam do impacto da pandemia Covid-19 no mercado de trabalho que tem causado não só falência de negócios, mas também uma reestruturação organizacional e eliminação de postos de trabalho. Para os autores, os trabalhadores com contratos precários, assim como muitos trabalhadores autônomos, provavelmente serão afetados de forma significativa. Terão menos possibilidade de confiar nos sistemas de emprego e de proteção social, embora os decisores políticos de vários estados tenham tomado medidas para proporcionar um rendimento adicional e proteção social do bem-estar a estes grupos durante a crise. O teletrabalho foi um recurso e forma de flexibilização relacionada a crise que ampliou o conhecimento sobre novas formas de se fazer o trabalho, outras maneiras de estar presente no trabalho, o que potencialmente torna os locais de trabalho mais resistentes a choques futuros, como uma crise pandêmica.

A par desta evolução histórica e tecnológica e em particular das tecnologias de informação, as organizações empresariais têm-se deparado com novas conjeturas teóricas de gestão empresarial e com a necessidade de rever os seus princípios de organização e de funcionamento (Freire *et al.*, 2014). Desta forma, os fatores psicossociais e de bem-estar dos trabalhadores têm, segundo Schaufeli (2017), influência direta tanto nos lucros quanto nos prejuízos empresariais e, por essa razão, afigura-se de extremo interesse para a empresa controlar os fatores de risco aos quais os trabalhadores estão expostos, bem como, promover o bem-estar no ambiente de trabalho. No entanto, os fatores de risco psicossociais presentes nas organizações estão em constante mutação o que torna ainda mais difícil a sua identificação, na medida em que estes estão presentes em diversas dimensões relacionadas ao trabalho. Um bom exemplo desta complexidade, trata-se da solidariedade entre colegas de trabalho, onde o rápido avanço tecnológico e em particular

a introdução de máquinas no trabalho assume, por um lado, um papel benéfico ao permitir a rápida execução de tarefas e, por outro, um papel nocivo quer para o trabalhador quer para as organizações ao desumanizar o trabalhador e até incutir sentimentos de insegurança, alterando desta forma todo paradigma relacional em contexto laboral (Areosa, 2019). Quanto maiores forem as organizações e a presença tecnológica, mais raro se torna o contato direto entre trabalhadores, chefias e empregadores (Oakman *et al.*, 2018). A este respeito, Silva (2020) reforça que as pessoas são felizes ou se sentem bem no trabalho quando confiam no seu vínculo de trabalho, quando gostam dos colegas com quem trabalham e quando sentem orgulho no que fazem.

Para Oakman *et al.*, (2018), apesar de cada vez mais as organizações manifestarem preocupação na identificação e controlo dos fatores de risco, raramente são efetivadas ações proveitosas nesse sentido. Isto pode significar que, ou não têm sido despendidos recursos eficazes suficientes na área da SST, ou ser um reflexo da dificuldade sentida pelas organizações dada a complexidade da concetualização do risco no ambiente de trabalho. O risco em contexto laboral torna-se um desafio para a própria gestão da SST, onde as responsabilidades dentro da organização são distribuídas entre diversos trabalhadores e categorias profissionais.

Silva e Ferreira (2013), levaram a cabo um estudo numa organização empresarial com o objetivo de investigar o impacto de três indicadores de qualidade de vida e do bem-estar no trabalho, nomeadamente, (1) a afetividade e o comprometimento organizacional; (2) a satisfação no trabalho; e (3) os afetos positivos no trabalho, orientados por cinco dimensões propostas pelos autores: São elas (1) a remuneração salarial; (2) o desenvolvimento das próprias competências; (3) a natureza da tarefa; (4) as condições físicas de segurança; e, (5) o relacionamento entre colegas de trabalho. Os autores concluíram que entre os principais aspetos positivos que beneficiam o trabalhador e a organização, se encontravam a oportunidade de desenvolvimento de capacidades e aptidões próprias; o relacionamento entre colegas; a comunicação eficiente entre trabalhadores e superiores hierárquicos; o salário justo e ainda outros benefícios atribuídos pela organização.

Num outro estudo transversal com uma amostra de 1.957 funcionários de 63 organizações empresariais, Parent-Lamarche *et al.*, (2021) analisaram a relação entre as condições da organização do trabalho e o desempenho dos trabalhadores, bem como a eficácia profissional mediada pelo bem-estar dos funcionários. Os autores concluíram que as exigências psicológicas, o número de horas trabalhadas e a insegurança no trabalho

estavam indiretamente associadas à ineficácia profissional, mediada pelo nível de bem-estar no ambiente de trabalho. Num outro estudo realizado por Giorgi *et al.*, (2020), com 1.004 trabalhadores italianos, foi feita uma análise da orientação organizacional para o bem-estar do trabalhador, tendo em conta a relação desta ao estresse económico e ao *bullying* no local de trabalho. Os autores evidenciaram que o estresse económico diminui a perceção de bem-estar e aumenta o risco de assédio moral no ambiente de trabalho. Outra evidência deste estudo, foi o nível de incerteza gerado pela Covid-19, onde diferentes organizações internacionais alertaram para o risco iminente de uma recessão económica mundial, o que também pode ter aumentado o nível de estresse no ambiente de trabalho bem como fora dele.

Como temos vindo a expor, os fatores de risco psicossociais presentes no local de trabalho podem ter um impacto negativo na saúde física, mental e social dos trabalhadores e, de um ponto de vista macro, levar a que haja um aumento da pressão sobre a despesa pública, devido ao incremento dos custos nos cuidados de saúde e de proteção social (Leka e Jain, 2010). Neste ponto, acredita-se que a prevenção dos fatores de risco psicossocial e a promoção da saúde e bem-estar assumem um papel preponderante. No quadro da prevenção, proteção e promoção de saúde do trabalhador, a diretiva-quadro 89/391/CCE, em conformidade com a Convenção da OIT nº 155 de 03 de junho de 1981 na sua 67.^a sessão sobre a segurança a saúde dos trabalhadores e o ambiente de trabalho, preconizam que as condições de trabalho devem ser vistas de forma igualitária, de modo a promover e proteger a saúde física e mental de todos os trabalhadores. A diretiva exclui os empregados domésticos e militares por não servirem a uma entidade patronal e estabelece que todo os empregadores estejam obrigados a avaliar os fatores de risco e os combater na sua origem, identificando os riscos que não podem ser evitados, incumbindo na entidade patronal o dever de manter um serviço de avaliação de riscos para a SST.

O Programa Nacional de Saúde Ocupacional em continuidade ao trabalho da DGS, (extensão 2018/2020 em relação ao ambiente de trabalho), teve como objetivo sensibilizar para a promoção a nível nacional de elevados níveis de qualidade de vida, saúde e bem-estar e segurança no trabalho, com o objetivo de se conseguir mais trabalhadores aptos, motivados e realizados. O programa também se preocupou com a qualidade dos serviços de saúde ocupacional, ao aconselhar a melhorar as coberturas de proteção e saúde dos trabalhadores, incluindo os independentes de qualquer ramo de atividade. Também foi aconselhado um investimento nas intervenções essenciais primárias, em especial as de proteção, promoção e de bem-estar no ambiente de trabalho. É assente que a saúde

ocupacional, na sua totalidade, requer uma multidisciplinaridade de conhecimentos e competências que se complementam. Melhorar a qualidade da saúde e segurança do trabalho torna-se assim um dos pilares mais importantes para a inovação, competitividade e saúde de qualquer empresa, estabelecimento ou entidade (Moreira *et al.*, 2021).

Seguindo as diretivas europeias, alguns países têm dividido a responsabilidade do estudo, da avaliação e da gestão dos riscos psicossociais entre o Ministério da Saúde e/ou o Ministério do Trabalho e procurado formular melhores políticas de SST (Cox *et al.*, 2004). Dentre as primeiras e importantes diretivas direcionadas a saúde e segurança do trabalhador na UE estão a 76/579/EUROTOM de 01 de junho, sobre a prevenção de saúde dos trabalhadores expostos às radiações ionizantes; a 77/312/CEE, de 29 de março relativa aos trabalhadores expostos a possível intoxicação por chumbo; e a 77/576/CEE sobre sinalizações de segurança nos locais de trabalho. A construção do direito ambiental do trabalho comunitário prosseguiu em um processo contínuo de recriação, expansão e sistematização. As diretivas são consideradas em âmbito nacional como ponto inicial de proteção ao ambiente de trabalho, devendo ser aprimoradas e ampliadas pelas normas internas. A diretiva 89/391/CCE demonstrou um importante avanço ao possibilitar a participação dos trabalhadores nas questões de SST e em particular exigir que o empregador adapte o trabalho ao homem. É sabido, que os acordos-quadro constituem o contributo de maior significado a nível de diálogo social europeu, porém para melhores resultados desses esforços o sistema ainda carece de políticas de avaliação a nível macro, considerando que as intervenções a este nível têm maior impacto para orientar os esforços das políticas nacionais na promoção da saúde e prevenção dos riscos de ordem física e mental a nível organizacional (Leka *et al.*, 2010).

Em conformidade com a evolução do trabalho, a diretiva-quadro também foi sofrendo alterações e dela foram transpostas cinco diretivas especiais sobre a aplicação prática contida em suas disposições². E nesse quadro evolutivo de SST, principalmente respeitante as doenças mentais relacionadas ao trabalho, a UE em parceria com a OMS reúnem-se em Bruxelas em 2005 a fim de lançar um plano de ação mais abrangente e estratégico na promoção da saúde mental para a população da UE. Em 14 de outubro de 2005 é lançado o livro verde da UE para melhorar a saúde mental da população com objetivo de dar rumo a uma estratégia de saúde mental para a população do espaço

² Diretivas 89/654 sobre locais de trabalho; 89/655 sobre equipamentos de trabalho; 89/656 sobre equipamentos de proteção individuais; 90/269 sobre movimentação manual de cargas; e 90/270 sobre equipamentos dotados de visor.

Europeu. Outros documentos importantes relacionados aos riscos psicossociais surgiram em 2007, a Comissão das Comunidades Europeias transmite o acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho e convida empresas europeias a adotar política de tolerância zero ao assédio moral no ambiente de trabalho. As pesquisas identificaram grupos em risco, questões preocupantes, áreas em progresso, monitorizaram tendências do trabalho ao longo do tempo e contribuíram para o desenvolvimento político em relação a qualidade do trabalho e questões do emprego. Sabe-se que o ordenamento jurídico do direito do trabalho é o mais afetado pelas transformações das relações laborais e a tecnologia é que parece acelerar esses processos de transformação, ou seja, quanto mais a tecnologia muda as formas de trabalho, mais desatualizado fica o seu regulamento em relação as medidas legislativas na SST. Em 21 de janeiro de 2021 o Parlamento Europeu lança uma resolução com recomendações à comissão sobre o direito de se desconectar para quem está em regime de teletrabalho. Outras emergências contemporâneas e não menos importantes, são as lesões músculo esqueléticas relacionadas aos FRP vivenciado no ambiente de trabalho (Niedhammer *et al.*,2020).

Nos anos de 1991 e 2001 o CPCS em promoção ao disposto nos artigos 59º e 64º da Constituição portuguesa priorizou como elementos integradores no sistema de prevenção de riscos profissionais a efetiva coerência de medidas, eficácia de intervenção, capacidade técnica e integração entre os envolvidos no domínio da SST. O acordo económico e social celebrado em 30 de julho entre Governo, CGTP-IN e UGT representando os trabalhadores, e pela CAP, CCP e CIP representando os empregadores, foi relevante para a prevenção dos riscos profissionais, reparação em virtude de acidente de trabalho ou doença profissional, reabilitação e reinserção do trabalhador com incapacidade. Este acordo de 1991 deu origem em matéria de promoção de segurança, higiene, e saúde no trabalho, ao DL n.º 441/91, onde é reconhecido que a realização pessoal se encontra na qualidade de vida do trabalho, visando o cumprimento integral da ratificação da convenção n.º 155 da OIT, e adapta a diretiva n.º 89, promovendo melhor diálogo social (Graça, 2000). Outro grande feito da CPCS foram os esforços e sintonia dos parceiros sociais no acordo sobre as condições de trabalho, higiene e segurança do trabalho e combate à sinistralidade celebrado em 09 de fevereiro de 2001, dando origem a Resolução do Conselho de Ministros n.º 42/2001, publicada em 05 de maio, onde governo e parceiros sociais reconhecem que as condições de trabalho são determinantes para o nível de sinistralidade e contração de doenças profissionais e fazem uma aposta para avaliação e eliminação dos fatores de risco a partir da fonte em território nacional. Alves e Gonçalves

(2013), atribuem o decréscimo de sinistralidade laboral em Portugal aos esforços dos parceiros sociais, que a partir dos anos 90 através da CPCS subscreveram acordos específicos para a SST, no entanto, negociadores representantes patronais e sindicais ainda carecem de habilidades técnicas, visto que grande parte de convenções coletivas não abordam questões emergentes na SST, o tratamento de matérias inovadoras como os direitos psicossociais e outras pelos sindicatos podem potencializar a negociação coletiva. Em 2014, em relação aos FRP, a Ordem dos Psicólogos Portugueses publicou um contributo onde afirma que o fator de risco físico relacionado com as más condições no trabalho tem sido cada vez mais controlado e em substituição surge “grande pressão psicológica no trabalho e perturbações da saúde mental” (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2014: 3).

Sendo a SST considerada uma área de intervenção que valoriza o local de trabalho como espaço privilegiado para a prevenção dos riscos profissionais, para a proteção e a promoção da saúde, bem-estar e facilidade de acesso dos trabalhadores aos serviços de SST, foram criadas medidas legislativas, tais como a Lei n.º 07/2009 de 12 de fevereiro, que aprovou a revisão do código do trabalho português transpondo diretivas comunitárias para a ordem jurídica nacional. De acordo com o artigo 284º do código do trabalho, a Lei 102/2009 de 10 de setembro³, transpõe diretivas comunitárias e regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho e em seu artigo 77.º, permite às empresas portuguesas optarem pelo serviço externo de SST. Este regime jurídico determina que todo o serviço de prevenção na saúde deve estar assente numa avaliação correta e constante do risco. Os domínios das definições políticas, de coordenação e avaliação de resultados da SST de acordo com o ponto 1) do artigo 7.º da referida lei estão divididos entre o Ministério da Saúde, via DGS responsável pela saúde do trabalhador, mas também através da ACT, responsável pela segurança no trabalho. O ponto 2) do mesmo artigo refere que as propostas devem ser desenvolvidas em complementaridade e interdependência entre os domínios da segurança e da saúde do trabalho e dos sistemas de segurança social, do serviço nacional de saúde, da proteção do ambiente e do sistema português de qualidade. Na SST identificar, controlar, e prevenir os fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho torna-se essencial e benéfico para a segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores por um lado e, por outro, benéfico

³ Esta Lei encontra-se em sua sétima versão sob n.º 79/2019 de 02 de setembro.

para a organização que os acolhe, devendo ser prioridade exigida por uma obrigação legal (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

CAPÍTULO III. EMERGÊNCIA DO CONCEITO DE FATOR DE RISCO PSICOSSOCIAL

Em 2021, a Direção-Geral da Saúde, através do PNSO, apresentou uma exposição classificatória dos fatores de risco psicossociais presentes nas relações de trabalho. A nível macro, é exposto que os fatores de risco estão presentes na conjuntura das influências das relações de trabalho do mercado, quer nas estruturas de produção, quer através das condições socioeconómicas e epidemiológicas. Ao nível da empresa ou, na perspectiva meso, os fatores de risco surgem expostos nos cenários mais individualizados: o geográfico, o político e de gestão, nas circunstâncias de trabalho e nas condições de emprego, influenciados pela própria condição do ambiente organizacional e social de trabalho. Ao nível micro, os fatores de risco psicossociais surgem na conjuntura das necessidades básicas do trabalhador, no que se refere às suas características individuais e às suas condições pessoais e de vida (Moreira *et al.*, 2021: 25).

A complexidade e multiplicidade dos fatores de risco psicossociais e a sua variabilidade nos locais de trabalho provém também da interação dos trabalhadores com as diversas estruturas macrossociais vinculadas aos sistemas económico, político e cultural. Ao nível meso, do resultado da influência dos laços afetivos e emocionais em ambiente laboral no relacionamento com colegas, o que pode afetar o trabalhador a um nível micro, na sua biologia, personalidade, comportamento, criatividade, motivação e desempenho no trabalho. Importante lembrar das influências diretas nos trabalhadores de situações fora do ambiente laboral, mas que podem afetar a sua saúde mental, tais como a situação familiar, o apoio social e as características pessoais (Marchand *et al.*, 2015). É de bom-senso a organização identificar e procurar oferecer melhor suporte para esses trabalhadores. Estes reajustes organizacionais dependem das questões subjetivas que emergem nas atividades desenvolvidas pelo trabalhador, grupo de trabalho, cultura organizacional, regulamentos existentes e outros fatores relacionados. O processo de reajuste nas organizações exige que as intervenções sejam multidisciplinares e cooperativas, com abordagens nas áreas da ergonomia, da psicologia, da medicina ocupacional, da economia, da gestão entre outras (Hubault e Sznelwar, 2012). As empresas que acompanham a modernidade e a sustentabilidade, procuram reduzir as exigências psicológicas, o número de horas de trabalho e os consequentes riscos para a saúde do trabalhador, partindo da premissa que a promoção de um ambiente de trabalho saudável, produtivo e com boa qualidade de vida, irá resultar em bons saldos financeiros para as organizações (Parent-Lamarche *et al.*, 2021).

A rotatividade voluntária de trabalhadores nas organizações tem sido avaliada e apontada pelos investigadores como um problema emergente que leva à desorganização no processo de trabalho e a prejuízos económicos e de recursos humanos. Vivian e Neto (2020), na interface trabalho-indivíduo, referem que a intenção do trabalhador em deixar a empresa voluntariamente relaciona-se com os FRP medidos através das dimensões da insegurança laboral, da satisfação laboral e do conflito trabalho-família. A rotatividade voluntária também tem sido associada a algumas formas de trabalho consonantes com as características do taylorismo tais como a falta de perspetivas de crescimento na empresa, na qual os trabalhadores desempenham funções simples, repetitivas e com baixo poder de autonomia e de decisão, e onde a relação esforço/recompensa é insatisfatória (Moreira, 2014). São muitos os estudos que indicam que os FRP influenciam diretamente o absentismo do trabalhador. Portanto, reduzir o absentismo nos locais de trabalho deve ser considerado um alvo importante para as novas investigações e intervenções no ambiente de trabalho, em especial através dos serviços de SST (Nielsen *et al.*, 2004). Acredita-se que uma vez reduzido o absentismo, reduz-se de igual forma a sobrecarga de trabalho, um dos fatores vilões do sofrimento psicológico dos trabalhadores nas organizações empresariais.

Atualmente, sabe-se que os FRP têm capacidade de desorganizar a realização das tarefas laborais, prejudicando a saúde do trabalhador e o bom funcionamento das organizações. Vemos também que para se alcançar o bem-estar no trabalho, existe uma dependência de uma variedade de variáveis relacionadas com a realização do próprio trabalho, em especial, das variáveis que envolvem os fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho, eles dizem respeito aos aspetos negativos nas relações laborais e que podem ocorrer do trabalho, da organização, da gestão do trabalho e dos contextos sociais do trabalho (Eurofound e EU-OSHA, 2014). Em relação aos diversos riscos psicossociais, usa-se o conceito de risco para nos referirmos a um dano à integridade física ou mental de um trabalhador (OIT, 1984) que resulta da interação entre as configurações e condições de trabalho e que se manifesta nesse trabalhador na forma de mal-estar ou doença. Assim, os fatores de risco psicossociais surgem interligados ao ambiente de trabalho e relacionados com a interação dinâmica entre o trabalhador e seu trabalho. Neste sentido, os fatores de risco quando negativos antecedem graus negativos na saúde, no rendimento e na satisfação com o trabalho.

No entanto, o conceito de risco psicossocial tem gerado controvérsias entre os teóricos. Enquanto uns defendem uma visão de fatores de risco psicossociais mais voltada

para a organização do trabalho, outros defendem uma orientação mais socioeconómica do conceito. Costa e Santos (2013), procuraram debruçar-se sobre os fatores de risco psicossociais dando maior ênfase aos aspetos social e económico, tais como a remuneração e o estatuto. No entanto, não descurando as perceções e experiências dos trabalhadores, de uma forma geral, os fatores de risco psicossociais têm sido definidos a partir das interações entre o conteúdo do trabalho, a organização e a gestão do trabalho e das condições ambientais e organizacionais do trabalho, por um lado e, por outro das competências e necessidades particulares do trabalhador (ILO, 1986; Leka e Jain, 2010).

