

CATARINA CANINAS SOEIRO

**GESTÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS:  
ESTUDO DE CASO AO *GRUPO ROLEAR***



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

2020

CATARINA CANINAS SOEIRO

**GESTÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS:  
ESTUDO DE CASO AO *GRUPO ROLEAR***

Dissertação

Mestrado em Gestão Empresarial

**Trabalho efetuado sob a orientação de:**

Professora Doutora Maria Brás



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

FACULDADE DE ECONOMIA

2020

GESTÃO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS:  
ESTUDO DE CASO AO *GRUPO ROLEAR*

Declaração de Autoria de Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Catarina Caninas Soeiro

.....

(assinatura)

© **Copyright:** Catarina Caninas Soeiro.

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

## AGRADECIMENTOS

A elaboração desta dissertação de mestrado não teria sido possível sem o incentivo e o empenho de diversas pessoas. Por isso, gostaria de expressar a minha gratidão e apreço a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para que esta se tornasse uma realidade. A todos quero manifestar os meus sinceros agradecimentos:

Ao *Grupo Rolear*, em especial ao Eng.º Parreira Afonso, à Dr.ª Rosário Rodrigues e à Cathy Santos, por todo o apoio prestado na recolha de questionários, na empresa. Bem como, a todos os colaboradores que participaram.

A todos os Professores do Mestrado em Gestão Empresarial, por todo o conhecimento partilhado.

...

Feitos os agradecimentos organizacionais e académicos sinceros,

Não seria eu, Catarina, se não escrevesse os seguintes agradecimentos de uma forma mais carinhosa e emocional, deixando um pouco o lado académico e escrevendo de coração.

À minha orientadora, Professora Doutora Maria Brás, que entrou na minha vida como Professora de Recursos Humanos e me cativou pela sua diferenciada e agradável forma de lecionar, vindo-se depois a tornar numa pessoa na qual desenvolvo um grande carinho e confiança. O meu obrigada por toda a disponibilidade, dedicação, apoio e por todas as sugestões e conselhos que me ajudaram e ainda me ajudam a melhorar.

Ao professor Dinis, por todas as palavras de motivação que me incentivaram a continuar.

Aos meus pais, Telma e Ricardo, pelo amor eterno, por todas as oportunidades que me proporcionam e por sempre me apoiarem e acreditarem em mim em todas as etapas da minha vida.

Ao meu irmão, Pedro, que sem sua ajuda, apoio e carinho, nada seria o mesmo!

Aos meus queridos avós, Bia e Fernando, por sempre acreditarem em mim e comemorarem todas as minhas conquistas como se fossem suas.

Aos meus amigos, por sempre me apoiarem. Em especial à minha grande e especial amiga Cristina, pela sua amizade e por todo o amor e apoio incondicional.

Aos amigos que fiz nesta etapa da minha vida que me ajudaram a crescer e desenvolver. Em especial à minha amiga Ana, pela sua amizade, animação e por tudo o que aprendemos e vivemos juntas desde o primeiro dia.

Ao meu lindo cão, Scott, por toda a companhia que me fez nas longas horas de estudo e trabalho de todo o meu percurso académico. ★

De coração, o meu sincero obrigada!

## **RESUMO**

O universo organizacional, em presente século XXI, tem sido cenário de constantes transformações que obrigam à adaptação permanente a nível interno das empresas, nomeadamente, das medidas de gestão e liderança, condições de trabalho, políticas de gestão de recursos e estratégias competitivas.

A acompanhar estas, surgem novos desafios na área da saúde e segurança no local de trabalho, desafios ligados também à presença de riscos psicossociais nos locais de trabalho. Por este motivo, torna-se imprescindível o reconhecimento, análise, prevenção e eliminação dos mesmos.

Neste âmbito, o presente trabalho de investigação tem como objetivos gerais a revisão da literatura em matéria de riscos psicossociais, conceitos, causas e impactes na saúde e bem-estar dos cidadãos, bem como o conhecimento da gestão e prevenção dos mesmos, complementado por um estudo de caso ao *Grupo Rolear*.

Para recolha de dados aplicou-se o instrumento *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), de forma a detetar (possíveis) fatores de risco e a realçar as políticas organizacionais positivas que previnam o aparecimento dos mesmos.

No estudo, os resultados obtidos apresentaram o maior risco nas exigências laborais cognitivas e como fatores favoráveis para o bem-estar dos colaboradores e na minimização das ameaças destacaram-se o relacionamento chefia-colaborador e os valores organizacionais do *Grupo Rolear*. De entre os diversos setores profissionais da Organização, foi a área das vendas que demonstrou uma maior exposição aos riscos psicossociais.

Assim, o modelo de Gestão do *Grupo Rolear* apresenta, na sua globalidade, resultados positivos quanto ao bem-estar dos seus colaboradores, com valores organizacionais muito favoráveis.