Podemos dizer que os FRP nas organizações sempre existiram, porém, muitos desses fatores têm sido considerados emergentes devido aos avanços científicos e tecnológicos e ao aumento das perceções dos trabalhadores. Assim, têm aumentado na medida em que vêm surgindo novos processos de trabalho, diferentes locais de trabalho, e as mudanças sociais ou as organizacionais (Eurofound e EU-OSHA, 2007 *apud* Pinho, 2015).

Há décadas que os poderes legislativos, direta e indiretamente, abordam a temática dos riscos psicossociais. Já em junho de 1974, o conselho europeu estabelece o Comité Executivo para a Segurança, Higiene e Proteção da Saúde no Local de Trabalho. A decisão do Conselho 74/325/CEE no artigo 2º, alínea b) alerta para os setores que pareçam necessitar de adquirir novos conhecimentos e melhores ações de formação e de pesquisa. Na alínea c) chama atenção para os critérios e objetivos de luta contra os fatores de risco de acidentes de trabalho e os perigos para a saúde na empresa, bem como os métodos que permitam às empresas e ao seu pessoal avaliar e melhorar o nível de proteção. Em relação à saúde e segurança no trabalho, as diretivas europeias, de uma forma geral, proporcionam base para os princípios fundamentais das normas comunitárias ao fixar requisitos mínimos para as atividades económicas e das relações de trabalho e, principalmente, ao notar a importância da segurança, higiene e saúde do trabalho.

Na comunidade portuguesa, o histórico movimento político e social de 25 de abril de 1974 foi um grande marco que originou um regime democrático, entrando em vigor uma nova Constituição no ano de 1976 com forte orientação socialista permitindo, desta forma, melhorar as relações de trabalho. Outro marco importante foi a integração de Portugal na Comunidade Económica Europeia, em 1986, que trouxe para o país melhores medidas no regime jurídico nacional a partir das diretivas europeias. O artigo 59º da Constituição da República Portuguesa garante aos trabalhadores a preconização de salário justo, de trabalho em condições socialmente dignas, onde o ser humano se realize com direito a assistência quando involuntariamente esteja em situação de desemprego, ou em

decorrência de acidentes de trabalho ou doença profissional. Nas especificidades da organização do trabalho, é garantido aos trabalhadores condições dignas de repouso, lazer, limite máximo de jornada de trabalho e conciliação das atividades laborais com vida familiar. Na matéria da saúde, o artigo 64º obriga à existência de uma gestão descentralizada e participada, onde todos os cidadãos têm o direito de defesa, proteção e promoção da saúde, com adequados padrões de eficiência e qualidade. Contudo, o reforço legislativo português no âmbito das injúrias psicossociais foi alcançado com a Lei 73/2017 de 16 de agosto (que procede à 12ª alteração ao código do trabalho) e que reforça o quadro legislativo para boas condições de trabalho. No artigo 127º, n.º 1, alínea k, do CT, toda a empresa que tenha sete ou mais trabalhadores deve adotar um código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho. Esta disposição é complementada pela alínea l) que obriga as empresas a instaurar procedimento disciplinar sempre que houver conhecimento de assédio no local de trabalho. O incumprimento constitui contraordenação grave no n.º 7 do mesmo artigo. Outro importante reforço expresso no artigo 29º do CT encontra-se no n.º 6, onde é considerado abusivo o despedimento ou qualquer outra sanção disciplinar para o denunciante e as testemunhas indicadas por si, a menos que atuem com falsas declarações nos autos do processo, judicial ou contraordenacional, transitada em julgado. No artigo 331.º n.º 1, alínea d) do CT considera-se abusivo punir o trabalhador que tenha alegado ser vítima de assédio ou ser testemunha em processo judicial ou contraordenacional de assédio. Outra alteração importante no CT se deu em relação ao contrato de trabalho, com o artigo 394º a conceder o direito de justa causa de resolução de contrato de trabalho pelo trabalhador nas razões expressas no n.º 2, alínea f) onde se refere ser punível por lei a ofensa à integridade física ou moral, liberdade, honra ou dignidade do trabalhador, incluindo a prática de assédio denunciada ao serviço com competência imperativa na área laboral, praticada pelo empregador ou seu representante. Ainda no CT, no artigo 283º, respeitante aos acidentes de trabalho e às doenças profissionais, no n.º 8, está explícito que se trata da responsabilidade do empregador a reparação de danos em decorrência de assédio que podem surgir em qualquer lugar e partir de qualquer pessoa. Araújo *et al.* (2018), apontam que o artigo 29.º do CT aprovado pela Lei n.º 7/2009 não identifica assediadores e assediados, porém exemplificam que o artigo proíbe a prática de assédio vertical, quando parte do superior ou empregador de forma descendente ou de um subordinado para com o seu superior de forma ascendente. Também é compreendida a forma horizontal limitada, quando este assédio acontece entre colegas de trabalho e a forma mista, através de

hostilizações entre grupos. Importante será dizer que no artigo 15.º do CT, quanto ao direito de personalidade da integridade física e moral, que os sujeitos das relações laborais gozam do direito à respetiva integridade física e moral.

O Livro Verde sobre o Futuro do Trabalho, lançado em julho de 2021, discute as novas formas de prestar trabalho e as necessidades de revisão na legislação trabalhista em relação ao direito à desconexão do teletrabalho. Portugal foi um dos primeiros estados da Europa a introduzir disposições no direito nacional em promoção ao trabalho virtual, no entanto, inúmeras deficiências regulamentares e de aspetos organizacionais empresariais e de gestão deixa-o ultrapassado em relação à legislação de muitos países europeus (Boavida e Moniz, 2020). Enquanto países como a Bélgica, a França, a Itália e a Espanha já criaram legislação bem definida para a proteção dos trabalhadores das novas formas de trabalho, Portugal ainda discute a necessidade de novas incrementações legislativas para o direito ao trabalhador de se desconectar do teletrabalho (Weber *et al.*, 2020). Mas, respeitante ao acordo para prestação de teletrabalho, em janeiro de 2022 entrou em vigor a Lei n.º 83/2021 de 6 de dezembro⁴, altera o artigo 166.º do CT n.º 6, se a proposta de acordo de teletrabalho partir do empregador, a oposição do trabalhador não tem de ser fundamentada, não podendo a recusa constituir causa de despedimento ou fundamento de aplicação de qualquer sanção. Ainda altera o artigo 170.º n.º 5, é vedada a captura e utilização de imagem, de som, de escrita, de histórico, ou o recurso a outros meios de controlo que possam afetar o direito à privacidade do trabalhador. E o artigo 199.º n.º 1, o empregador tem o dever de se abster de contactar o trabalhador no período de descanso, ressalvadas as situações de força maior.

Para Sousa *et al.*, (2020), apesar dos esforços sociais das últimas décadas terem-se refletido na redefinição dos conceitos de conciliação entre vida familiar e vida profissional e o conceito de bem-estar dos trabalhadores, ainda se assiste a uma fraca adesão às normas protetoras. Para os autores, estes esforços que foram traduzidos em documentos tais como a norma portuguesa de conciliação trabalho-família de 2016⁵, os programas nacionais (p.e. “3 em linha”) orientados para a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar e a europeia de 2019⁶, relativas à conciliação entre a vida profissional e a vida familiar dos progenitores e cuidadores não têm sido efetivados.

⁴ Lei n.º 83/2021 de 6 de dezembro - Modifica o regime de teletrabalho, alterando o Código do Trabalho e a Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, que regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais.

⁵ Norma portuguesa 4552:2016

⁶ Diretiva europeia 2019/1158

3.1. Os fatores de risco psicossociais no local de trabalho

As condições de trabalho e as interações relacionais e organizacionais são indicativos da presença de risco para a saúde psicossocial dos trabalhadores (Martín e Yerro, 2002, *apud* Silva e Ferreira, 2013; Cox *et al.*, 2004; Parent-Thirion *et al.*, 2007; Gil-Monte, 2009, 2012, *apud* Pinho, 2015). Os fatores de risco aparecem mediante as condições de trabalho, em decorrência da interação entre o emprego, o trabalho, a empresa e o indivíduo (Gollac, 2004, *apud* Eurofound e EU-OSHA, 2014). No local de trabalho os FRP provêm então dos aspetos do desenho e da gestão do trabalho, bem como dos contextos organizacionais e sociais que têm sido um potencial causador de danos físicos e psicológicos nos trabalhadores. Eles são caracterizados, entre outros, pela sobrecarga de trabalho mental e físico, pelo trabalho monótono, pelo ritmo de trabalho elevado, pelo assédio, pela insegurança laboral, pelos conflitos organizacionais e pelo conflito trabalho/família (Leka e Jain, 2010; Eurofound e EU-OSHA, 2014; Silva *et al* 2006).

Leka, *et al.*, 2003; Leka e Jain, 2010 destacaram e agruparam os seguintes fatores de risco psicossociais, que passaremos a desenvolver: O conteúdo do trabalho, o ritmo e carga de trabalho, o horário de trabalho, o controlo, as exigências emocionais, o ambiente e equipamentos, a cultura e a função organizacional, as relações interpessoais no trabalho, o papel na organização, o desenvolvimento de carreira e a interação trabalho família.

- O Conteúdo do trabalho – Os riscos relacionados com o conteúdo do trabalho poderão estar relacionados com a realização de tarefas percebidas pelo trabalhador como sendo pouco significativas e sem sentido e onde este não faça o uso pleno de todas as suas aptidões e capacidades. Neste sentido, a falta de variedade e complexidade das tarefas, ciclos curtos de trabalho, trabalho fragmentado e sem sentido, repetitivo e monótono pode afetar negativamente a saúde e bem-estar do trabalhador (Leka, *et al.*, 2003; Leka e Jain, 2010). Para Cox *et al.*, (2004), todos estes fatores estão de igual forma vinculados a sentimentos de insegurança e incerteza e às poucas oportunidades de aprendizagem sentidas por parte do trabalhador. Estes fatores surgem ainda ligados à possibilidade de o trabalhador estar exposto a níveis elevados de exigências de concentração cognitiva e com recursos insuficientes.
- O ritmo e carga de trabalho – O ritmo de trabalho circunscreve o tempo de conclusão de uma determinada tarefa estabelecida por exigência do homem ou da máquina (Pinho, 2015). Desta forma, a imposição de altos níveis de pressão de tempo para a conclusão de determinada tarefa e a exposição continuada a prazos irrealistas ou difíceis de cumprir, poderão desencadear níveis elevados de estresse nos trabalhadores (Leka et al., 2003).

Por sua vez, a carga de trabalho foi um dos primeiros aspetos do trabalho a receber atenção pelo seu impacto na vida dos trabalhadores e hoje já é claro que tanto a sobrecarga quanto a subcarga de trabalho podem ser problemáticos, existe a distinção adicional entre carga de trabalho quantitativa e qualitativa estando ambas associadas às experiências de estresse. A carga de trabalho quantitativa refere-se à quantidade de trabalho para ser feito, enquanto a carga de trabalho qualitativa refere-se à dificuldade desse trabalho, as duas dimensões de carga de trabalho são independentes e é possível ter trabalho que envolva sobrecarga quantitativa e subcarga qualitativa (Leka e Jain, 2010).

- Os horários de trabalho – A duração do trabalho, a programação e a organização das horas, são determinantes importantes da qualidade do trabalho (Parent-Thirion *et al.*, 2007). Ainda são muitos os trabalhadores que trabalham longas horas ou que ainda têm seus horários de trabalho irregulares (Eurofound e EU-OSHA, 2014). O trabalho a tempo parcial com poucas horas de trabalho tem sido associado às dificuldades da empresa em pagar contas e, por sua vez, os trabalhadores ficam sobrecarregados e sub-representados entre os vários detentores de emprego (Weber *et al.*, 2020). Para definirmos a carga horária é essencial ter presente a necessidade primária do homem em ter períodos de descanso para a sua plena recuperação física e mental. Os períodos de trabalho diário podem ser ainda caracterizados por horários continuado, interrompido ou flexível, sendo que, segundo moncada *et al.*, (2002), o horário do tipo flexível é que traz mais benefícios aos trabalhadores por permitir, para além dos tempos necessários de recuperação da fadiga proveniente da execução de tarefas laborais, conciliar o trabalho com períodos para as atividades pessoais. O trabalho por turnos afigura-se de extrema importância pois pode conduzir a sérios riscos para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Em particular, os turnos de trabalho nos períodos da tarde e noite, por serem aqueles que mais saem do padrão de vida normativo, são aqueles que poderão trazer mais implicações diretas na vida dos trabalhadores. De igual forma, a elevada rotatividade horária dos turnos de trabalho, em particular dos turnos noturnos, acarreta consequências nefastas não só para a saúde dos trabalhadores, causando um impacto negativo na sua vida pessoal e familiar, mas também para as próprias organizações empresariais na medida em que a fadiga associada aos turnos da noite conduzem a uma diminuição da qualidade do trabalho e acarretam um aumento do risco de acidentes de trabalho. Os autores referem ainda os horários de trabalho inflexíveis, imprevisíveis e as longas horas de trabalho como outro importante aspeto para a saúde dos trabalhadores (Leka *et al.*, 2003; Leka e Jain, 2010). Em suma, podemos caracterizar o período de trabalho diurno, com um horário contínuo,

interrompido e flexível, como sendo o mais recomendável para a saúde e bem-estar dos trabalhadores, dando a estes a possibilidade de realizarem tarefas do foro pessoal no início e no final do horário de trabalho (Moncada *et al.*, 2002).

- O controlo – O trabalho influencia nas decisões sobre o tempo em que o trabalhador estará disponível para o trabalho bem como influencia nos tempos de descanso, incluindo as pausas no posto de trabalho, gozo de férias e festas, a liberdade de controlar o próprio tempo de trabalho ao qual se dedica tem sido relacionado a indicadores de saúde, estresse e satisfação no trabalho (Moncada *et al.*, 2002). Para Leka e Jain (2010), o controlo poderá ser definido pelo grau de liberdade do trabalhador na tomada de decisões que afetem direta ou indiretamente o seu trabalho. Neste sentido, quanto maior for o nível de autonomia e controlo por parte do trabalhador na tomada de decisão, maior será o seu nível de satisfação no trabalho e em relação à organização (Pinho, 2015). Por sua vez, a baixa participação na tomada de decisões, o ritmo de trabalho e a falta de controlo sobre a carga de trabalho estão relacionados a níveis inferiores de saúde (Leka *et al.*, 2003). Acredita-se que pessoas com características individuais favoráveis em relação a autoestima, autoeficácia, locus de controle, afetividade positiva, afetividade negativa, otimismo, personalidade e resistência têm capacidade de ter maior controlo sobre o seu ambiente de trabalho e, portanto, podem lidar melhor com as suas demandas de trabalho (Bakker *et al.*, 2014).
- As exigências emocionais – Naturalmente em nossas rotinas experienciamos diversos acontecimentos que nos provocam reações emocionais que diferem em grau de contentamento e descontentamento, as reações emocionais podem ser duradouras ou momentâneas e podem afetar no comportamento e desempenho de um trabalhador (Silva, 2020). Para além das habituais exigências físicas e intelectuais, o trabalho *per si* acarreta também uma variedade de exigências emocionais (Parent-Thirion *et al.*, 2007). Para Leka e Jain, 2010 a exaustão emocional sucede a exaustão física e é a segunda componente do *burnout*, envolve sentimentos de desamparo, desesperança e aprisionamento e pode evoluir para a exaustão mental caracterizado por atitudes negativas em relação a si mesmo ao trabalho e a vida em si. As exigências emocionais remetem-se ao facto de o trabalhador ter de gerenciar seus próprios sentimentos e emoções, mas também com a gestão dos sentimentos e das emoções de outros entre os quais, clientes, colegas e chefias. Entre as exigências emocionais, Gil-Monte (2009, 2012, *apud* Pinho, 2015: 13), refere os contatos próximos com clientes, os conflitos, os empregos percebidos como instáveis e precários e a excessiva carga de trabalho em conjunto com horários de trabalho variáveis

e imprevisíveis como fatores impulsionadores de conflitos entre a vida profissional e a vida privada do trabalhador, refletindo-se em consequências negativas na saúde e bem-estar do trabalhador. Segundo Moncada *et al.*, (2002) os trabalhadores em determinadas situações no ambiente de trabalho precisam ignorar ou controlar seus próprios sentimentos e não confundir as emoções nas relações de trabalho, e ter a capacidade de desempenhar suas funções com eficácia, mantendo a vida pessoal sempre a margem da vida profissional. Para os autores, pode-se dizer que as exigências emocionais estão na base do *burnout* e têm sido causa de ansiedade, cansaço mental e deixado muitos trabalhadores que tiveram exposições excessivas de exigências emocionais fora do mercado de trabalho.

- O ambiente e os equipamentos – Este fator refere-se às condições ambientais precárias que rodeiam o trabalhador e que abrangem a disponibilidade desajustada, a inadequação ou falta de manutenção de equipamentos, bem como outras condições ambientais precárias, tais como a iluminação desadequada, o ruído excessivo e a falta de espaço (Leka *et al.*, 2003). Num relatório publicado pela OIT (1984), é referido que a saúde física e mental dos trabalhadores tem propensão a degradar quando o ambiente de trabalho não apresenta as condições necessárias à realização da tarefa. A introdução de novos equipamentos pode ser um ameaçador para determinadas profissões ou cargos e sempre causará efeitos nos sistemas de representações do trabalho, da profissão, das chefias, dos colegas e das organizações (Pimentel, 2012).
- A cultura e a função organizacional – Esta categoria abrange a comunicação deficiente, os baixos níveis de apoio para a resolução de problemas e para o desenvolvimento pessoal, a escassa definição ou a falta de objetivos organizacionais, as relações interpessoais no trabalho, o isolamento social e físico, o mau relacionamento com os superiores hierárquicos, o conflito interpessoal, a falta de relacionamento social, o *bullying* e o assédio (Leka, *et al.*, 2003). Ainda segundo Leka *et al.*, (2003), quando estas variáveis se verificam de uma forma negativa, os trabalhadores apresentam níveis elevados de estresse. Em oposição, se a cultura organizacional for percebida pelo trabalhador como positiva nestas mesmas variáveis existe uma ausência ou atenuação dos sintomas de estresse. São muitas as manifestações culturais que caracterizam um clima organizacional de uma empresa. Falamos de estratégias, políticas e práticas organizacionais, que são identificadas pelos trabalhadores como expressões do funcionamento e da regularidade das organizações onde estão inseridos e onde o comportamento do trabalhador no ambiente de trabalho passa a não depender apenas da

sua personalidade, mas também das características percebidas desse ambiente. Assim, se o trabalhador percebe um clima de ameaça, tende a adquirir um comportamento defensivo. Se pelo contrário, o trabalhador tem percepções positivas acerca do ambiente de trabalho, está propenso a estar mais empenhado e disposto a orientações extras (Neves, 2020).

- Relações interpessoais no trabalho – Um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e o apoio social, têm uma influência positiva no processo de trabalho (Eurofound e EU-OSHA, 2014). Embora a legislação em vigor já tente garantir igualdade de tratamento e oportunidade para os trabalhadores, dados mostram que trabalhadores a tempo parcial têm piores condições de trabalho e perspectivas de carreira no mercado de trabalho (Weber *et al.*, 2020). As relações interpessoais no trabalho, como o próprio nome sugere, dizem respeito à qualidade das relações interpessoais, entre as quais a relação com os superiores hierárquicos e os colegas, o isolamento social e físico, a percepção de falta de apoio social, o *bullying* e o assédio (Leka *et al.*, 2003). Nas relações interpessoais no trabalho a estima inclui o reconhecimento dos superiores e dos esforços dedicados para realizar o trabalho e um tratamento educado e justo representa uma compensação psicológica (Moncada *et al.*, 2002). As diferenças culturais no ambiente de trabalho têm exigido ajustamentos nas relações do trabalhador com os seus colegas e superiores hierárquicos. Para Couvaneiro e Soares (2014), os trabalhadores tendem a se identificar e a se relacionar mais facilmente com pessoas do seu próprio grupo. Para os autores, quando os trabalhadores têm de se relacionar com pessoas diferentes de si ou com novos grupos, podem surgir sentimentos de ameaça, competição profissional, insegurança e hostilidade. Várias investigações notaram um lado mais sombrio das relações interpessoais no trabalho. É exemplo disso, o comportamento de supervisão com assédio moral e sexual e as violências física e verbal. As supervisões abusivas sustentadas na exibição de comportamentos hostis, estão associadas a maiores níveis de sofrimento psicológico, à depressão e ao sofrimento emocional dos trabalhadores. Este tipo de supervisão abusiva, mesmo assumindo uma forma virtual, constitui um *estressor* crónico que pode levar o trabalhador a baixos níveis de saúde e bem-estar no trabalho (Marchand *et al.*, 2015). Podemos entender que quanto maior o tempo de antiguidade em vínculos de trabalho conturbado, maiores serão as chances de os trabalhadores desenvolver doenças não só de ordem mental, mas também física. Tem sido sugerido que os ““maus chefes” (incompetentes, autoritários ou autocráticos) aumentam significativamente os problemas cardíacos nos trabalhadores, incluindo casos fatais” (Nyberg *et al.*, 2009 *apud* Areosa, 2019:14).

- Papel na organização – Leka *et al.* (2003) referem a responsabilidade pelas pessoas e a ambiguidade e o conflito de papéis como fatores de risco a ter em consideração. O conceito de papel pode ser observado a nível psicológico relacionado ao padrão de comportamento que se espera das pessoas que ocupam uma determinada posição social e, a nível comportamental, pelo comportamento esperado de um indivíduo que ocupa um cargo num determinado sistema social. Neste caso o conceito de papel pode comportar duas dimensões: a operacional e do desempenho (Neves, 2014). A nível organizacional o papel é impessoal e quem o determina são as expectativas e não o trabalhador que ocupa um cargo numa determinada estrutura social. Por sua vez, a expectativa tem por finalidade reduzir as incertezas, facilitar a interação social, proporcionar meios para prever resultados, onde os papéis devem ser estáveis, fixos e desempenhados por pessoas que melhor se ajustam à função (Carvalho Ferreira, 2011).
- Desenvolvimento de carreira – Este ponto refere-se à estagnação e incerteza na carreira, à sub-promoção ou superpromoção, à baixa remuneração, à insegurança no emprego, ao baixo valor social do trabalho, à relação casa-trabalho, às exigências conflitantes entre o trabalho e a vida pessoal e familiar, ao reduzido ou inexistente apoio familiar e social e, por último, aos problemas de carreira dupla (Leka *et al.*, 2003). O modelo Schein, apresenta oito motivos e necessidades dos trabalhadores no desenvolvimento das suas carreiras ao longo do tempo: (1) autonomia e interdependência; (2) segurança e estabilidade; (3) competência técnica e funcional; (4) competências gerais de gestão; (5) criatividade empreendedora; (6) serviço e dedicação a uma causa; (7) desafio puro; e, (8) integração do estilo de vida. Quanto mais a atividade do trabalhador estiver alinhada com estes oito valores de carreira, maior será a probabilidade da obtenção de resultados positivos tais como a eficácia no trabalho ou a satisfação com o trabalho (Schein, 1996, *apud* Russo e Oliveira, 2020: 564). O trabalho pode ser realizado de forma criativa ou o seu contrário, sendo rotineiro, repetitivo e monótono de forma que não represente nenhum aprendizado ou crescimento. Moncada *et al.*, (2002), em relação ao desenvolvimento do ponto de vista da prevenção em saúde, considera a criatividade, a capacidade de inovação e a aprendizagem pilares da natureza humana e que pode-se dizer que o trabalho não será saudável se for contra ele próprio, ou seja, o trabalhador precisa de liberdade para desenvolver e aplicar habilidades e conhecimento, de igual forma o ambiente de trabalho deve ser espaço para o trabalhador usar de sua criatividade, adquirir, desenvolver e aprimorar novas aprendizagens. Políticas holísticas de emprego, desenvolvimento de

carreira, apoio socioeconómico e reestruturação podem ajudar a abordar as causas e consequências da insegurança no emprego (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

- Interação trabalho/família – Os sistemas familiar e laboral ainda que distintos, influenciam-se mutuamente apesar da existência de fronteiras temporais, físicas e psicológicas precisas (Leka *et al.*, 2003). O trabalhador tem de equilibrar os domínios familiares e laborais de forma a encontrar um equilíbrio de papéis e responsabilidade nestes sistemas distintos de vida pessoal-trabalho-família e que são, naturalmente, uma fonte de estresse. As formas de trabalho precário e informal, os baixos salários e as altas horas de trabalho são exigências que têm sido indicadas como causas base de conflitos entre o trabalho e a família. Os trabalhadores, mediante níveis altos e continuados de estresse apresentam, frequentemente, dificuldade em dormir, fadiga e problemas nos relacionamentos interpessoais. Apontado como amenizador desta problemática encontramos o suporte social, institucional, de supervisores e entre colegas de trabalho (ILO, 1986). De referir que o conflito trabalho-família tem sido apontado como um forte indicador da rotatividade do capital humano nas empresas, ou seja, da intenção voluntária dos trabalhadores em deixar as suas empresas (Viviam e Neto, 2020). No geral, mulheres ocupam postos de trabalho inferiores aos dos homens e é comum que elas executem a maior parte do trabalho doméstico em relação aos homens, o que significa que diariamente realizam maiores esforços de trabalho total em comparação aos homens, a dupla presença, exigências do trabalho e exigências domésticas têm resultado em desigualdades de saúde entre homens e mulheres (Moncada *et al.*, 2002). Existe uma necessidade de reflexão sobre como aumentar a participação das mulheres no mercado de trabalho, mantendo e melhorando as condições de trabalho em geral. Abordar questões relacionadas ao tempo de trabalho e ao desenvolvimento de carreira pode contribuir nesta área (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

3.2. Consequências da exposição aos fatores de risco psicossociais

Quando os trabalhadores se encontram expostos a fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho, é gerada uma fonte de estresse ocupacional, ou seja, de estresse que está diretamente relacionado ao trabalho. A par das transformações sociais, políticas, económicas e tecnológicas que têm transformado as organizações e o trabalho em si, tem se verificado o crescente entendimento da importância do efeito do trabalho sobre a saúde dos trabalhadores, na qual o estresse passou a ser reconhecido como um dos principais causadores das doenças profissionais (Charria *et al.*, 2011, *apud* Silva e Marques, 2013).

Apesar do estresse não ser considerado uma doença em si, é importante reconhecer precocemente os seus sinais, uma vez que este pode alterar a forma como os trabalhadores se sentem, pensam ou se comportam no trabalho e, aquando de uma exposição prolongada ao mesmo, levar a problemas de saúde física e mental (Eurofound e EU-OSHA, 2014; Leka *et al.*, 2003; Pinho, 2015). O quarto questionário europeu sobre as condições de trabalho aponta que 22,3% dos trabalhadores da UE relata estresse relacionado ao trabalho. No contexto português, 27,6 % dos trabalhadores referiu ter experienciado níveis de estresse relacionado com o trabalho (Parent-Thirion *et al.*, 2007). O estresse ocupacional caracteriza-se então como uma resposta física e emocional que ocorre quando as exigências do trabalho não correspondem ou excedem as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador. Decorrendo essa interação das exigências do trabalho com a perceção do grau de controle ou liberdade de decisão do trabalhador, acredita-se que quanto maiores os níveis de exigências no trabalho associados a menores níveis de decisão do trabalhador, maiores são os impactos negativos na saúde e satisfação com trabalho (Karasek, 1979, *apud* Parent-Thirion *et al.*, 2007: 59). O estresse psicológico relacionado ao trabalho, quando presente de forma crónica, pode levar a um quadro de *burnout*, que é caracterizado pela exaustão extrema psicológica, física e emocional nos quais o trabalhador assume uma postura de distanciamento mental, falta de entusiasmo, de redução da eficácia pessoal e de desconfiança e, de forma global, leva o trabalhador a desenvolver problemas de saúde física e mental (Schaufeli, 2017). Este estresse crónico e os eventos traumáticos no ambiente de trabalho podem, desta forma, ser precursores de perturbações do foro psicológico e psiquiátrico (Leka *et al.*, 2003; Sauter *et al.*, 2002, *apud* Pinho, 2015: 13)

Quer entendamos o conceito de estresse enquanto um estímulo, enquanto uma resposta ou enquanto uma interação entre um determinado estímulo e a sua consequente resposta, este conceito remete sempre para um tipo de desequilíbrio entre o indivíduo e o meio envolvente. Transposto para o ambiente laboral, o estresse ocorre quando existe a perceção por parte do trabalhador da sua incapacidade para realizar as tarefas exigidas. Neste entendimento, o *burnout* surge como um período emocional do trabalhador com elevados níveis de estresse no trabalho que, quando presentes de forma continuada, conduzem à exaustão física, emocional e psicológica do trabalhador (Areosa e Queirós, 2020). O termo *burnout* se refere a um estado de exaustão e cinismo em relação ao trabalho; o termo foi marcado na década de 1970 por Freudenberg para descrever o esgotamento gradual e a perda da motivação, tendo sido redefinido pelo mesmo autor em

1974, como um estado de exaustão mental e física causado pela vida profissional. Em 1982 Maslach referiu que o *burnout* é uma síndrome da exaustão emocional, da despersonalização do trabalhador e da redução da realização pessoal; no entanto, autores como Pines e Aarinson referiram em 1988 que o *burnout* é uma exaustão extrema que pode ser desencadeado não só pela vida profissional mas também pelo trabalho doméstico nas funções familiares (Lãngle, 2003; Bakker *et al* 2014). Recentemente, Areosa e Queirós (2020) apresentaram uma reflexão teórica sobre estratégias de prevenção do *burnout* ao analisarem o impacto da pandemia Covid-19 no estado psicológico e na presença de *burnout* nos trabalhadores. Os autores associaram a precariedade e destruição das relações laborais às novas técnicas de gestão, em especial à intensificação do trabalho e das novas técnicas de gestão pelo estresse, onde o *burnout* parece surgir democratizado nas organizações empresariais e afetar de forma transversal qualquer trabalhador na escala hierárquica ou área profissional. A diminuição da saúde mental no trabalho e o aumento da presença de *burnout* são expressos através da má gestão, dos comportamentos hostis entre trabalhadores e da sobrecarga de trabalho. Ainda no âmbito do surto pandémico da Covid-19, Itani (2020) analisou as experiências de 15 trabalhadores num contexto de insegurança e de medo, debruçando-se no processo das condições de existência social sobre os pontos de vista da sobrevivência financeira e económica. A autora verificou que, com a presença do vírus SARS-CoV-2, existiu um aumento da fragilidade dos trabalhadores no desempenho da sua atividade profissional e um aumento dos FRP, onde se verificou uma maior vulnerabilidade dos prestadores de cuidados e um maior número de trabalhadores com as suas vidas familiar e pessoal desorganizado pelo teletrabalho, resultando no aumento significativo do estresse e do *burnout*.

Também a perceção de insegurança no trabalho tem atingido principalmente “a população negra as mulheres e jovens de baixa escolaridade” (Itani, 2020:39), em decorrência de vínculos contratuais temporários e não permanentes, tem sido apresentada como um fator de risco psicossocial elevado dada a preocupação constante do trabalhador com a existência ou não de trabalho futuro, expondo-o ao desenvolvimento de níveis continuados de estresse (De Sio *et al.*, 2018). O processo de precarização do trabalho e o desmonte da regulação do trabalho para os tempos de flexibilização, resultou no forte aumento de doenças psicossomáticas e físicas (Morais *et al.*, 2018). Autores comentam que os problemas nas relações laborais e sociais dos quais as sociedades atuais sofrem, por exemplo, o aumento dos casos de suicídio, tornam-se invisíveis diante de um ambiente organizacional onde o estímulo à competitividade e individualização

permanece. Niedhammer *et al.*, (2020), fizeram um estudo prospetivo, associando os fatores de risco psicossociais no trabalho, o estresse ocupacional e a mortalidade evitável. Os autores concluíram que os comportamentos adotados pelos trabalhadores em resposta a níveis de estresse extremo no local de trabalho, podem resultar em inúmeros problemas de saúde, tais como, doenças do foro cancerígeno, doenças digestivas e respiratórias, lesões, acidentes e até a morte. Este estudo concluiu que um reduzido poder de decisão no local de trabalho, a falta de apoio social, o trabalho passivo e as tensões no trabalho, estão associados a causas evitáveis de morte. Sousa *et al.*, (2020), estudaram a relação entre o trabalho e família e observaram o efeito das exigências profissionais e familiares, das diferenças de sexo e as consequências dessas variáveis no *burnout* e na satisfação com o trabalho. Em conclusão, denotaram que o sexo feminino apresenta maior dificuldade no equilíbrio trabalho-família, por culturalmente assumirem uma sobrecarga de responsabilidades no contexto doméstico e familiar. O estudo deixa bem claro que as exigências nas relações laborais e familiares são variáveis preditores do conflito trabalho-família e contribuem para o desenvolvimento ou não de *burnout* e para a insatisfação profissional.

3.3. O modelo das exigências e recursos no trabalho JD-R

O trabalho exige do trabalhador um esforço físico e mental. Por isso, as altas exigências no trabalho estão associadas a elevados esforços fisiológicos e psicológicos, caracterizando a parte negativa do trabalho, onde o trabalhador se esgota energeticamente em decorrência da sobrecarga de trabalho, dos conflitos e das inseguranças percebidas. Contrário a estas exigências, encontram-se os recursos do trabalho caracterizados por aspetos positivos que podem fazer com que este seja percebido pelo trabalhador enquanto funcional e positivo e assim permitir ao trabalhador atingir as metas estabelecidas (Bakker, *et al.*, 2001, *apud* Schaufeli, 2017: 121). Segundo Bakker *et al.* (2014: 391), o conceito de *work engagement* foi introduzido por Kahn em 1990 para descrever o “aproveitamento do eu do trabalhador nas organizações”, os papéis de trabalho onde os trabalhadores dedicam-se e se expressam fisicamente, cognitivamente e emocionalmente durante o desempenho de papéis, ou seja, os trabalhadores engajados em seus trabalhos se esforçam muito mais porque se identificam com o trabalho que fazem. Contrário ao sofrimento do *burnout*, o trabalhador engajado tem sensação de conexão energética e eficaz com seu trabalho considerando as tarefas como desafiadora ao invés de estressante e exigente, o engajamento pode ser considerado como um estado de bem-estar no trabalho

ou de realização positiva relacionado ao trabalho. Segundo Schaufeli e Taris (2014), a definição inicial do modelo JD-R envolveu dois processos do desenvolvimento do *burnout*.

O primeiro processo era respeitante às exigências excessivas no trabalho das quais os trabalhadores não recuperavam adequadamente ativando, desta forma, uma sustentação de sobrecarga de trabalho que resulta fortuitamente em quadros de esgotamento e exaustão. O segundo processo era caracterizado pela falta de recursos no trabalho que levavam ao retraimento do trabalhador, na medida em que a escassez ou ausência de recursos no trabalho impedem que as exigências sejam atendidas e as metas alcançadas.

Posteriormente, o modelo JD-R foi reformulado passando a explicar não só as contrapartidas negativas num contínuo processo de *burnout*, mas também as contrapartidas positivas, ao incluir medidas de desempenho no trabalho, como o processo de *work engagement*. Este modelo passou então a considerar o *burnout* e o *work engagement* no trabalho como mediadores e preditores da relação entre exigências de trabalho e os problemas de saúde, os recursos no trabalho e a intenção de rotatividade, respetivamente (Schaufeli e Taris, 2014).

O modelo JD-R é a base de apoio a este estudo; A Figura 1 evidencia que as características sociodemográficas e socioprofissionais dos trabalhadores condicionam a sua perceção sobre os FRP a que se encontram sujeitos. Essa perceção pode ser positiva, resultando em satisfação no trabalho, autoeficácia e bons níveis de saúde geral, o que leva ao *work engagement*; ou negativa, resultando em estresse, problemas em dormir e sintomas depressivos, conduzindo a situações de *burnout*. Este modelo JD-R serve como apoio a este estudo pela sua flexibilidade e se considerar que este modelo teórico inclui dois processos importantes no entendimento dos fatores de risco psicossocial: o processo de estresse e o processo motivacional. O processo psicológico de estresse permite avaliar e medir a relação entre exigências do trabalho e os resultados negativos e a sua correspondência aos problemas de saúde física e mental dos trabalhadores. Enquanto, o processo motivacional possibilita avaliar e medir a relação entre os recursos de trabalho e os resultados positivos dos trabalhadores e das organizações. O *work engagement* é observado quando o trabalhador apresenta um estado de espírito positivo e sentimentos equilibrados em relação ao seu trabalho e caracteriza-se quando o trabalhador apresenta energia e resiliência mental no ambiente de trabalho, demonstra dedicação no que se refere a significância, entusiasmo e desafio, está satisfeito e está focado (absorção), concentrado e envolvido na realização do seu trabalho (Schaufeli e Taris, 2014). O

modelo JD-R é de natureza abrangente, ampla, comunicativa e flexível de forma que pode ser adaptado às necessidades de qualquer organização. O seu objetivo principal é o de aumentar o *work engagement* e prevenir o *burnout* (Schaufeli, 2017). O modelo foi proposto em 2001 por Demerouti, Bakker, Nakker, Nachreiner e Schaufeli e desde então tem sido amplamente usado por organizações e em estudos empíricos com objetivo de identificar e aprofundar o conhecimento sobre a educação psicossocial através do diagnóstico de fatores de risco psicossociais em ambiente laboral (Bakker *et al.*, 2014).

Considerando os FRP destacados e agrupados por Leka, *et al.*, 2003; Leka e Jain, 2010, que desenvolvemos neste capítulo e o modelo JD-R de exigências e recurso no trabalho, e atendendo ao objetivo do estudo, separamos os FRP em sete dimensões como pode ser observado na Figura 1. Criamos uma escala de FRP relacionados ao ambiente de trabalho com o que podemos avaliar quais os fatores que são percebidos de forma positiva pelos trabalhadores, o que conduz ao *work engagement* e quais os fatores que são percebidos de forma negativa, resultando em estresse e *burnout*.

Figura 1 - Modelo de análise



Atendendo o que acabamos de referir, pretendemos responder à seguinte questão de investigação:

De acordo com a perceção dos trabalhadores, que FRP presentes no local de trabalho conduzem ao *work engagement* e que fatores levam ao *burnout*?

Dela decorre a seguinte hipótese de investigação:

H1: Dos FRP associados ao ambiente de trabalho, são as exigências laborais que mais causam impactos negativos nas sintomatologias do *burnout*. enquanto a organização do trabalho e conteúdo, relações sociais e liderança, interface trabalho-indivíduo e os valores no local de trabalho tem impacto positivo no *work engagement*.

CAPÍTULO IV. METODOLOGIA

Do ponto de vista metodológico, a abordagem que se considerou mais adequada para a realização desta investigação foi a extensiva ou quantitativa, tendo em conta os objetivos definidos. O trabalho, desenvolvido em duas etapas, apoiou-se nos contributos da pesquisa e revisão da literatura sobre a problemática, tendo sido feita a apresentação e descrição dos aspetos principais da metodologia de avaliação dos FRP e do enquadramento legal no espaço europeu, principalmente em Portugal. Depois disso, a experiência proporcionada por um estágio curricular no contexto de investigação possibilitou a abordagem e a recolha de informação junto de trabalhadores de seis empresas de um grupo económico⁷ que opera no setor dos transportes e logística. O instrumento de recolha de dados utilizado, com o qual se pretende identificar os fatores de risco psicossociais e que apresentaremos em detalhe mais adiante, foi um inquérito por questionário desenvolvido e validado por Kristensen (2000) com a colaboração do *Danish National Institute for Occupational Health in Copenhagen* (Kristensen *et al.*, 2005, *apud* Silva *et al.*, 2006).