### **Palavras chave:**

Riscos Psicossociais, Gestão de Risco, *Grupo Rolear*, Saúde e Bem-estar, Avaliação e Prevenção dos Riscos.

## **ABSTRACT**

The organizational universe, in the 21st century, has been the scene of constant changes that require the permanent internal adaptation of companies, such as management and leadership measures, working conditions, resource management policies and competitive strategies.

In addition, there are new challenges in the area of health and safety in the workplace, which are also linked to the presence of psychosocial risks in the workplace. For this reason, it is essential to recognize, analyze, prevent and eliminate them.

In this context, the present investigation has as its main objectives the review of literature on psychosocial risks, concepts, causes and impacts on the health and well-being of citizens, as well as understanding their management and prevention, complemented by a case study from *Grupo Rolear*.

For data collection, the *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) is applied in order to detect (possible) risk factors and to highlight positive organizational policies that prevent their appearance.

The results obtained in this investigation concluded that the greatest risk in the cognitive labor requirements and as favorable factors for the well-being of employees and in minimizing threats, the leadership-employee relationship and the organizational values of the *Grupo Rolear* are the ones that stood out. Among the Organization's various professional sectors, it was the sales area that showed the greatest exposure to psychosocial risks.

Thus, the *Grupo Rolear's* Management model presents, overall, positive results regarding the well-being of its employees, with very favorable organizational values.

### ***Keywords:***

Psychosocial Risks, Risk Management, *Grupo Rolear*, Health and Well-Being, Risk Assessment and Prevention.

## ÍNDICE GERAL

	Página
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE QUADROS .....	x
ÍNDICE DE TABELAS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS .....	xii
INTRODUÇÃO .....	13
CAPÍTULO I .....	16
1.1. Problema de Investigação .....	16
1.2. Objetivos de Investigação .....	17
1.3. Hipóteses de Investigação .....	18
1.4. Perguntas de Investigação .....	18
1.5. Limites da Investigação.....	19
1.6. <i>Grupo Rolear</i> .....	20
1.6.1. Caracterização do <i>Grupo Rolear</i> .....	20
1.6.1.1. Caracterização Interna .....	20
1.6.1.2. Caracterização Externa .....	21
1.6.2. Análise SWOT do <i>Grupo Rolear</i> .....	22
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA.....	23
2.1. Enquadramento Teórico .....	23
2.2. Conceito de Riscos e Riscos Emergentes no Local de Trabalho .....	24
2.3. Conceito de Riscos Psicossociais .....	25
2.4. Conceito de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho .....	26
2.5. Causas dos Riscos Psicossociais .....	27
2.5.1. Riscos Psicossociais: Gestão e Liderança .....	28
2.5.2. Riscos Psicossociais: Desempenho e Organização do Trabalho .....	29
2.5.3. Riscos Psicossociais: Chefia, Colaborador e Significado do Trabalho .....	30
2.5.4. Riscos Psicossociais: Assédio e Violência no Local de Trabalho .....	32
2.6. Consequências dos Riscos Psicossociais .....	33
2.6.1. Riscos Psicossociais: Saúde Mental e Física .....	34
2.6.1.1. Riscos Psicossociais: Stresse Ocupacional .....	35
2.6.1.2. Riscos Psicossociais: <i>Burnout</i> .....	36
2.6.2. Riscos Psicossociais: Relação Vida Profissional/Privada .....	38
2.7. Prevenção dos Riscos Psicossociais no Local de Trabalho .....	39