4.1. Motivações do estudo e objetivos

Os FRP no ambiente de trabalho, tanto podem ser percecionados positivamente, como recursos de trabalho que favorecem o processo de *work engagement* (Bakker *et al.*, 2014), como podem ser percecionados negativamente, gerando uma fonte de estresse ocupacional, ou seja, de estresse que está diretamente relacionado com a dinâmica do trabalho. Vimos, igualmente, associado a esta problemática, que apesar do estresse não ser considerado uma doença em si, é importante reconhecer precocemente os seus sinais, uma vez que este pode alterar a forma como os trabalhadores se sentem, pensam ou se comportam no trabalho e, aquando de uma exposição prolongada ao mesmo, isso pode levar a problemas em dormir, sintomas depressivos, comportamentos agressivos e exaustão (Leka *et al.*, 2003; Eurofound e EU-OSHA, 2014; Pinho, 2015). Por estes motivos o estresse passou a ser reconhecido como um dos principais causadores das doenças de ordem física, mental, e também precursor de acidentes de trabalho (Charria *et al.*, 2011, *apud* Silva e Marques, 2013).

Evidências práticas sobre esta associação puderam ser observadas durante um estágio curricular em uma empresa de saúde ocupacional, onde, segundo o médico do trabalho

⁷ Os ramos de atividade são: Empresa I - transporte internacional; empresa II e III - organização do transporte; empresa IV - gestão; empresa V - armazenagem; e empresa VI - transportes rodoviários.

que atua na organização deste estudo, se registam nos exames médicos queixas relacionadas a fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho.

A importância de se verificar, empiricamente, como se manifestam, junto de trabalhadores de uma organização do setor dos transportes e logística, diferentes fatores de risco psicossociais constituiu, assim, o ponto de partida para a presente investigação.

O objetivo geral desta investigação, é identificar os principais fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho aos quais os trabalhadores estão expostos e sua ligação com situações de *burnout* e *work engagement* através da percepção e resposta dos trabalhadores. Em linha com este objetivo geral, temos como possível recomendação final, apontar e permitir que o grupo empresarial seja mais assertivo nos investimentos relacionados ao controle e prevenção dos FRP, visto que serão identificados os principais FRP.

4.2. Instrumentos de recolha de dados

Apesar de se considerar que a medição psicossociológica é bastante difícil de se operacionalizar, foi possível encontrar uma proposta de instrumento (o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ*), que “reúne consenso internacional quanto à sua validade, modernidade e compreensibilidade na avaliação de muitas das mais relevantes dimensões psicossociais inerentes ao contexto laboral” (Silva *et al.*, 2006: 3)

O COPSQ é uma ferramenta válida e confiável para pesquisa analítica, intervenções práticas no ambiente de trabalho, comparações internacionais, avaliação e melhoria do ambiente de trabalho. O foco do COPSQ centra-se nas escalas de medição de fatores de risco psicossociais, de saúde mental e bem-estar individual, mas também em como as pessoas se comportam no ambiente de trabalho mediante as percepções das experiências nele vivenciadas e ao senso de coerência (Moncada *et al.*, 2002). É um instrumento de avaliação que pretende identificar os fatores de risco psicossociais simplificados e o seu principal objetivo é a prevenção, visando respostas às seguintes questões: onde está o problema? Como delinear a solução adequada? (Silva *et al.*, 2006).

Este instrumento segue um conceito multidimensional e destina-se a cobrir as necessidades gerais envolvidas na abrangência do conceito de “estresse no trabalho”. É baseado no modelo de exigência e controlo, que tenta explicar o estresse como consequência das elevadas exigências no trabalho e de um baixo apoio social (Kristensen *et al.*, 2005 *apud* Silva *et al.*, 2006).

Segundo os autores, Silva *et al.*, (2006), o COPSQ apresenta-se como um instrumento multidimensional, numa metodologia tripartida. Reformulado em 2007, passando a designar-se por COPSQ II, o questionário apresenta-se em três versões:

- 1) versão curta (23 dimensões e 40 perguntas), visando a autoavaliação de trabalhadores, sendo usada para aplicação em departamentos específicos ou locais de trabalho com até 30 trabalhadores;
- 2) versão média (28 dimensões e 87 perguntas), usada por profissionais de saúde ocupacional para fazer avaliação de risco, planificação e inspeção do ambiente de trabalho;
- 3) versão longa (41 dimensões e 128 perguntas) usada para fins de investigação mais detalhada.

De acordo com os autores da versão original, o COPSQ pode ser utilizado em qualquer contexto de trabalho, na medida em que se trata de um instrumento que cobre uma grande diversidade de dimensões psicossociais que possam existir no mundo do trabalho atual, suportadas pelas teorias mais aceites neste âmbito. Em termos de distinção entre versões, as curta e média incluem apenas as dimensões psicossociais com evidência epidemiológica de relação com a saúde. Todas as versões apresentam dimensões que medem indicadores de exposição aos FRP e indicadores do seu efeito (saúde, satisfação e estresse). A maioria das escalas que integram as várias dimensões têm como base instrumentos já conhecidos e validados previamente, enquanto algumas foram construídas para este instrumento, o que permitiu unificar instrumentos de avaliação e comparar resultados de investigadores e profissionais de saúde ocupacional (Kristensen *et al.*, 2005 *apud* Silva *et al* 2006).

Para o estudo que estamos a desenvolver, optou-se pela versão média portuguesa do COPSQ II que pode ser visto na Tabela 1. Esta decisão prende-se com o facto de se tratar de uma versão que permite identificar potenciais áreas de risco a serem melhoradas na organização sendo que a identificação dos FRP constitui, em si, uma estratégia eficaz de sinalização que pode sustentar um plano de prevenção e/ou intervenção.

Tabela 1 - Versão média portuguesa do COPSOQ II

Dimensões	Fatores	Nº de Itens	Questões
Exigências Laborais	Exigências quantitativas	3	1, 2, 3
	Ritmo de trabalho	1	4
	Exigências cognitivas	3	5, 6, 7
	Exigências emocionais	1	8
Organização do Trabalho e Conteúdo	Influência no trabalho	4	9, 10, 11, 12
	Possibilidade de desenvolvimento	3	13, 14, 15
	Significado do trabalho	3	51, 52, 53
	Compromisso face ao local de trabalho	2	54, 55
Relações Sociais e Liderança	Previsibilidade	2	16, 17
	Recompensas	3	21, 22, 23
	Transparência papel laboral desempenhado	3	18, 19, 20
	Conflitos laborais	3	24, 25, 26
	Qualidade da liderança	4	36, 37, 38, 39
	Apoio social de superiores	3	30, 31, 32
	Apoio social de colegas	3	27, 28, 29
Interface Trabalho-Indivíduo	Insegurança laboral	1	60
	Conflito trabalho/família	3	62, 63, 64
Valores no Local de Trabalho	Confiança vertical	3	43, 44, 45
	Confiança horizontal	3	40, 41, 42
	Justiça e respeito	3	46, 47, 48
	Comunidade social no trabalho	3	33, 34, 35
Work engagement	Autoeficácia	2	49, 50
	Saúde geral	1	61
	Satisfação no trabalho	4	56, 57, 58, 59
Burnout	Estresse	2	69, 70
	Exaustão	2	67, 68
	Problemas em dormir	2	65, 66
	Sintomas depressivos	2	71, 72
	Comportamentos ofensivos	4	73; 74; 75; 76
Número de escalas		29	
Número de questões			76

Sendo um instrumento amplo e adaptável, o COPSOQ II em sua versão média permite medir os fatores protetores e não protetores no ambiente de trabalho. O COPSOQ pretende identificar os fatores de risco psicossociais, conhecer atitudes e opiniões sobre diversos aspetos relacionados com o trabalho e as condições em que é desenvolvido. Nas medições dos FRP com as escalas do COPSOQ, é possível considerar dois processos: o

processo de estresse gerado pelas exigências de trabalho e o processo motivacional gerado pelos recursos de trabalho.

4.3. Aplicação do questionário

Sendo o inquérito por questionário a técnica privilegiada para a recolha de informações subjacentes a este estudo, optou-se pela modalidade de aplicação autoadministrada, via digital. Esta modalidade, associada a uma garantia de anonimato, pretendia atingir a maior aceitação possível por parte dos trabalhadores do grupo empresarial.

Os questionários foram distribuídos *online* através da plataforma *Google Forms*, tendo os formulários ficado disponíveis por um período de 60 dias. Os participantes tiveram conhecimento do questionário através do *e-mail* institucional, com informações sobre os objetivos do estudo, instruções para a participação, importância da colaboração e reforço das garantias de seriedade, confidencialidade e anonimato das respostas, procurando evitar-se sentimentos de temor por eventuais represálias ou consequências negativas pelas opiniões manifestadas.

4.4. População e amostra

A população deste estudo é composta por todos os indivíduos de interesse para a pesquisa, ou seja, todos os 1 591 trabalhadores do grupo empresarial de transporte e logística. Sua distribuição por sexo pode ser observada na Tabela 2.

Tabela 2 - Trabalhadores por empresa, em 2021

	Homens	Mulheres	Total
Empresa I	37	12	49
Empresa II	60	38	98
Empresa III	56	21	77
Empresa IV	61	85	146
Empresa V	897	306	1203
Empresa VI	15	3	18
Total da população	1126	465	1591

Fonte: Relatório Anual da Atividade do Serviço de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (2021).

É possível observar que em todas as empresas, com exceção da IV, a maioria dos trabalhadores são homens. Os trabalhadores desenvolvem uma atividade que está dividida em gabinetes técnicos e armazéns de logística, englobando todos os processos que envolvem o *core business* do grupo. O circuito de informação é feito principalmente por

via eletrônica, correio interno e via oral direta com diretores, quadros superiores, técnicos e administrativos. O horário de trabalho decorre entre as 8:30h e as 17:30h e também por turnos noturnos. O grupo possui serviço de saúde ocupacional, composto por médicos, enfermeiros e técnicos de higiene e segurança no trabalho, que apoia e assessora a administração, chefias e todos os profissionais no que se refere aos problemas de saúde individual e do ambiente de trabalho, promovendo saúde e prevenção dos riscos profissionais. A Tabela 3 apresenta a distribuição de doenças profissionais, acidentes de trabalho e dias de absentismo ocorridos em cada uma das empresas no ano de recolha dos dados.

Tabela 3 - Doenças, acidentes e dias perdidos por acidente, 2021

	Doenças profissionais		Acidentes de trabalho		Dias de trabalho perdidos
	homem	mulher	homem	mulher	
Empresa I	0	0	0	0	0
Empresa II	0	0	6	0	59
Empresa III	0	0	0	0	0
Empresa IV	0	0	0	4	35
Empresa V	0	0	34	19	701
Empresa VI	0	0	1	1	86
Total	0	0	41	24	881

Fonte: Relatório Anual da Atividade do Serviço de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (2021).

O Relatório Anual da Atividade do Serviço de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho/2021 demonstra que não foram notificados casos de doenças profissionais. Foram notificados um total de 65 acidentes de trabalho em todo o grupo (41 em homens e 24 em mulheres). A empresa V com 1 203 trabalhadores é a maior empresa do grupo estudado e talvez por isso apresenta o maior número de acidentes de trabalho e o nível de absentismo mais elevado.

Para evitar que o estudo se tornasse demorado e acabasse por ser um projeto demasiado longo em tempo, foi proposta uma amostragem não aleatória por conveniência. Para aceder aos trabalhadores, foi definida a população a inquirir, ou seja, a população de trabalhadores que possuem *e-mail* institucional, com a dimensão de 476 indivíduos.

Para compor a amostra bastava:

- Ser trabalhador de uma das seis empresas envolvida neste estudo

- Querer participar do estudo de forma voluntária
- Ter *e-mail* institucional

4.5. Estratégia de tratamento e análise de dados

Os dados foram transportados da plataforma *Google Forms* para o programa *Excel* e seguidamente para o programa *IBM SPSS Statistics*. Os itens foram codificados automaticamente e recodificados obedecendo a valores de acordo com a versão portuguesa do questionário aplicado, sendo cotados de 1 a 5 pontos. Posteriormente, com as perguntas devidamente recodificadas, foi realizada uma avaliação de consistência, utilizando a medida *Alfa de Cronbach*, em todas as escalas com mais de uma pergunta. As questões 42 e 45 tiveram a recodificação de respostas iniciadas pela negativa.

A cotação dos itens (de 1 a 5), foi separada em três partes com os respetivos pontos de corte 2,33 e 3,66. Esta divisão é interpretada e apresentada como “semáforo”, onde suas representações indicam nomeadamente a cor verde (situação favorável para a saúde), amarelo (situação intermédia), e vermelho situação de risco para a saúde. Estas representações em cores assumem informações de acordo com cada tipo de pergunta e opções de resposta. Este modelo de apresentação tem sido utilizado por outros autores por se tratar de uma comunicação fácil com as organizações (Silva *et al.*, 2006).

Para finalizar e pensando na hipótese deste estudo, é realizado o cálculo de coeficientes de correlação linear de Pearson, exceto quando se utiliza uma variável original, onde o coeficiente de correlação de Spearman foi utilizado. Os dados em tabela, são interpretados no sentido de perceber a relação que os fatores manifestam com o *work engagement* e o *burnout* nos inquiridos.

CAPÍTULO V- RESULTADOS DO ESTUDO SOBRE OS FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS

A maioria dos participantes deste estudo são do sexo masculino como podemos ver na Tabela 4. Em relação a faixa etária, 36,3% dos participantes está entre os 36 e 45 anos. Em relação ao nível da escolaridade, 47,9% dos trabalhadores concluiu o ensino superior. A empresa V apresentou maior número de respondentes na amostra (62). Em relação ao tempo de antiguidade nas empresas, 42,3% dos trabalhadores está há menos de 5 anos e apenas 2,3% tem 31 ou mais anos de trabalho.

Tabela 4 - Caracterização dos trabalhadores

Caracterização		nº	%
Sexo	Masculino	111	51,6
	Feminino	104	48,4
Total		215	10,0
Idade	18 - 25	3	1,4
	26 - 35	57	26,5
	36 - 45	78	36,3
	46 - 55	48	22,3
	56 - 65	27	12,6
	> 65	2	0,9
Total		215	10,0
Nível de escolaridade	Ensino básico	31	14,4
	Ensino secundário	81	37,7
	Ensino superior	103	47,9
Total		215	100
Empresa	Emp. I	25	11,6
	Emp. II	48	22,3
	Emp. III	18	8,4
	Emp. IV	58	27,0
	Emp. V	62	28,8
	Emp. VI	4	1,9
Total		215	10,0
Antiguidade	< 5 anos	91	42,3
	5 a 10 anos	52	24,2
	11 a 20 anos	45	20,9
	21 a 30 anos	22	10,2
	31 ou mais	5	2,3
Total		215	10,0

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

5.1. Diagnóstico dos fatores de risco socioprofissionais

Nesta seção serão apresentadas as médias das respostas, as construções dos índices relativos aos FRP, de forma a diagnosticar a exposição dos trabalhadores. Para uma melhor classificação dos riscos, os valores médios estão apresentados em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo” usado por muitos autores por se tratar de uma comunicação fácil com as empresas (Silva *et al.*, 2006). Respeitando os pontos de corte 2,33 e 3,66. Os valores assumem as cores de acordo como tipo de pergunta e opções de respostas. Sendo considerados em situações favoráveis classificação cor (verde), situações de médio risco cor (amarela), e situações de risco para a saúde classificação cor (vermelha).

5.1.1 Exigências laborais

Começamos por descrever as questões que permitem medir a dimensão exigências laborais. Iniciamos apresentando as médias dos itens da escala exigências quantitativas como podemos ver na Tabela 5 medias baixas são desejáveis. Estes itens têm como opções de respostas valores entre 1 e 5 onde: (1) Nunca/Quase nunca; (5) Sempre.

Em relação à distribuição do trabalho, se encontra um nível intermédio de risco, com um valor médio de respostas de 2,58, revelando que os trabalhadores consideram que às vezes sentem que a carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída. Também podemos perceber que os trabalhadores às vezes não têm tempo para completar todas as tarefas do trabalho (M=3,06) e precisam de, realizar horas extras (M=3,21).

Tabela 5 - Exigências quantitativas

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	215	1	5	2,58	,978	
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	215	1	5	3,06	,915	,754
Precisa fazer horas-extras?	215	1	5	3,21	1,018	
Exigências quantitativas	215	1,00	5,00	2,95	,794	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética das respostas dadas às questões colocadas foi construído um índice que traduz as exigências quantitativas (*Alfa de Cronbach*= 0,754). Com este valor o conjunto de variáveis medem o mesmo constructo, têm uma consistência interna adequada para a possibilitar a construção do índice. As exigências quantitativas, do ponto de vista psicológico, referem-se ao volume de trabalho em relação ao tempo disponível para realiza-lo, pressão/tempo e interrupções para realizar outras tarefas necessarias e depois retornar novamente a inicial. De acordo com as respostas pode ser considerado que os trabalhadores se encontram em risco intermédio relativamente às exigências quantitativas (M=2,95).

Por outro lado, estão as exigências qualitativas, relacionadas as exigências emocionais no trabalho, quando a pessoa é exposta a transferência de emoções e sentimentos, como os que trabalham com usuários de serviços públicos e clientes (moncada *et al.*, 2002).

As exigências cognitivas estão baseadas em três perguntas, como podemos ver na Tabela 6, são desejáveis médias baixas. Os trabalhadores consideram que o seu trabalho exige uma atenção frequente (M=4,55), revelando risco para a saúde. Vemos também que os trabalhadores se encontram em risco médio, relativamente ao trabalho que às vezes ou frequentemente requiere novas ideias (M=3,55), e decisões difíceis (M=3,39). As opções de respostas foram valores entre (1) Nunca/Quase nunca e (5) Sempre.

Tabela 6 - Exigências cognitivas

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	215	1	5	4,55	,660	
O seu trabalho requer propor novas ideias?	215	1	5	3,55	,824	,677
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	215	1	5	3,39	,979	
Exigências cognitivas	215	1,33	5,00	3,82	,647	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Com o procedimento da média aritmética das respostas do conjunto das três questões, foi possível construir o índice que traduz as exigências cognitivas (*Alfa de Cronbach*= 0,677). Esta escala, com um valor médio de 3,82, resultando em risco. Os problemas relacionados ao estresse cognitivo são caracterizados por uma restrição da percepção, falha

na capacidade de concentração, criatividade, tomadas de decisões e outras do ponto de vista da saúde. As exigências cognitivas não podem ser consideradas nocivas e nem benéficas, elas estão relacionadas a tomada de decisões, ter novas ideias, e controle de muitas funções e em casos insatisfatórios podem servir de fontes de estresse para o trabalhador. Muitos trabalhadores em decorrência desse estresse, teoricamente às exigências cognitivas, respondem com (nervosismo, irritabilidade, angustia, raiva e etc.), enquanto outros, apenas de forma cognitiva “em pensamento” (Moncada *et al.*, 2002).

Os valores relacionados ao ritmo de trabalho e exigências emocionais podem ser vistos na Tabela 7 são desejáveis valores baixos. As opções de respostas têm valores entre: (1) Nunca/Quase nunca e (5) Sempre. Encontra-se valor médio mais alto para o ritmo de trabalho (M=3,67), indicando que os trabalhadores frequentemente precisam trabalhar rapidamente, o que é visto como um risco para a saúde. Em relação à pergunta que corresponde as exigências emocionais (M= 3,58) vê-se em risco médio, mostrando que os trabalhadores consideram que o trabalho exige muito emocionalmente.

Tabela 7 - Ritmo de trabalho e Exigências emocionais

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Ritmo de trabalho					
Precisa de trabalhar muito rapidamente?	215	1	5	3,67	,802
Exigências emocionais					
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	215	1	5	3,58	,996

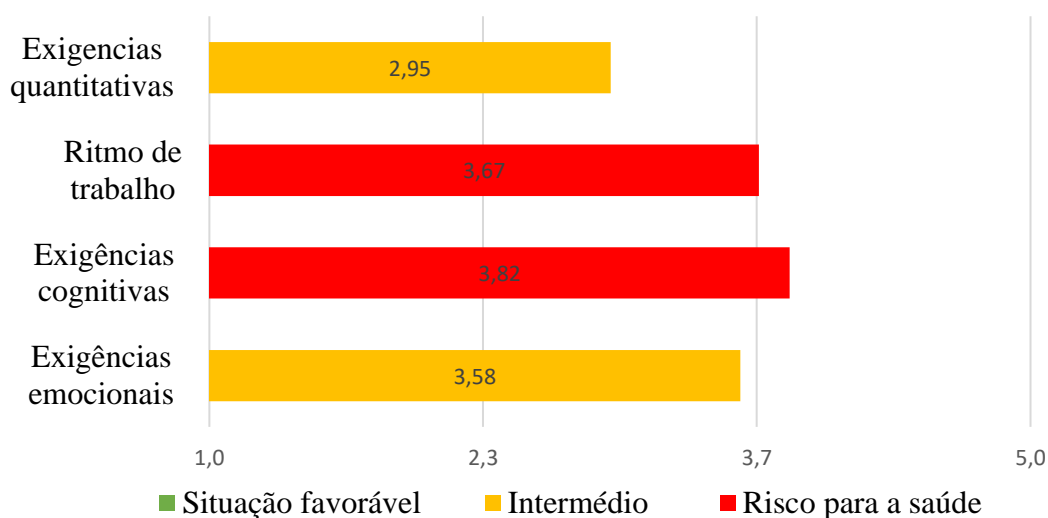
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

O ritmo de trabalho, principalmente os de tarefas repetitivas e os que precisam ser realizados em tempos curtos, causam monotonia e estresse (Eklund e Berglund, 2007 *apud* Marques, 2012), além de trazer problemas musculoesqueléticos (Genaidy e Karwowski, 2003 *apud* Marques, 2012).

As exigências emocionais podem ser passageiras ou duradoras e podem afetar no comportamento e desempenho do trabalhador (Silva, 2020), exigem que o trabalhador gerencie seus próprios sentimentos, mas também o sentimentos e emoções dos outros com quem se relaciona no trabalho, essas exigências têm sido causas de ansiedade e cansaço mental para o trabalhador (moncada *et al.*, 2002).

No que concerne à dimensão das exigências laborais, consta na Figura 2 os valores médios dos fatores divididos pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), para melhor assimilação, estão apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo”, como tradução da intensidade de risco de exposição.

Figura 2- Fatores associados às exigências laborais



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Valores mais baixos são desejáveis nestes fatores, portanto observa-se a existência de riscos para a saúde relacionados ao ritmo de trabalho e às exigências cognitivas, percebidos pelos trabalhadores, sendo evidenciado como pontos mais críticos com necessidades de plano estratégico e intervenção.

5.1.2 Dimensão organização do trabalho e conteúdo

Nesta dimensão, começamos por descrever os itens correspondentes à dimensão de influência no trabalho. Como se pode ver na Tabela 8, médias mais altas são desejáveis. Existe situação favorável relacionada com a influência dos trabalhadores em seu próprio trabalho (M= 3,83), e risco médio relacionado com a influência em relação às escolhas com quem se quer trabalhar (M=2,56) e a quantidade de trabalho que o compete (M=2,50). Já em relação à influência sobre a tarefa que faz, se encontra em situação de risco (M=2,24) indicando que raramente os trabalhadores podem influenciar em suas tarefas. Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 8 - Influência no trabalho

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	215	1	5	3,83	,944	
Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?	215	1	5	2,56	1,502	,742
Pode influenciar a quantidade de trabalho que compete a si?	215	1	5	2,50	1,139	
Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?	215	1	5	3,24	1,150	
Influência no trabalho	215	1,00	5,00	3,03	,901	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das quatro questões, foi possível construir o índice que traduza dimensão da influência no trabalho (*Alfa de Cronbach*= 0,742), que evidencia um risco médio ($M=3,03$).

A influência no trabalho para Moncada *et al.*, (2002) está relacionada com a autonomia que os trabalhadores têm do tempo e controle sobre o trabalho. Esse controle é definido no grau de liberdade que os trabalhadores têm na tomada de decisões no trabalho (Leka e Jain, 2010), onde a falta desse controle está diretamente relacionada a níveis inferiores de saúde (Leka *et al.*, 2003).

Na escala da possibilidade de desenvolvimento, como podemos observar na Tabela 9, onde médias mais altas são desejáveis, todas as médias de resposta aos itens indicam para uma situação favorável. Os trabalhadores referem que o trabalho exige constantes iniciativas ($M=4,20$), é visto uma dinâmica de estímulo, onde é permitido ao trabalhador adquirir novos conhecimentos ($M=3,79$), e possibilidades de desenvolvimento de novas habilidades ($M=3,90$). As questões desta dimensão têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca; (5) Sempre.

Tabela 9 - Possibilidade de desenvolvimento

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	215	1	5	4,20	,738	
O seu trabalho permite-lhe adquirir novos conhecimentos?	215	1	5	3,79	,825	,668
O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?	215	1	5	3,90	,796	
Possibilidade de desenvolvimento	215	2,00	5,00	3,96	,610	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Realizada a média aritmética das três questões apresentadas, foi construído o índice que traduz a possibilidade de desenvolvimento (*Alfa de cronbach*= 0,668), encontrando-se em situação favorável para a saúde (M=3,96).

Em relação ao significado do trabalho, como podemos ver na Tabela 10, espera-se média mais altas. Apura-se em todas as médias dos itens uma situação favorável. Em relação ao significado do trabalho (M=4,07), é visto que os trabalhadores frequentemente valorizam o significado e atribuem importância ao trabalho (M=4,12), e frequentemente se sentem motivados e envolvidos com o trabalho (M=3,74). Com estas médias podemos concluir que a dimensão do significado do trabalho encontra-se favorável. Estes itens têm como opções de resposta (1) Nada/Quase nada a (5) Sempre.

Tabela 10 - Significado do trabalho

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cronbach
O seu trabalho tem algum significado para si?	215	1	5	4,07	,677	
Sente que o seu trabalho é importante?	215	1	5	4,12	,770	,832
Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?	215	1	5	3,74	,980	
Significado do trabalho	215	1,00	5,00	3,97	,708	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética das três questões que compõem a escala, foi possível construir o índice que traduz o significado do trabalho (*Alfa de Cronbach*= 0,832), em situação favorável (M=3,97). O significado do trabalho relaciona-se ao orgulho e desafio, ou seja, o trabalho é realizado com altos níveis de energia, resiliência e dedicação (Bakker *et al.*, 2014).

Em relação ao compromisso face ao local de trabalho, na Tabela 11 podemos observar risco médio em relação ao facto de os trabalhadores gostarem de falar do seu trabalho (M= 3,46). Situação favorável é visto relacionado aos sentimentos dos trabalhadores em relação ao compromisso com os problemas do trabalho, quando os trabalhadores assumem uma postura de tomar esses problemas para si próprios (M= 3,75). Este conjunto de itens têm como opções de resposta (1) Nada/Quase nada; (5) extremamente.

Tabela 11 - Compromisso face ao local de trabalho

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho	215	1	5	3,46	,941	,613
Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	215	1	5	3,75	,943	
Compromisso face ao local de trabalho	215	1,00	5,00	3,60	,799	

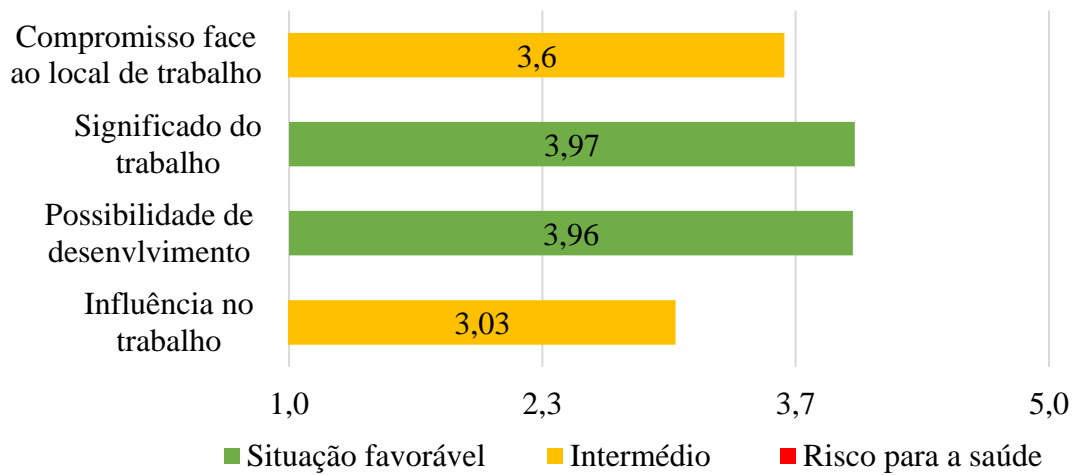
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Mediante a média aritmética dos dois itens foi possível construir o índice que traduz o compromisso face ao local de trabalho (*Alfa de Cronbach*= 0,613), que aponta para situação de risco intermédio (M=3,60).

O compromisso face ao local de trabalho tem dado indícios de intenções de rotatividade (Schaufeli *et al.*, 2017).

No que concerne a dimensão organização do trabalho e conteúdo, consta na Figura 3, as medidas das escalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo”.

Figura 3- Fatores associados a organização do trabalho e conteúdo



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

É visto que os trabalhadores atribuem significado ao trabalho e o reconhecem como um espaço com possibilidades de desenvolvimento. Nota-se necessidade de plano de intervenção para melhorar o compromisso dos trabalhadores face ao local de trabalho e também relacionado a influência no trabalho.

5.1.3 Dimensão das relações sociais e de liderança

Nesta dimensão começamos por descrever as perguntas que compõe a escala previsibilidade. Em relação às médias das respostas (Tabela 12), são desejáveis médias altas. Verifica-se que existe uma falha relacionada com a comunicação ($M=3,01$), com os trabalhadores a referir que às vezes são informados sobre mudanças ou planos para o futuro. Também se apura um risco médio relacionado com a informação que recebem para realizar bem o seu trabalho ($M=3,46$). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca; (5) Sempre.

Tabela 12 - Previsibilidade

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	215	1	5	3,01	1,079	,751
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	215	1	5	3,46	,890	
Previsibilidade	215	1,00	5,00	3,23	,884	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética calculamos o índice da previsibilidade (*Alfa de Cronbach*= 0,751), indicando situação de risco intermediário à saúde (M=3,23).

A previsibilidade está relacionada com a necessidade pessoal de se obter informações oportunas e adequadas o suficiente para saber das mudanças que possam afetar suas vidas, estas carências de informações têm sido associadas a ansiedade e piores indicadores de vitalidade e saúde (Moncada *et al.*, 2002).

Em relação às recompensas, como podemos ver na Tabela 13, é desejável médias altas. É possível observar risco médio em relação ao reconhecimento do trabalho pela chefia (M= 3,60) uma frequência média elevada relativa ao respeito da chefia, percebido pelos trabalhadores (M=4,33). Uma situação favorável também é encontrada em relação ao sentimento de justiça no ambiente de trabalho (M=4,01.). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca; (5) Sempre.

Tabela 13 - Recompensas

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela chefia?	215	1	5	3,60	1,036	
A chefia do seu local de trabalho respeita-o?	215	1	5	4,33	,891	,862
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	215	1	5	4,01	,920	
Recompensas	215	1,00	5,00	3,98	,841	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética construímos o índice recompensas (*Alfa de Cronbach*= 0, 862), se encontrando em situação favorável ($M=3,98$), revelando que os trabalhadores percebem estas recompensas frequentemente.

Considera-se recompensas, o controle de status relacionados a mudanças indesejadas, inclui um tratamento e apoio adequado, com respeito e reconhecimento, e salário justo onde se reconhece que a interação de alto esforço e baixa recompensas representam situações de maior risco (Moncada *et al.*, 2002).

Em relação à escala transparência do papel laboral desempenhado, podendo ser visto na Tabela 14, é desejável a existência de médias de frequência mais elevadas. Os trabalhadores indicam que frequentemente existe clareza de objetivos ($M=3,89$), conhecimentos sobre as próprias responsabilidades ($M=4,33$) e sabe o que é esperado de si ($M=4,20$). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca; (5) Sempre.

Tabela 14 - Transparência do papel laboral desempenhado

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
O seu trabalho apresenta objetivos claros?	215	1	5	3,89	,884	
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	215	1	5	4,33	,848	,844
Sabe exatamente o que é esperado de si?	215	1	5	4,20	,904	
Transparência do papel laboral desempenhado	215	1,00	5,00	4,14	,767	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética das três questões que compõe a escala transparência do papel laboral desempenhado (*Alfa de Cronbach*= 0,844), que revela uma situação favorável dos trabalhadores ($M=4,14$).

O conflito de papéis são demandas contraditórias de natureza profissional ou ética que os trabalhadores enfrentam (Moncada *et al.*, 2002). Quando há uma deficiência na clareza sobre as diferentes funções e responsabilidades que os trabalhadores têm de realizar, resultam em conflitos e estresse (Leka *et al.*, 2003). Os conflitos de papéis têm sido associados a exaustão profissional, mas também na despersonalização do trabalhador (Lee e Asforth, 1996, *apud* Bakker *et al.*, 2014).

Em relação à escala conflitos laborais, é possível perceber que todos os itens revelam um risco intermédio, como podemos ver na Tabela 15, onde valores mais baixos são desejáveis. Os trabalhadores referem que às vezes encontram alguma discordância sobre a forma como fazem o seu trabalho ($M=2,68$), precisam de fazer tarefas que deveriam ser realizadas de outra forma ($M=2,84$) e às vezes realizam tarefas que consideram desnecessárias ($M=2,73$). Estas questões têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 15 - Conflitos laborais

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Faz alguma atividade, no seu trabalho, que uns concordam, mas outros não?	215	1	5	2,68	1,078	
Por vezes tem que fazer tarefas que deveriam ser feitas de outra maneira?	215	1	4	2,84	,835	,706
Por vezes tem que fazer tarefas que considera desnecessárias?	215	1	5	2,73	,882	
Conflitos laborais	215	1,00	4,33	2,75	,744	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das três questões apresentadas foi possível construir o índice conflitos laborais (*Alfa de Cronbach*= 0,706), que indica um risco intermédio para a saúde (M=2,75). Os conflitos interpessoais no ambiente de trabalho têm sido associados a altos níveis de sintomas de exaustão emocional (Marchand *et al.*, 2015).

Em relação à escala qualidade da liderança, podemos ver na Tabela 16 que uma frequência mais elevada é desejável. Os trabalhadores consideram que às vezes a liderança oferece boas oportunidades de desenvolvimento (M=3,40), em relação à prioridade atribuída à satisfação no trabalho consideram ocorrer com alguma frequência (M=3,53), tal como na avaliação respeitante ao planeamento do trabalho (M=3,65). Em situação favorável, se encontra a avaliação dos trabalhadores relacionado com a habilidade das chefias em resolver conflitos (M=3,73), mostrando que frequentemente são bons. Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 16 - Qualidade da liderança

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Oferece aos trabalhadores boas oportunidades de desenvolvimento?	215	1	5	3,40	1,040	
Dá prioridade à satisfação no trabalho?	215	1	5	3,53	1,027	,923
É bom no planeamento do trabalho?	215	1	5	3,65	,997	
É bom a resolver conflitos?	215	1	5	3,73	1,011	
Qualidade da liderança	215	1,00	5,00	3,57	,918	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das quatro questões, foi possível construir a escala qualidade da liderança (*Alfa de Cronbach*= 0,923), indica risco intermédio (M=3,57).

A qualidade da liderança está relacionada com a transformação, especificamente concentra-se em aumentar o envolvimento dos funcionários, incluem uma dimensão social de equipe a fortalecer seus seguidores, incentivando o trabalho e a colaboração. A liderança envolvida tem efeito direto na prevenção do esgotamento e aumento do engajamento do trabalhador (Schaufeli *et al.*, 2017).

Em relação as médias dos itens que formam a escala do apoio social de superiores, como podemos ver na Tabela 17, médias mais altas são desejáveis. Podemos perceber problemas de comunicação, onde é visto deficiências relacionadas as respostas do seu próprio trabalho (M=3,30). Também é possível notar alguma carência de integração de ajuda e apoio por parte das chefias (M=3,63), com os seus subordinados. Em relação ao *feedback* por parte das chefias relacionados ao desempenho laboral (M=3,23), os trabalhadores consideram que ocorre às vezes. Os itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 17 - Apoio social de superiores

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Com que frequência o seu chefe fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?	215	1	5	3,30	1,108	
Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia?	215	1	5	3,63	1,068	,916
Com que frequência a sua chefia fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	215	1	5	3,23	1,073	
Apoio social de superiores	215	1,00	5,00	3,38	1,002	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética conseguimos construir o índice do apoio social de superiores (*Alfa de Cronbach*= 0,916), encontra-se em risco intermédio para a saúde (M= 3,38).

Os apoios sociais podem modular a quantidade e os tipos de estresse no trabalho e têm sido relacionados a menos assédio no ambiente de trabalho (Marchand *et al.*, 2015).

Em relação à escala sobre o apoio social de colegas, como podemos ver na Tabela 18, valores altos são desejáveis. Observam-se situações favoráveis em relação à ajuda e apoio dos colegas de trabalho (M=3,67) e à disposição dos colegas em ouvir problemas relacionados com o trabalho (M=3,72). Em risco médio podemos observar acerca de conversas entre colegas de trabalho no que diz respeito ao desempenho laboral (M=2,87). Os itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 18 - Apoio social de colegas

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho	215	1	5	3,67	,915	
Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo sobre os seus problemas de trabalho?	215	1	5	3,72	,896	,757
Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?	215	1	5	2,87	1,082	
Apoio social de colegas	215	1,00	5,00	3,42	,793	

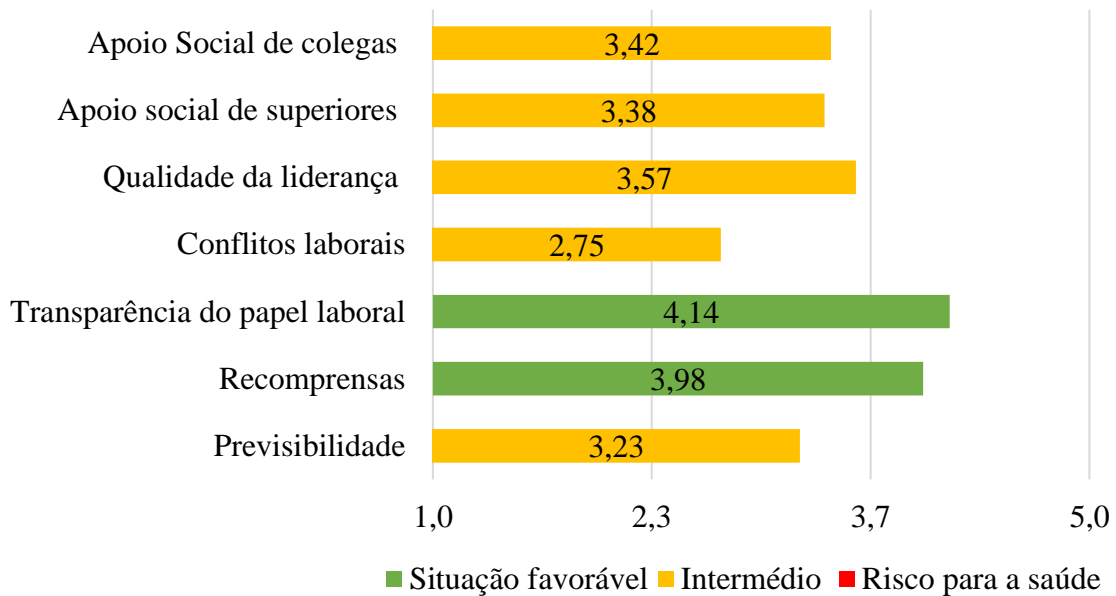
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética das quatro questões apresentadas, foi possível realizar a construção do índice do apoio social de colegas (*Alfa de Cronbach*= 0,757), que aponta para risco intermédio à saúde (M=3,42).

As características pessoais e o apoio social têm sido um regulador dos tipos de estresse relacionados ao assédio no ambiente de trabalho (Marchand *et al.*, 2015).

No que concerne à dimensão das relações sociais e liderança, consta na Figura 4, as medidas das escalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “Semáforo”.

Figura 4- Fatores associados às relações sociais e liderança



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Na dimensão relações sociais e liderança, das sete escalas analisadas apenas duas delas estão em situações favoráveis à saúde, a transparência laboral e as recompensas, como podemos ver, todas as demais estão em risco intermédio, necessitando de plano estratégico e intervenção, em particular os conflitos laborais.