2.8. Prevenção do Stresse Ocupacional.....	43
2.9. Promoção da Saúde Ocupacional.....	45
CAPÍTULO III – METODOLOGIA .....	48
3.1. Metodologia da Investigação .....	48
3.2. Métodos e Técnicas Utilizadas.....	49
3.2.1. Técnica de Recolha de Dados.....	49
3.2.1.1. Instrumento - <i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire</i> .....	50
3.2.2. População-Alvo e Técnicas de Amostragem.....	53
3.2.3. Técnica de Análise de Dados .....	53
CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	57
4.1. Caracterização da Amostra .....	57
4.2. Apresentação e Análise Geral dos Resultados .....	58
4.2.1. Gestão, Exigência e Relação Laboral .....	58
4.2.2. Relação Chefia – Colaborador.....	60
4.2.3. Significado do Trabalho .....	61
4.2.4. Saúde em Geral - Saúde Mental e Física.....	61
4.2.5. Conflito Vida Profissional – Vida Privada.....	62
4.2.6. Assédio e Violência no Local de Trabalho.....	63
4.2.7. Estudo à Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão.....	64
4.3. Análise Face aos Objetivos de Investigação .....	66
4.3.1. Volume, Ritmo de Trabalho e Esfera Profissional/Pessoal.....	67
4.3.2. Riscos Psicossociais nas Funções dos Colaboradores.....	69
CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	75
CAPÍTULO VI - CONCLUSÕES .....	82
CONSIDERAÇÕES FINAIS/ SUGESTÕES.....	85
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	86
APÊNDICES .....	89
Apêndice 1 - Questionário de Análise dos Riscos no Local de Trabalho.....	90
Apêndice 2 - Caracterização de Dados Sociodemográficos .....	93
Apêndice 3 – Testes de Normalidade.....	94
ANEXOS .....	99
Anexo A – Carta e Declaração de Autorização .....	100
Anexo B - <i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire</i> (COPSOQ) – Versão Portuguesa .....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1.1 - Caracterização Interna.....	20
Figura 2.1 – Aspetos Significantes do Trabalho.....	31
Figura 2.2 - A Síndrome do <i>Burnout</i> .....	37
Figura 2.3 - Ciclo de Gestão dos Riscos Profissionais .....	42
Figura 2.4 - Ciclo de Prevenção do Stresse Profissional .....	44
Figura 2.5 - Processo de Prevenção do Stresse Ocupacional .....	44
Figura 2.6 - Promoção da Saúde dos Profissionais no Local de Trabalho .....	45
Figura 2.7 - Promoção da Segurança e Saúde no Local de Trabalho .....	46

## ÍNDICE DE QUADROS

	Página
Quadro 1.1 - Matriz SWOT do <i>Grupo Rolar</i> .....	22
Quadro 2.1 - Causas dos Riscos Psicossociais .....	27
Quadro 2.2 - Os Quatro Fatores Influenciadores dos Riscos Psicossociais.....	28
Quadro 2.3 - Assédio e Violência no Local de Trabalho.....	33
Quadro 2.4 - Processo da Gestão dos Riscos no Local de Trabalho .....	41
Quadro 2.5 - Síntese do Processo de Prevenção do Stresse Profissional .....	43
Quadro 2.6 – Estratégias de Prevenção .....	47
Quadro 3.1 - Alterações ao Questionário.....	52
Quadro 3.2 - Grupos do Questionário.....	52
Quadro 3.3 - Escalas e Subescalas do Instrumento .....	54

## ÍNDICE DE TABELAS

	Página
Tabela 4.1 - Caracterização da Amostra .....	57
Tabela 4.2 - Gestão, Exigência e Relação Laboral .....	59
Tabela 4.3 - Relação Chefia – Colaborador.....	60
Tabela 4.4 - Significado do Trabalho .....	61
Tabela 4.5 - Saúde Mental e Física.....	62
Tabela 4.6 - Conflito Vida Profissional – Vida Privada .....	63
Tabela 4.7 - Assédio e Violência no Local de Trabalho.....	63
Tabela 4.8- Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão das Subescalas.....	64
Tabela 4.9 - Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão das Subescalas.....	65
Tabela 4.10 - Teste Qui-Quadrado Volume e Ritmo vs Tempo no Trabalho.....	67
Tabela 4.11 – Acumulação, Falta de Tempo vs Tempo no Trabalho .....	67
Tabela 4.12 - Teste Qui-Quadrado Volume e Ritmo vs Energia no Trabalho.....	68
Tabela 4.13 – Acumulação, Falta de Tempo, Elevado Ritmo vs Energia no Trabalho..	68
Tabela 4.14 - Teste aos Itens de Gestão, Exigência e Relação Laboral.....	69
Tabela 4.15 - Postos Médios dos Itens .....	70
Tabela 4.16 - Teste aos Itens Influência do Trabalho na Vida Privada .....	70
Tabela 4.17 - Postos Médios dos Itens .....	70
Tabela 4.18 - Teste aos Itens da Saúde Física e Mental .....	71
Tabela 4.19 - Postos Médios dos Itens .....	71
Tabela 4.20 - Teste aos Itens de Gestão, Exigência e Relação Laboral.....	72
Tabela 4.21 - Postos Médios dos Itens .....	73
Tabela 4.22 - Teste aos Itens Influência do Trabalho na Vida Privada .....	73
Tabela 4.23 - Postos Médios dos Itens .....	73
Tabela 4.24 - Teste aos Itens da Saúde Física e Mental .....	74
Tabela 4.25 - Postos Médios dos Itens .....	74

## LISTA DE ABREVIATURAS

COPSOQ	<i>Copenhagen Psychosocial Questionnaire</i>
DGS	Direção-Geral da Saúde
EPI	Equipamento de Proteção Individual
EU-OSHA	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde

## INTRODUÇÃO

Em presente século XXI, assistimos a uma permanente mudança nas organizações, relativamente à gestão dos recursos, às políticas implementadas e, por fim, às estratégias escolhidas. Tais mudanças, associadas ao aumento da concorrência e competitividade do mercado, leva a que as exigências e objetivos delineados pelos gestores das organizações também se alterem. Consequentemente, estas podem vir a interferir negativamente no ambiente psicossocial da empresa, tendo como exemplo a maior exigência e pressão na realização das tarefas, maior insegurança do cargo e a má comunicação, em resultado das relações interpessoais e das condições de vida pessoal e do trabalho.