5.1.4 Dimensão da interface trabalho-indivíduo

Nesta dimensão começamos por descrever os itens relacionados com a escala conflitos trabalho-família, como podemos ver na Tabela 19, valores baixos são desejáveis. Em risco médio é possível perceber que os trabalhadores assumem que moderadamente as atividades têm exigido muita energia ($M=2,87$) e tempo ($M=2,76$) que acaba por afetar a vida pessoal negativamente. Os trabalhadores afirmam também que moderadamente os amigos e familiares consideram que trabalham demais ($M=3,11$). Estes itens têm como opções de resposta (1) Nada/Quase nada a (5) Extremamente.

Tabela 19 - Conflitos trabalho-família

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	215	1	5	2,87	1,126	,899
Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	215	1	5	2,76	1,174	
A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?	215	1	5	3,11	1,265	
Conflito trabalho/família	215	1,00	5,00	2,91	1,085	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética dos itens conseguimos construir o índice da escala conflito trabalho-família (*Alfa de Cronbach*= 0,899), indicando situação de risco intermediário para a saúde (M=2,91).

O conflito trabalho-família tem sido associado a ocorrência de problemas de saúde mental (Marchando *et al.*, 2015).

Relativamente à escala insegurança laboral, como podemos ver na Tabela 20, valores baixos são desejáveis. As opções de resposta são: (1) Nada/Quase nada a (5) Extremamente. Apura-se um risco intermédio relacionado com a preocupação dos trabalhadores em ficarem desempregados (M=2,59).

Tabela 20 - Insegurança Laboral

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Insegurança laboral					
Sente-se preocupado em ficar desempregado?	215	1	5	2,59	1,301

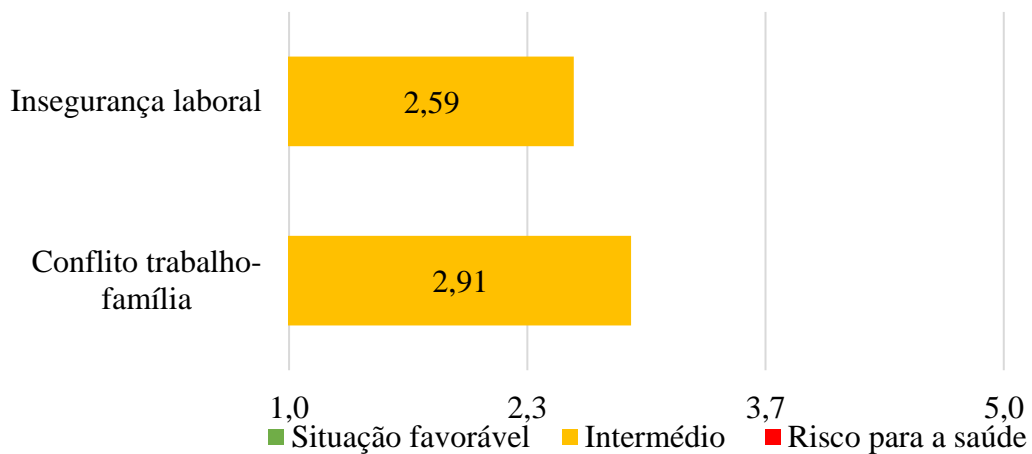
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

A insegurança laboral é uma condição estressante associada a elevados níveis de sofrimento psíquico e exaustão emocional (Marchand *et al.*, 2015). Em níveis elevados

tem aumentado o índice de rotatividade voluntária dos trabalhadores e em sua consequência, o aumento do absenteísmo nas organizações empresariais, resultando em sobrecarga de trabalho (Viviam e Neto, 2020).

No que concerne à dimensão interface trabalho-indivíduo, consta na Figura 5, as medidas da escala e item divididos pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a apresentação “semáforo”.

Figura 5- Fatores associados à interface trabalho-indivíduo



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

5.1.5 Dimensão dos valores no local de trabalho

Nesta dimensão começaremos por descrever as questões relacionadas à escala confiança vertical, como podemos ver na Tabela 21, valores de resposta altos são desejáveis. Nesta escala, as duas primeiras perguntas têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre, enquanto a última pergunta teve os valores invertidos e foi colocada pela negativa ((1) Sempre a (5) nunca). Os trabalhadores referem que frequentemente a chefia confia na qualidade do trabalho realizado (M=3,90) e confiam nas informações dada pela chefia (M=4,28). Também em situação favorável está o nível de informações dada pela chefia (M=3,78).

Tabela 21 - Confiança vertical

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
A chefia confia nos trabalhadores para fazerem o seu trabalho bem?	215	1	5	3,90	,831	
Confia na informação que lhe é transmitida pela chefia?	215	1	5	4,28	,772	,750
A chefia não oculta informação aos seus trabalhadores?	215	1	5	3,78	,983	
Confiança vertical	215	1,00	5,00	3,98	,707	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética foi possível construir o índice confiança vertical (*Alfa de Cronbach*= 0,750), indicando risco favorável ($M=3,98$).

A posição vertical é entendida quando a ação parte do superior para o subordinado ou do subordinado para o superior (Araújo *et al.*, 2018)

Em relação à escala confiança horizontal, como podem ser vistos na Tabela 22, os valores médios baixos são desejáveis. Apura-se para um risco intermédio no relacionamento de confiança sobre a partilha de informações ($M=2,39$). Já em relação a ocultar informações à chefia ($M=2,10$), se encontra situação favorável, visto que os trabalhadores indicam que raramente isso acontece. Outro risco intermédio é visto em relação à confiança entre os colegas de trabalho ($M=3,36$). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre. A última pergunta teve os valores invertidos, sendo colocada pela negativa, com (1) sempre; (5) Nunca/Quase nunca.

Tabela 22 - Confiança horizontal

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros?	215	1	4	2,39	,930	
Os trabalhadores ocultam informação à chefia?	215	1	5	2,10	,927	,822
Os trabalhadores, de um modo geral não confiam uns nos outros?	215	1	5	2,36	,874	
Confiança Horizontal	215	1,00	4,00	2,28	,782	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das três questões, conseguimos construir o índice confiança horizontal (*Alfa de Cronbach*= 0,822), registando uma situação favorável para a saúde (M=2,28).

A posição horizontal é entendida quando as ações se limitam entre os colegas de trabalho (Araújo *et al.*, 2018).

Em relação à escala justiça e respeito, podemos observar na Tabela 23 que as médias altas são desejáveis. Em relação a resolução de conflitos de forma justa (M=3,68), os trabalhadores consideram que ocorre com alguma frequência, indicando que sentem um adequado senso de justiça em seu ambiente de trabalho. A seriedade no tratamento das sugestões dos subordinados surge com um valor médio mais elevado (M=3,73), ocorrendo frequentemente. Em risco intermédio se encontra a distribuição do trabalho, onde os trabalhadores às vezes veem de forma adequada e justa (M=3,40). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 23 - Justiça e respeito

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	215	1	5	3,68	,861	
As sugestões dos trabalhadores são tratadas de forma séria pela chefia?	215	1	5	3,73	,917	,828
O trabalho é igualmente distribuído pelos trabalhadores?	215	1	5	3,40	,879	
Justiça e respeito	215	1,00	5,00	3,60	,764	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das respostas foi possível construir o índice da escala de justiça e respeito (*Alfa de Cronbach*= 0,828), que indica risco intermédio para a saúde ($M=3,60$).

Quando não são respeitadas as condições adequadas de trabalho, a saúde física e mental dos trabalhadores tem tendência a degradar (OIT, 1984). Um tratamento educado, de confiança e justo entre os trabalhadores, tanto de forma vertical, quanto horizontal, representam positivamente uma compensação psicológica no ambiente de trabalho (Moncada *et al.*, 2002).

Em relação à escala comunidade social no trabalho, podemos observar na Tabela 24, que valores altos são desejáveis. Situações favoráveis se encontram no frequente bom ambiente de trabalho ($M=4,21$), na frequente cooperação entre colegas de trabalho ($M=4,00$) e no frequente sentimento de pertença a uma comunidade ($M=3,86$). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 24 - Comunidade social no trabalho

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas	215	1	5	4,21	,778	
Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	215	1	5	4,00	,883	,886
No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?	215	1	5	3,86	,961	
Comunidade social no trabalho	215	1,00	5,00	4,02	,791	

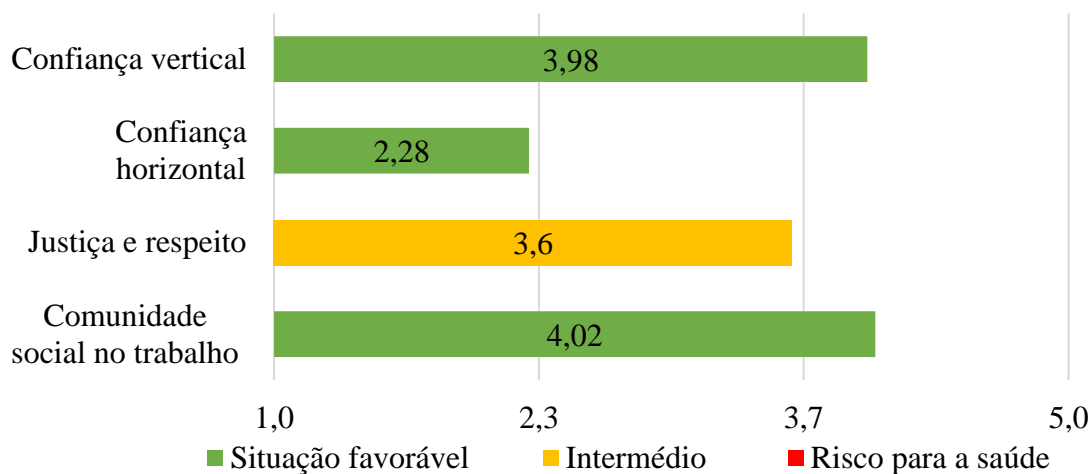
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das três questões, conseguimos construir o índice comunidade social no trabalho (*Alfa de Cronbach*= 0,886), que resultou situação favorável (M=4,02).

No plano dos grupos empresariais, as dinâmicas enfrentadas pelos trabalhadores, relacionados com as comunidades sociais, dificultam ou facilitam as atividades laborais (Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, 2014). Segundo Mottez (1985), o comportamento individual se baseia no grupo e as empresas formadas por grupos é que definem a conduta dos trabalhadores e a produção é determinada pela aptidão social dos integrantes desse grupo. Investigadores têm apontado que quando um trabalhador precisa se relacionar com pessoas diferentes de seu grupo habitual, podem surgir sentimentos de ameaça, competição profissional, insegurança e hostilidade (Couvaneiro e Soares, 2014).

No que concerne a dimensão valores no local de trabalho, consta na Figura 6, as medidas das escalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo”.

Figura 6- Fatores associados aos valores no local de trabalho



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Nesta dimensão dos fatores associados aos valores no local de trabalho só numa única escala não era desejável média alta, a confiança horizontal, como podem ver pelo sentido das perguntas (Tabela 22). Todas as demais são desejáveis médias altas, como vimos antes. Apenas a escala relacionada com a justiça e respeito se encontra em risco intermédio para os inquiridos.

5.1.6 Dimensão do *work engagement*

Nesta dimensão começamos por apresentar as médias dos itens da escala autoeficácia composta por duas perguntas, como podemos ver na Tabela 25, médias altas são desejáveis. Situações favoráveis são indicadas em relação à própria capacidade em resolver problemas, se tentar o suficiente ($M=4,19$) e quanto à facilidade de seguir seus planos e atingir objetivos ($M=3,81$). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 25 - Autoeficácia

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.	215	2	5	4,19	,629	,677
É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objetivos.	215	2	5	3,81	,751	
Autoeficácia	215	2,50	5,00	4,00	,601	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética dos dois itens, foi possível construir o índice da autoeficácia (*Alfa de Cronbach* = 0,677), se apurando situação favorável para a saúde ($M=4,00$).

Acredita-se que os trabalhadores com características pessoais positivas como autoestima, autoeficácia, afetividade, otimismo e resiliência têm maiores capacidades de encarar melhor os problemas relacionados ao seu trabalho (Bakker *et al.*, 2014).

Em relação à escala satisfação no trabalho, como podemos ver na Tabela 26, médias altas são desejáveis. Nenhuma das quatro questões se encontram favoráveis, todas estão em situação de risco intermédio. Os trabalhadores encontram-se moderadamente satisfeitos com as perspetivas de trabalho ($M=3,33$), com as condições físicas para se realizar o trabalho ($M=3,08$) e com a forma como as suas capacidades são aproveitadas ($M= 3,40$). Outro risco médio é visto relacionado a forma global de satisfação com o trabalho ($M=3,53$). Podemos ainda concluir que os trabalhadores estão moderados a frequentemente satisfeitos com o trabalho. Estes itens têm como opções de resposta (1) Nada/Quase nada satisfeito a (5) Extremamente satisfeito.

Tabela 26 - Satisfação no trabalho

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
As suas perspetivas de trabalho?	215	1	5	3,33	,932	
As condições físicas do seu local de trabalho?	215	1	5	3,08	1,022	
A forma como as suas capacidades são utilizadas?	215	1	5	3,40	,875	,870
O seu trabalho de uma forma global?	215	1	5	3,53	,813	
Satisfação no trabalho	215	1,00	5,00	3,33	,775	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética dos quatro itens, conseguimos construir a escala satisfação no trabalho (*Alfa de Cronbach*= 0,870), que se encontra em risco intermédio para a saúde dos trabalhadores ($M=3,33$). São os trabalhadores que sinalizam o grau de satisfação no trabalho (Neto, 2011). Segundo Pinho (2015), quanto maior a liberdade relacionada ao controlo e autonomia por parte dos trabalhadores, maior será o nível de satisfação no trabalho e com a organização.

A questão saúde geral, desejável com valores altos de resposta (1) Deficitária; (5) excelente). Como podemos ver na Tabela 27 os trabalhadores consideram que a sua saúde geral, em média, é boa ($M=3,33$).

Tabela 27 - Saúde geral

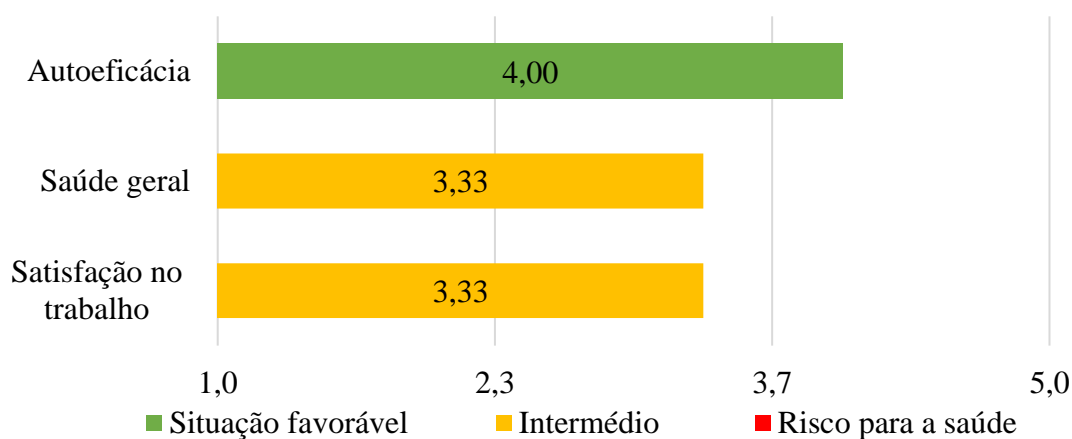
	n	Mínimo	Máximo	Média	Alfa de Cronbach
Saúde geral					,
Em geral, sente que sua saúde é?	215	1	5	3,33	,916

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Importante lembrar que situações fora do ambiente laboral com situação familiar, apoio social e características pessoais têm influências diretas nos trabalhadores, podendo afetar a saúde (Marchand *et al.*, 2015). Outros agravantes estão na má gestão, nos comportamentos hostis e na sobrecarga de trabalho que têm sido determinantes nas condições de saúde mental (Leka *et al.*, 2003; Areosa e Queirós, 2020; Itani, 2020).

No que concerne a dimensão valores do *work engagement*, consta na Figura 7, as medidas das escalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo”.

Figura 7 - Fatores associados ao *work engagement*



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

A média apurada relacionada a saúde geral, indica para uma situação de risco intermédio, apesar da classificação de risco, de acordo com as opções de resposta significa que os trabalhadores indicam ter boa saúde. A autoeficácia em situação favorável, indica que os trabalhadores frequentemente resolvem problemas e cumprem objetivos. Notem que os trabalhadores indicam que se sentem moderadamente satisfeitos com o trabalho.

5.1.7 Dimensão do *burnout*

Nesta dimensão começamos por apresentar na Tabela 28 a média das questões da escala estresse, onde valores baixos são desejáveis. Ambas as perguntas apresentam risco intermédio, indicando que às vezes os trabalhadores têm apresentado sentimentos de irritabilidade (M=2,91) e ansiedade (M=2,88). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 28 - Estresse

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Irritado?	215	1	5	2,91	,926	
Ansioso?	215	1	5	2,88	,996	,796
Estresse	215	1,00	5,00	2,89	,876	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Após o procedimento do cálculo da média aritmética das duas questões, conseguimos construir o índice da escala estresse (*Alfa de Cronbach*= 0,876), se verificando risco intermédio a saúde (M=2.89).

Os problemas de estresse relacionados ao trabalho provém das formas de trabalho precário, baixos salários e horas excessivas de trabalho (IOL, 1986). O estresse não é reconhecido como uma doença, mas pode alterar a forma de como os trabalhadores se sentem, pensam ou se comportam no trabalho, podendo trazer más consequências de ordem física e mental (Eurofound e EU-OSHA, 2014; Leka *et al.*, 2003; Pinho, 2015).

Em relação às perguntas da escala de exaustão, como podemos ver na Tabela 29, valores mais baixos são desejáveis. Ambas as perguntas se encontram com médias que traduzem risco intermédio. Os trabalhadores afirmam, em média, que às vezes sentem exaustão física (M=2,98) e a exaustão emocional (3,07) Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 29 - Exaustão

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Fisicamente exausto?	215	1	5	2,98	,962	
Emocionalmente exausto?	215	1	5	3,07	,993	,864
Exaustão	215	1,00	5,00	3,02	,916	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das duas questões apresentadas, conseguimos construir o índice exaustão (*Alfa de Cronbach*= 0,864), que se encontra em risco intermédio para a saúde dos trabalhadores (M=3,02).

A exaustão profissional, caracteriza-se por sentimentos de desamparo, desesperança e aprisionamento e desencadeia a exaustão física, podendo evoluir para atitudes negativas relacionadas com o trabalho e a própria vida (Leka e Jain, 2010). O trabalhador com exaustão profissional apresenta um distanciamento mental, apatia, desconfiança e redução da eficácia pessoal (Schaufeli *et al.*, 2017; Areosa e Queirós, 2020). A exaustão profissional pode ser desencadeada não só pela vida profissional, mas também pelo excesso de trabalho doméstico e funções familiares (Lãngle, 2003; Bakker *et al* 2014).

Em relação à escala relacionada com os problemas em dormir (Tabela 30), valores baixos são desejáveis. Ambas as perguntas manifestam uma situação de risco intermédio, os trabalhadores referem que às vezes têm dificuldades em adormecer (M=2,80) e registam problemas de insónia (M=2,85). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 30 - Problemas em dormir

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Dificuldade a adormecer?	215	1	5	2,80	1,090	,
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	215	1	5	2,85	1,041	855
Problemas em dormir	215	1,00	5,00	2,82	,995	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética das duas questões, construímos o índice problemas em dormir (*Alfa de Cronbach*= 0,855), se verificando um risco intermédio (M= 2,82).

Problemas em dormir é um dos problemas desencadeado a curto prazo pelo processo de estresse nos trabalhadores, mecanismos emocionais afetam o trabalhador em suas rotinas e tem sido apontado como percussores de enfermidades (Moncada *et al.*, 2002).

Em relação às médias das perguntas relacionadas com a escala de sintomas depressivos, ambas as perguntas manifestam uma situação de risco intermédio, como podemos ver na Tabela 31, onde médias mais baixas são desejáveis. Os trabalhadores referem que raramente ou às vezes se sentem tristes (M= 2,46) e sentem falta de interesse pelos assuntos quotidianos (M=2,53). Estes itens têm como opções de resposta: (1) Nunca/Quase nunca a (5) Sempre.

Tabela 31 - Sintomas depressivos

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Triste?	215	1	5	2,46	1,079	
Falta de interesse por aspetos quotidianos?	215	1	5	2,53	1,049	,829
Sintomas depressivos	215	1,00	5,00	2,49	,983	

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através do cálculo da média aritmética das duas questões, conseguimos construir o índice sintomas depressivos (*Alfa de Cronbach*= 0,829), sendo aferido risco médio para a saúde dos trabalhadores (M=2,49).

A presença de sintomas depressivos caracteriza-se por elevados níveis de tristeza, pela incapacidade de concentração no trabalho, dificuldades em tomar decisões, lembrar das coisas, pensar com clareza e outras características (Moncada *et al.*, 2002).

Em relação aos comportamentos ofensivos, como podemos ver na Tabela 32, médias baixas são desejáveis (1) Sempre a (5) Nunca/Quase Nunca).

Todas as perguntas manifestam uma situação favorável para a saúde. É visto um ambiente respeitoso entre trabalhadores onde, nos últimos 12 meses, nunca ou quase nunca ocorrem provocações verbais (M=1,25), assédio sexual (M=1,02), ameaças de violência (M=1,07) e exposição a violência física (M= 1,03).

Tabela 32 - Comportamentos ofensivos

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Alfa de Cronbach
Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	215	2	5	1,25	,626	,635
Tem sido exposto a ameaças de violência?	215	2	5	1,07	,374	
Tem sido exposto a violência física?	215	3	5	1,03	,214	
Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?	215	3	4	1,02	,135	
Comportamentos ofensivos	215	1,00	3,33	1,11	,333	

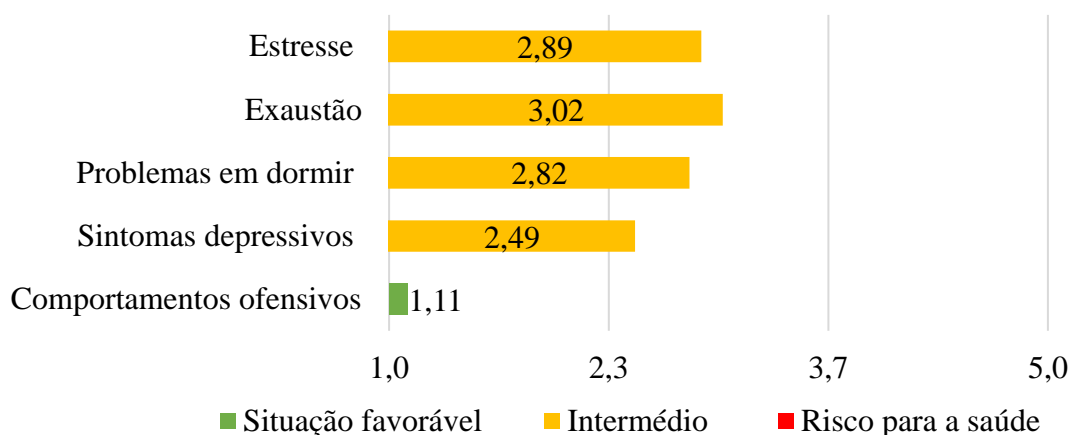
Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Através da média aritmética conseguimos construir o índice comportamentos ofensivos (*Alfa de Cronbach*= 0,635), revelando-se favorável para a saúde dos trabalhadores ($M=1,11$). O índice foi construído com três das quatro questões, tendo sido necessário excluir a questão relativa à exposição de assédio sexual indesejado, porque não apresentava uma consistência interna adequada com as restantes.

É instituído por lei que todo trabalhador goza do direito a integridade física e moral no ambiente de trabalho (CT, artigo 15.º). Segundo Couvaneiro e Soares (2014), existe um risco maior relacionado a hostilidade nas relações de trabalho quando o trabalhador enfrenta um ambiente de trabalho diferente, ou seja, quando o trabalhador inicialmente se relaciona com novos colegas de trabalho, ou quando é inserido em novos grupos. Isso acontece em detrimento dos sentimentos de ameaças, competição e insegurança que são despertados pela nova presença. Acredita-se que os comportamentos ofensivos em ambiente de trabalho são resultados de altos níveis de excitação e angústia, com a frequente sensação de impotência frente ao trabalho (Comissão Europeia, 2000 *apud* Moncada *et al.*, 2002), caracteriza-se por mudanças de comportamentos em decorrência de altos níveis de estresse relacionados ao trabalho (Niedhammer *et al.*, 2020).

No que concerne a dimensão *burnout*, consta na Figura 8, as medidas das escalas divididas pelos pontos de corte (2,33 e 3,66), apresentadas em um modelo tricolor que correspondem a representação “semáforo”.

Figura 8- Fatores associados ao *burnout*



Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Nesta dimensão de fatores associados ao *burnout* é visto que apenas a escala relacionada aos comportamentos ofensivos se encontra favorável. Todas as demais escalas se encontram em risco intermédio necessitando de plano estratégico e intervenção.

5.2 Relação dos fatores de risco, com o *work engagement* e o *burnout*

Nesta seção será avaliada a relação entre a percepção dos FRP e os fatores de *work engagement* e de *burnout*. Apresentam-se os valores do coeficiente de correlação linear de Pearson, exceto quando se utiliza um item e não uma escala, onde o coeficiente de correlação de Spearman foi utilizado.

Observando a Tabela 33 é possível concluir que uma exigência no volume elevado de trabalho em relação ao tempo disponível e um equilíbrio deficiente do tempo de trabalho face à vida familiar relacionam-se, de forma moderada, com a perda de autoeficácia, com uma percepção pior da saúde geral e de menor satisfação com o trabalho. A existência de conflitos no ambiente de trabalho também se relaciona com uma menor autoeficácia e menor satisfação no trabalho.

Tabela 33 - Relação dos FRP associados às exigências de trabalho e o *work engagement*

Fatores	Autoeficácia	<i>Work engagement</i>				
			Saúde geral (1)		Satisfação no trabalho	
Exigências quantitativas	-0,394	**	-0,184	**	-0,296	**
Ritmo de trabalho (1)	-0,024		-0,058		-0,085	
Exigências emocionais (1)	-0,073		-0,127		-0,098	
Conflitos laborais	-0,261	**	-0,111		-0,261	**
Insegurança laboral (1)	0,152	*	-0,133		-0,037	
Conflito trabalho/família	-0,343	**	-0,265	**	-0,219	**
Confiança Horizontal	-0,145	*	-0,132		-0,163	*

(1) Coeficiente de correlação de Spearman

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Ainda é possível observar que a falta de confiança entre os trabalhadores também se relaciona, embora com uma intensidade muito fraca, com uma menor autoeficácia e menor satisfação com o trabalho realizado. Os trabalhadores que percebem insegurança laboral apresentam uma maior autoeficácia, embora esta relação apresente uma intensidade muito fraca, regista-se positiva ($r=0,152$).

A Tabela 34 apresenta as correlações entre os fatores associados aos recursos no trabalho e os indicadores de *work engagement*. As escalas possibilidade de desenvolvimento, previsibilidade, recompensas, qualidade da liderança e justiça e respeito mostram-se positivamente correlacionadas com todas as escalas de *work engagement*, ou seja, a sua existência aumenta a autoeficácia, melhor percepção da saúde geral e maior satisfação com o trabalho realizado.

Tabela 34 - Relação dos FRP associados aos recursos de trabalho e o *work engagement*

Fatores	<i>Work engagement</i>		
	Autoeficácia	Saúde geral (1)	Satisfação no trabalho
Exigências cognitivas	0,012	0,079	0,027
Influência no trabalho	0,103	-0,005	0,149 *
Possibilidade de desenvolvimento	0,274 **	0,170 **	0,400 **
Previsibilidade	0,329 **	0,179 *	0,589 **
Transparência do papel laboral	0,469 **	0,038	0,497 **
Recompensas	0,263 **	0,234 *	0,598 **
Apoio social de colegas	0,253 **	0,075	0,413 **
Apoio social de superiores	0,155 *	0,085	0,508 **
Comunidade social no trabalho	0,286 **	0,112	0,576 **
Qualidade da liderança	0,225 **	0,148 *	0,617 **
Confiança Vertical	0,208 **	-0,030	0,279 **
Justiça e respeito	0,281 **	0,152 *	0,570 **

(1) Coeficiente de correlação de Spearman

*p<0,05 ** p< 0,01

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

A percepção da existência de transparência do papel laboral, do apoio social de colegas ou de superiores, de comunidade social no trabalho e de confiança vertical, confiança entre trabalhador e chefia, mostram-se positivamente correlacionados com a autoeficácia e nível de satisfação no trabalho. Destes fatores, a existência de transparência do papel laboral é o que apresenta a maior intensidade de relação com a autoeficácia no trabalho ($r=0,469$). Não houve correlação significativa entre as variáveis de exigências quantitativas e influencia no trabalho.

Em relação à percepção da saúde geral verificou-se uma correlação positiva apenas com cinco fatores.

No que refere à relação entre os fatores associados a exigências de trabalho e o *burnout* (Tabela 35), podemos verificar que todos os fatores, com exceção da insegurança laboral, se correlacionam positivamente com o estresse, sensação de exaustão, problemas em dormir e insónias e sintomas depressivos. A existência frequente de conflitos trabalho-família é o fator que apresenta os valores de correlação mais elevados em todos os indicadores de *burnout*, com intensidade fraca a moderada. Observa-se assim que a dificuldade do trabalhador em gerir o tempo de trabalho, essa percepção por parte da

família e a influência negativa desta situação sobre a vida privada são responsáveis pela manifestação de sintomas de *burnout* dos trabalhadores.

Tabela 35 - Relação dos FRP associados às exigências de trabalho e o *burnout*

Fatores	<i>Burnout</i>									
	Estresse		Exaustão		Problemas em dormir		Sintomas depressivos		Comportamentos ofensivos	
Exigências quantitativas	0,422	**	0,409	**	0,250	**	0,434	**	0,209	**
Ritmo de trabalho? (1)	0,324	**	0,321	**	0,152	*	0,267	**	-0,081	
Exigências emocionais (1)	0,366	**	0,380	**	0,198	**	0,361	**	0,102	
Conflitos laborais	0,237	**	0,233	**	0,161	*	0,325	**	0,206	**
Insegurança laboral (1)	0,014		0,072		0,052		0,019		0,067	
Conflito trabalho/família	0,513	**	0,597	**	0,370	**	0,533	**	0,209	**
Confiança Horizontal	0,212	**	0,165	*	0,139	*	0,206	**	0,015	

(1) Coeficiente de correlação de Spearman

*p<0,05 ** p< 0,01

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

Relacionados com a manifestação de comportamentos ofensivos, embora com intensidade fraca, surgem as exigências quantitativas, os conflitos laborais, para além do conflito trabalho-família, anteriormente mencionado.

Os fatores associados aos recursos de trabalho também surgem relacionados com o *burnout*, de forma negativa, ou seja, a ausência ou raridade dos recursos tendencialmente gera manifestações de *burnout*.

Por observação da Tabela 36, conclui-se que a menor perceção de previsibilidade, de transparência do papel laboral, recompensas, de apoio social de colegas ou de superiores,

de comunidade social no trabalho, de qualidade da liderança e de justiça e respeito tendencialmente levam a maior percepção de todas as sintomatologias do *burnout*. A menor percepção de possibilidade de desenvolvimento surge correlaciona essencialmente com o estresse, e sintomas depressivos, embora com fraca intensidade.

Não se verificou correlação entre a percepção das exigências cognitivas e influência no trabalho com as sintomatologias do *burnout*. A percepção de falta de confiança nos superiores surge essencialmente relacionada, embora com fraca intensidade, com sintomas depressivos e com a manifestação de comportamentos ofensivos.

Tabela 36 - Relação dos FRP associados aos recursos de trabalho e o *burnout*

Fatores	<i>Burnout</i>									
	Estresse	Exaustão	Problemas em dormir	Sintomas depressivos	Comportamentos ofensivos					
Exigências cognitivas	0,068	0,095	0,019	0,100	0,089					
Influência no trabalho	-0,069	-0,062	-0,051	-0,080	-0,009					
Possibilidade de desenvolvimento	-0,211 **	-0,154 *	-0,110	-0,235 **	-0,132					
Previsibilidade	-0,359 **	-0,279 **	-0,214 **	-0,402 **	-0,271 **					**
Transparência do papel laboral	-0,270 **	-0,167 *	-0,216 **	-0,365 **	-0,309 **					**
Recompensas	-0,336 **	-0,279 **	-0,231 **	-0,447 **	-0,424 **					**
Apoio social de colegas	-0,339 **	-0,305 **	-0,255 **	-0,362 **	-0,167 *					*
Apoio social de superiores	-0,277 **	-0,257 **	-0,205 **	-0,339 **	-0,316 *					*
Comunidade social no trabalho	-0,353 **	-0,292 **	-0,231 **	-0,434 **	-0,355 **					**
Qualidade da liderança	-0,276 **	-0,218 **	-0,152 *	-0,348 **	-0,370 **					**
Confiança Vertical	-0,161 *	-0,161 *	-0,129	-0,243 **	-0,313 **					**
Justiça e respeito	-0,395 **	-0,316 **	-0,310 **	-0,463 **	-0,395 **					**

*p<0,05 ** p< 0,01

Fonte: Inquérito COPSOQ II, 2021

De salientar ainda que as relações inversas de intensidade moderada, com os valores mais negativos ($r < -0,4$), registam-se na relação com a manifestação de sintomas depressivos e comportamentos ofensivos. A falta de previsibilidade no trabalho, ou seja, falta de informação, raridade nas recompensas, ausência de comunidade social no

trabalho e menor percepção de justiça e respeito surgem como fatores associados à manifestação de sintomas depressivos. A percepção de falta de recompensas, ou seja, a falta de reconhecimento e respeito pela chefia e de tratamento de forma justa são aspetos que mais intensamente se correlacionam com a manifestação de comportamentos ofensivos no local de trabalho ($r=-0,424$).

CONCLUSÕES

Partimos para este estudo com o objetivo principal de identificar, a partir da percepção dos trabalhadores, os principais fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho aos quais eles estão expostos e sua ligação com situações de *burnout* ou de *work engagement*. Pensamos no sentido de que, se por um lado, os trabalhadores que apresentam *work engagement* são mais produtivos para a organização e têm melhores condições de saúde mental, por outro precisamos melhorar os pontos negativos da dinâmica do trabalho que têm causado risco psicossocial para a população trabalhadora.

O estudo cumpre com os objetivos em identificar e apontar os principais FRP que têm deixado a saúde dos trabalhadores em risco e, em consequência, o grupo empresarial que tem interesse em ter trabalhadores saudáveis, dispostos e produtivos, além de cumprir uma obrigação legal instituída.

São duas as disposições mais relevantes da diretiva 391/89 transcrita para legislação portuguesa: (1) os empregadores devem garantir que todos os trabalhadores recebam vigilância em saúde que incluam riscos psicossociais (artigo 15º) e; (2) os empregadores são responsáveis pela prevenção de problemas de saúde no trabalho e devem tomar as medidas apropriadas para tornar o trabalho mais saudável (artigo 5º). Portanto, as organizações têm a obrigação legal de monitorar os fatores de risco psicossociais e melhorar a saúde e o bem-estar dos funcionários. Embora essa estrutura legal se aplique apenas aos Estados Membros da UE, monitorar riscos e melhorar a saúde e o bem-estar são fundamentais em outros países devido às vantagens iminentes, incluindo resultados financeiros e comerciais (Schaufeli, 2017).

Foi aplicado o COPSQ II e com ele foi possível identificar os principais pontos que necessitam de intervenção no que se refere a saúde mental.

De acordo com a metodologia, das 29 escalas utilizadas apenas duas apresentam situações de risco para a saúde. Em 19 delas encontramos um risco intermédio e oito evidenciam situações favoráveis: significado do trabalho, autoeficácia, confiança vertical, confiança horizontal, comunidade social no trabalho, recompensas, transparência do papel laboral e possibilidade de desenvolvimento.

O estudo revela que os trabalhadores consideram que às vezes sentem que a carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída e por vezes não têm tempo para completar todas as tarefas. Em relação aos valores relacionados ao ritmo de trabalho e exigências emocionais, o estudo indica que os trabalhadores frequentemente precisam trabalhar rapidamente e consideram que o trabalho exige muito emocionalmente e cognitivamente.

De acordo com as respostas sobre ritmo de trabalho e exigências cognitivas, os trabalhadores se encontram em situação de risco para a saúde evidenciando necessidade de plano estratégico e intervenção, mas as exigências cognitivas apesar de estar em risco, não se correlaciona com *work engagement* ou *burnout*. O ritmo de trabalho também em risco, não teve correlação significativa com o *work engagement*, mas com exceção dos comportamentos ofensivos se correlacionou com todas as demais sintomatologias do *burnout*.

De forma geral, as escalas que mais aumentam o *work engagement* de forma positiva estão a percepção da existência de possibilidade de desenvolvimento, previsibilidade, recompensas, qualidade da liderança e justiça e respeito. As exigências quantitativas são negativas para a satisfação no trabalho e autoeficácia, enquanto a insegurança laboral se mostrou positiva para a autoeficácia. O conflito trabalho família foi o que mais se correlacionou negativamente com o estado de saúde geral dos inquiridos, enquanto a percepção da existência da transparência de papéis, apoio social, comunidade social e confiança no ambiente de trabalho são os fatores mais positivos para a autoeficácia e satisfação no trabalho. Em relação ao *burnout*, a má gestão do tempo de trabalho em relação a vida privada são os que mais contribuem para o aparecimento de todas as suas sintomatologias, bem como as percepções negativas sobre as deficiências na previsibilidade, transparência do papel laboral, recompensas, falta de apoio social e comunidade social, qualidade da liderança e justiça e respeito.

Em relação ao risco intermédio para a saúde física e psicológica identificado no estudo, algumas estratégias em relação à pressão e a sobrecarga de trabalho podem ser adotadas por todos: gerir e organizar o seu tempo; estabelecer prioridades hierarquizadas pelo seu grau de importância; exercício físico, alimentação e repouso adequados; assertividade nas relações interpessoais entre os membros da equipe são exemplos. Salienta-se a importância do seguimento de estratégias positivas quando se tentar reduzir a ocorrência do *burnout*. De facto, quanto mais correto é o conjunto de estratégias que os trabalhadores seguem quando têm de lidar com uma situação de estresse, mais baixos são os seus níveis de estresse e mais positivos os outros indicadores de saúde física e mental. O impacto negativo do *burnout* na produtividade, capacidade de trabalho, concentração e relacionamento com os outros é incontestável. Formas distintas de avaliar estas relações terão de ser encontradas, portanto, em estudos que as pretendam averiguar.

Para possíveis estudos posteriores é pertinente uma melhor compreensão em aprofundamento dos FRP e suas medidas de proteção. É importante tentar compreender

como passar conhecimento para os trabalhadores a respeito dos FRP e suas consequências para a saúde, saber como inserir na rotina de trabalho, cuidados preventivos dos agravos causados pelos FRP, e de igual modo, é preciso observar a distribuição do trabalho e sua carga e perceber os efeitos desse ritmo de trabalho.

As investigações realizadas nas instituições levam a novas perspectivas administrativas, pois levam em conta, neste caso, na investigação dos FRP, os sentimentos dos trabalhadores e sua relação com as atividades laborais (Neto, 2011). Os trabalhadores têm necessidades de desenvolver suas carreiras, e este desenvolvimento está atrelado as necessidades de autonomia, estabilidade, competências técnicas e de gestão, criatividade, dedicação, desafio, e integração ao próprio estilo de vida. Quanto mais equilibrados estiverem esses valores pessoais nas relações de trabalho, maior será a propensão de resultados positivos para o trabalhador e para a organização (Schein, 1996, *apud* Russo e Oliveira, 2020).

Problemas de relacionamento interpessoal podem ser igualmente tidos em conta pela organização. Os conflitos surgem quando os indivíduos sentem que os seus objetivos, valores, crenças e interesses se encontram ameaçados, ou porque já foram ou virão a ser atingidos por decisões intencionais tomadas por outros indivíduos. Cabe à gestão fornecer incentivos para a adesão de outros membros ao esforço de atingir os seus objetivos, sendo necessário desenvolver e/ou aperfeiçoar modos de lidar, gerir e resolver estes conflitos.

Não foi possível elaborar um plano de intervenção, uma vez que a instituição só autorizou a aplicação do questionário e posteriormente disponibilizou o relatório anual do Serviço de SST. Não foi permitida a realização de entrevistas e ou outras recolhas de informações do grupo.

Não foi utilizada a variável “empresa” para correlações uma vez que existe grande variações dos números de respondentes entre elas, o que daria pouco significado estatístico em relação uma as outras. Como a amostra não é aleatória o resultado deste estudo não pode ser extrapolado para todos os trabalhadores do grupo empresarial, mas apenas aos inquiridos.

Para terminar, importa referir a importância de estar atento às mudanças e às diferenças culturais que existem dentro da organização. Conhecer os sistemas de valores compartilhados e as crenças que interagem com as pessoas, a estrutura organizacional e o sistema de controle da organização e conseqüentemente as normas de comportamento instituídos é fundamental, pois influenciam diretamente na saúde física e psicológica do trabalhador.

Bibliografia

- Antunes, R. (2009). O trabalho, sua nova morfologia e a era da precarização estrutural. *Revista Theomai*, 47-57.
- Ahumada, H. T., e Martínez, M. R. (2011). Conceptos básicos em la evaluación del riesgo psicossocial em los centros de trabajo. In A. J. García e A. C. Ávila, (Eds.), *reflexiones teórico-conceptuales de lo psicossocial em el trabajo* (95-112). Juan Pablos Editor.
- Alves, P. M., Gonçalves L. (2013, janeiro 28-29). *A negociação coletiva e a regulação das matérias relativas à segurança e saúde no trabalho*. [IV Conferência Investigação e Intervenção em Recursos Humanos] Os Novos Contextos da Gestão de Recursos Humanos. Setúbal.
- Araújo, A. R. M., Faria, I. A. T., e Medeiros, R. M. (2018). Assédio moral e sexual direito e proteção: aspectos análogos Brasil e Portuga. *Desafios da Gestão atual*, 114.
- Areosa, J. (2019). O mundo do trabalho em (re)análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 15 (2), 1-24.
- Areosa J., e Queirós C. (2020). Burnout: uma patologia social reconfigurada na era COVID-19?. *International Journal on Working conditions*, 20, 71-90.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., e Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.
- Biazi Júnior, F. de. (1994). O trabalho e as organizações na perspectiva sócio-técnica. *Revista de Administração de Empresas*, v. 34, n. 1, pp. 30–37.
- Boavida N., e Moniz B., A. (2020). Virtual Work in Portugal: a literature review. *International Journal on Working conditions*, 19, 1-15.
- Carvalho Ferreira, J. M. (2011). Teorias organizacionais: abordagens clássicas. Em A. Caetano, J. G. Neves, e Carvalho Ferreira J. M. (Eds.), *Psicossociologia das Organizações: Fundamentos e Aplicações* (pp. 25-45). Sílabo.
- Casaca, S. (1998). O envolvimento dos trabalhadores no melhoramento contínuo. Um estudo de caso. *Organizações e Trabalho*, n.º 20, 63-74.
- Couvaneiro, C., S. e Soares, N. A. (2014). Novas Organizações, Equipas e Diversidade Cultural. Em S. P. Gonçalves (Ed.), *Psicossociologia do trabalho e das organizações* (pp. 299-325). Pactor.
- Costa, S., L. e Santos, M. (2013). Fatores psicossociais de risco no trabalho: Lições aprendidas e novos caminhos. *International Journal on Working Conditions*.05, 39-58.
- Coriat, B. (1976). O Taylorismo e a Expropriação do Saber Operário. In *Sociologia do Trabalho – Antologia: a regra do jogo*. Lisboa: Edições.
- Coriat, B. (2000). *El taller y el cronómetro*. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. Siglo Veintiuno editores.
- Cox, T., Leka, S., Ivanov, I., e Kortum, E. (2004). Work, Employment and mental health in Europe. *Work & Stress*, 18(2), 179-185.
- CPCS (1991), Acordo de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho 1991. CPCS, 30 de julho, Lisboa.
- CPCS (2001), Acordo sobre condições de trabalho, higiene e segurança no trabalho e combate à sinistralidade. CPCS, 09 de fevereiro, Lisboa.
- De Sio, S., Cedrone, F., Trovato Battagliola, E., Buomprisco, G., Perri, R., e Greco, E. (2018). The Perception of Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Relation to job Insecurity and Gender Differences: A Cross-sectional Study. *Biomed Research International*, 1-6.
- Eurofound e EU-OSHA (2014), Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, *Publications Office of the European Union*, Luxembourg.
- Freitas, L., C. (2022), *Segurança e saúde do trabalho*, 5ª edição, Lisboa, Sílabo.

- Ferreira, A., C. (2001). O sistema de resolução dos conflitos de trabalho: da formalização processual à efectividade das práticas. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º 60, pp. 9-32.
- Fischer, F. M. (2012). Relevância dos fatores psicossociais do trabalho na saúde do trabalhador / Relevance of psychosocial factors at work for workers' health. *Resvista de Saúde Pública*, 46(3), 401-406.
- Freire, J., Rego, R., Rodrigues, C. (2014), *Sociologia do Trabalho um aprofundamento*, 1ª edição, Porto, Afrontamento.
- Giorgi, G., Leon -Perez, J. M., Montani, F., Fernandez-Salinerio, S., Ortiz-Gomez, M., Ariza-Montes, A., Arcangeli, G., e Mucci, N. (2020). Fear of Non-Employability and of Economic Crisis Increase Workplace Harassment Through Lower Organizational Welfare Orientation. *SUSTAINABILITY*, 12(9).
- Graça, L. (2000). Concertação Social, Modernização das Empresas e Saúde no Trabalho. *Social Dialogue, Corporate Modernization and Health at Work*, 114.
- Hubault, F., e Sznelwar, L. I. (2012). Can activity be understood out of subjectivity?. *Work*, 41(Supplement 1), 26-29.
- ILO. (1986), Psychosocial factors at work: Recognition and control. *Occupational safety and health series*, n.º. 56.
- Itani, A. (2020). The Work in the pandemic of the Covid-19: reading experiences. *International Journal on Working conditions*, 20, 34-50.
- Kovács, I. (2006). Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho. *Sociologia, problemas e práticas*, n.º 52, pp. 41-65.
- Längle A. (2003). Burnout: existential meaning and possibilities of prevention. *Eur. Psychother.* 4:107–21.
- Leka, S., Griffiths, A., e Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress*. Geneva: *World Health Organization*, Geneva.
- Leka, S., Jain, A. (2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. *World Health Organization*, Geneva.
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., e Cox, T. (2010). Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in the European Union. *Work & Stress*, 24(3), 298-307.
- Madureira, C. (2000). A organização neotaylorista do trabalho no fim do século XX. *Sociologia, problemas e práticas*, (32), 159-182.
- Marchand, A., Durand, P., Haines, V. Harvey, S. (2015). The multilevel determinants of workers' mental health: results from the SALVEO study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 50, 445–459.
- Marques, A., F., S. (2012), *Envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria continua*, Dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial, Braga, Universidade do Minho Escola de Engenharia.
- Moncada, S., Llorens, C., Kristensen T. S. (2002). Método istas21 (CoPsoQ): Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. ISTAS – Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Morais, A. F. G., Ferraz, D.L.S., Areosa, J. (2018). Relações de trabalho na dinâmica do capitalismo contemporâneo: uma antecâmara para o suicídio? *Technique's methodologies and quality*. ISSN: 2183-0940, 11-27.
- Moreira, S., Nunes, C., Nogueira, J. (2021). Vigilância da saúde dos trabalhadores expostos a fatores de risco psicossocial no local de trabalho (Guia Técnico n.º 3). *Portugal. Ministério da Saúde.: Direção Geral de Saúde*. Lisboa.
- Moreira, V., L., C. (2014). *Novas realidades organizacionais no mundo do trabalho do século XXI estudo de caso num call center de uma instituição bancária portuguesa*, Dissertação

- de mestrado em sociologia, Lisboa – ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Mottez, Bernard (1985). As Relações Humanas. In Duarte Pimentel e outros (Orgs.). *Sociologia do Trabalho — Organização do Trabalho Industrial*. Antologia. Lisboa: A Regra do Jogo, pp. 111-140.
- Neto, H. V. (2011). Segurança e saúde no trabalho em Portugal: um lugar na história e a história de um lugar, *International Journal on Working Conditions*, (2)71-90.
- Neves, G., J. (2020). Clima e cultura organizacionais. Em A. Caetano, J. G. Neves, e J. M. C. Ferreira (Eds.), *Psicossociologia das Organizações: Fundamentos e Aplicações* (pp. 323-353). Sílabo.
- Neves, J. (2014). Psicossociologia organizacional: indivíduo, trabalho e organização. Em S. P. Gonçalves (Ed.), *Psicossociologia do trabalho e das organizações* (PP. 03-29). Factor
- Niedhammer, I., Milner, A., Geoffroy-Perez, B., Coutrot, T., LaMontagne, A. D., e Chastang, J.-F. (2020). Psychosocial factors at work from the job strain model and preventable mortality in France: The STRESSJEM prospective study. *Preventive Medicine*.
- Nielsen M. L., Rugulies R., Christensen K. B. (2004). Impact of the psychosocial work environment on registered absence from work: A two-year longitudinal study using the IPAW cohort. *Work & Stress*, 18:4, 323-335.
- Nogueira, C. M. (2004). *A feminização no mundo do trabalho*. São Paulo: Autores Associados.
- Oakmana, J., Macdonalda W., Bartramb T., Keegela T., e Kinsmana N. (2018). Workplace risk management practices to prevent musculoskeletal and mental health disorders: What are the gaps?. *Safety Science*, 101, 220-230.
- OIT, (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Seguridad, higiene y medicina del trabajo*. 56, Ginebra.
- Ordem dos psicólogos portugueses (2014). *Intervenção em Riscos Psicossociais e Gestão do Stress em contexto Laboral e de Saúde – Contributo dos psicólogos*. Lisboa.
- Parent-Lamarque, A., Marchand, A., e Saade, S. (2021). How do work organization conditions affect job performance? The mediating role of workers' Well-being. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 48-76.
- Parent-Thirion, A., Fernández-Macías, E., Hurley, J., e Vermeulen, G. (2007). Fourth European working conditions survey. Luxemburgo.
- Pimentel, D. (Ed.). (2012). *Sociologia da empresa e das organizações: uma breve introdução a problemas e perspectivas*. Escolar Editora.
- Pinho, R. (2015). Fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho. *Programa Nacional de Saúde Ocupacional*, Portugal.
- Pivetta, P., N. Campos, S., A., N., P. e Scherer, F., L. (2018). A Influência do Modelo Weberiano de Burocracia na Escola Clássica, Escola de Relações Humanas e Abordagem Comportamental. *Revista de Administração IMED*, Passo Fundo, v. 8, n. 2, p. 90-117.
- Portuné, R. (2012). Psychosocial risks in the workplace. *Archives of Industrial Hygiene and Toxicology*, 63, 123-131.
- Russo, D., S. e Oliveira, D. (2020). A evolução das carreiras: Teorias e temas. Em A. Caetano, J. G. Neves, e J. M. C. Ferreira (Eds.), *Psicossociologia das Organizações: Fundamentos e Aplicações* (pp. 561-577). Sílabo
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 2(46), 120-132.
- Schaufeli, W. B., e Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health*, 43-68.

- Silva, J., A. (2020). Emoções e bem-estar no trabalho. Em A. Caetano, J.G. Neves e J. M. C. Ferreira. *Psicossociologia das Organizações: Fundamentos e Aplicações* (pp.179-197) Edições Sílabo.
- Silva, C. A. Da, e Ferreira, M. C. (2013). Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho/Dimensions and indicators of quality of life and well-being at work. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29(3),331-339.
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A. C., Bem-haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J. e Nossa P. (2006). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ): Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa*. Universidade de Aveiro.
- Silva, S. e Marques, P. (2013). Pessoal não docente: identificação de fatores de risco psicossociais no desempenho laboral. International Congress on Safety and Labour Market, Covilhã.
- Sousa C., Gonçalves G., Sebastião C., Sousa A. (2020). O efeito das exigências profissionais e familiares e do conflito trabalho família no burnout e na satisfação profissional. *International Journal on Working conditions*, 19, 103-118.
- Trabalho, *In: Dicionário Etimológico: etimologia e origem das palavras*. Porto: 7 Graus.
- Vivian J. C., e Neto H. V. (2020). A relação entre condições psicossociais de trabalho e rotatividade voluntária de trabalhadores. *International Journal on Working conditions*, 20, 51- 70.
- Weber, T., Hurley, J., Mandl, I., Bisello, M., e Vacas-Soriano, C. (2020). *Labour market change: Trends and policy approaches towards flexibilisation*. Eurofound.
- Zanelli, J. C., Borges-andrade, J. E. e bastos, a. V. B. (2004). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

Legislação

- Código do Trabalho, Coimbra, Edições Almedina
- Constituição da República Portuguesa VII Revisão Constitucional (2005), Constituição da República Portuguesa, Parlamento, Portugal.
- Diretiva 89/391/C do conselho de 12 de junho de 1989
- Diretiva 76/579 da EUROTOM de 01 de junho de 1976
- Diretiva 77/312/CEE do conselho de 29 de março de 1977
- Diretiva 77/576/CEE do conselho de 25 de julho de 1977
- Diretiva (UE) 2019/1158 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019
- Resolução do Conselho de Ministros, nº 42/2001, consultado em 06/10/2022. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/42-2021-161386480>
- Lei nº 07/2019, 14 de fevereiro
- Lei nº 98/2009, 04 de setembro
- Lei nº 102/2009, 10 de setembro
- Lei nº 79/2019, 02 de setembro
- Lei nº 73/2017, 16 de agosto
- Lei nº 83/2021, 06 de dezembro

Anexos

Anexo 1 – Escalas e questões

Quadro 1 - Escalas e Questões COPSOQ II, versão portuguesa.

Escalas	Itens
Exigências quantitativas	01. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída? 02. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho? 03. Precisa fazer horas-extras?
Ritmo de trabalho	04. Precisa de trabalhar muito rapidamente?
Exigências cognitivas	05. O seu trabalho exige a sua atenção constante? 06. O seu trabalho requer propor novas ideias? 07. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?
Exigências emocionais	08. O seu trabalho exige emocionalmente de si?
Influência no trabalho	09. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho? 10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha? 11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que compete a si? 12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefa que faz?
Possibilidade de desenvolvimento	13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa? 14. Seu trabalho permite-lhe adquirir novos conhecimentos? 15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?
Previsibilidade	16. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro? 17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?
Transparência do papel laboral desempenhado	18. O seu trabalho apresenta objetivos claros? 19. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades? 20. Sabe exatamente o que é esperado de si?
Recompensas	21. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela chefia?
Reconhecimento	22. A chefia do seu local de trabalho respeita-o? 23. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?

Conflitos laborais	<p>24. Faz alguma atividade no seu trabalho, que uns concordam e outros não?</p> <p>25. Por vezes tem que fazer tarefas que deveriam ser feitas de outra maneira?</p> <p>26. Por vezes tem que fazer tarefas que considera desnecessárias?</p>
Apoio social de colegas	<p>27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?</p> <p>28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo sobre os seus problemas de trabalho?</p> <p>29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?</p>
Apoio social de superiores	<p>30. Com que frequência o seu chefe fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?</p> <p>31. Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia?</p> <p>32. Com que frequência a sua chefia fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?</p>
Comunidade social no trabalho	<p>33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?</p> <p>34. Existe uma boa cooperação entre os seus colegas de trabalho?</p> <p>35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?</p>
Qualidade da liderança	<p>36. Oferece aos trabalhadores boas oportunidades de desenvolvimento?</p> <p>37. Dá prioridade à satisfação no trabalho?</p> <p>38. É bom no planeamento do trabalho?</p> <p>39. É bom a resolver conflitos?</p>
Confiança horizontal	<p>40. Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros?</p> <p>41. Os trabalhadores ocultam informações à chefia?</p> <p>42. Os trabalhadores, de um modo geral confiam uns nos outros?</p>
Confiança vertical	<p>43. A chefia confia nos trabalhadores para fazerem o seu trabalho bem?</p>

	<p>44. Confia na informação que lhe é permitida pela chefia?</p> <p>45. A chefia oculta informações aos seus trabalhadores?</p>
Justiça e respeito	<p>46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?</p> <p>47. As sugestões dos trabalhadores são tratadas de forma séria pela chefia?</p> <p>48. O trabalho é igualmente distribuído pelos trabalhadores?</p>
Autoeficácia	<p>49. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.</p> <p>50. É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objetivos.</p>
Significado do trabalho	<p>51. O seu trabalho tem algum significado para si?</p> <p>52. Sente que o seu trabalho é importante?</p> <p>53. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?</p>
Compromisso face ao local de trabalho	<p>54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?</p> <p>55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?</p>
Satisfação no trabalho, o quanto satisfeito está com:	<p>56. As perspetivas do trabalho?</p> <p>57. As condições físicas do seu local de trabalho?</p> <p>58. A forma como as suas capacidades são utilizadas?</p> <p>59. O seu trabalho de uma forma global?</p>
Insegurança laboral	<p>60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?</p>
Saúde em geral	<p>61. Em geral, sente que a sua saúde:</p>
Conflito/trabalho-família	<p>62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?</p> <p>63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?</p> <p>64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?</p>
Problemas em dormir	<p>65. Dificuldade a adormecer?</p> <p>66. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?</p>
<i>Burnout</i>	<p>67. Fisicamente exausto</p> <p>68. Emocionalmente exausto?</p>

Estresse	69. Irritado? 70. Ansioso?
Sintomas depressivos	71. Triste? 72. Falta de interesse pro aspetos quotidianos?
Comportamentos ofensivos	73. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais? 74. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado? 75. Tem sido exposto a ameaça de violência? 76. Tem sido exposto a violência física?

Anexo – O COPSOQ II

COPSOQ II – Versão Média

(Kristensen, T., 2001)
(Tradução e adaptação de Silva, C. et al., 2011)

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

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

	1	2	3	4	5
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?					
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?					
3. Precisa fazer horas-extra?					
4. Precisa trabalhar muito rapidamente?					
5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
6. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?					
7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
8. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
9. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?					
11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?					
12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?					
13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
14. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas habilidades ou perícias?					
16. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					
18. O seu trabalho apresenta objectivos claros?					
19. Sabe exactamente quais as suas responsabilidades?					
20. Sabe exactamente o que é esperado de si?					
21. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?					
22. A gerência do seu local de trabalho respeita-o?					
23. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
24. Faz coisas no seu trabalho que uns concordam mas outros não?					
25. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?					
26. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?					
27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?					

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

	1	2	3	4	5
28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?					
29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?					
30. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?					
31. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
32. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?					
33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					
34. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?					
35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?					

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

36. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?					
37. Dá prioridade à satisfação no trabalho?					
38. É bom no planeamento do trabalho?					
39. É bom a resolver conflitos?					

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

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

	1	2	3	4	5
40. Os funcionários ocultam informações uns dos outros?					
41. Os funcionários ocultam informação à gerência?					
42. Os funcionários confiam uns nos outros de um modo geral?					
43. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?					
44. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?					
45. A gerência oculta informação aos seus funcionários?					
46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?					
47. As sugestões dos funcionários são tratadas de forma séria pela gerência?					
48. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?					
49. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente.					
50. É-me fácil seguir os meus planos e atingir os meus objectivos.					

1- Nada/ quase nada 2- Um pouco 3- Moderadamente 4- Muito 5- Extremamente

	1	2	3	4	5
51. O seu trabalho tem algum significado para si?					
52. Sente que o seu trabalho é importante?					
53. Sente-se motivado e envolvido com o seu trabalho?					
54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?					
55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					

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

56. As suas perspectivas de trabalho?					
57. As condições físicas do seu local de trabalho?					
58. A forma como as suas capacidades são utilizadas?					
59. O seu trabalho de uma forma global?					
60. Sente-se preocupado em ficar desempregado?					

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

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

1- Nada/ quase nada 2- Um pouco 3- Moderadamente 4- Muito 5- Extremamente

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

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

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

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

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

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

Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:

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

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

Obrigado pela sua colaboração.

Anexo 3- Médias nacional portuguesa do COPSOQ II

Quadro 2 - COPSOQ II - Médias nacional portuguesa

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

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

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