Em 2008, a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou que as alterações atuais no ritmo e natureza do trabalho fazem com que os gestores lidem com situações de absentismo em resultado de situações de stresse e doenças mentais que afetam posteriormente a capacidade produtiva. Neste sentido, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) (2019) considerou que os riscos psicossociais tanto podem resultar de falhas relacionadas com a produção, organização e logísticas das tarefas a desenvolver, como de um ambiente social conflituoso. Estes podem acarretar riscos a nível psicológico, físico e social para os profissionais.

De acordo com o Decreto-Lei nº 441/91 de 14 de novembro, a qualidade de vida sentida no ambiente laboral é definida por três aspetos fundamentais, a saber: (i) segurança, (ii) higiene e (iii) saúde (abrangendo esta os aspetos físicos e psicológicos). Para tal, foram definidas linhas estratégicas que garantem, entres outros pontos, a prevenção de riscos profissionais. No que toca à prevenção dos riscos psicossociais no local de trabalho, é fundamental um envolvimento ativo e eficiente de todos os intervenientes na organização. Contudo, a empresa, ao promover um trabalho saudável e seguro, estará a contribuir para que os seus colaboradores tenham boas condições laborais, adaptadas às suas necessidades e capacidades, o que conduzirá ao sucesso da organização.

Verifica-se, assim, que a investigação dos riscos psicossociais constitui uma área muito atual e alvo de diferentes abordagens a nível nacional e internacional, com vista a capacitar as organizações de conhecimento que permita que os modelos de gestão tomem em consideração a prevenção de riscos.

O presente trabalho de investigação, a nível conceptual, pretende aprofundar o conhecimento sobre o conceito de riscos psicossociais; as causas associadas a estes nos colaboradores Portugueses; apresentar diversas perspetivas de autores acerca dos fatores associados aos riscos; detetar as políticas que previnam o aparecimento destas ameaças, com o intuito de contribuir para o melhoramento e enriquecimento das políticas de gestão nas organizações.

A nível descritivo, pretendemos definir os riscos psicossociais mais comuns no mercado de trabalho Português, as suas causas e consequências a nível pessoal, organizacional e social, bem como averiguar as medidas de prevenção estipuladas por entidades ligadas à área.

Por último, a nível empírico, analisamos a relação entre variáveis pessoais/laborais e os riscos psicossociais na organização em estudo, *Grupo Rolear*, assente em hipóteses formuladas com base na revisão da literatura e seguindo um método quantitativo. O instrumento utilizado para recolha de dados foi o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), na versão curta e validado para a população Portuguesa.

No decorrer do desenvolvimento do presente trabalho de investigação, temos como referência de regras de elaboração e apresentação o “Guia para Elaboração de Trabalho de Mestrado, 2º Ciclo”, facultado pela Faculdade de Economia da Universidade do Algarve, Versão revista: 2016.

Os assuntos desenvolvidos na presente dissertação foram divididos em seis capítulos: o 1 expõe a problemática de investigação; perguntas de investigação; definição dos objetivos; as hipóteses; limites da investigação; apresentação da empresa a estudar.

O capítulo 2 apresenta a revisão da literatura, fazendo um enquadramento teórico de acordo com o que já se encontra produzido cientificamente por outros autores acerca do tema de investigação, de forma a realçar a importância do estudo em causa e auxiliar na interpretação dos resultados obtidos.

O capítulo 3 apresenta a Metodologia, descreve (i) a perspetiva de investigação; (ii) as regras de elaboração e apresentação; (iii) faz a delimitação da população e dimensão da amostra; (iv) refere os métodos e técnicas utilizados na recolha, tratamento e análise de dados.

Nos capítulos 4 e 5, são apresentados os resultados obtidos, analisados e interpretados. Com base nestes, é feita a discussão dos mesmos.

Por fim, o capítulo 6, a conclusão, apresenta ideias centrais bem como os avanços práticos e teóricos obtidos com a investigação realizada. Por último, apresentam-se as sugestões para a organização e propostas para trabalhos futuros.

## CAPÍTULO I

### *Síntese Introdutória:*

O Capítulo I apresenta informações fundamentais para o presente trabalho de investigação, tais como: problema de investigação, objetivos gerais e específicos, hipóteses e perguntas de investigação, limites de investigação e a apresentação da Organização em estudo, *Grupo Rolear*.

### **1.1. Problema de Investigação**

Nas últimas décadas, temos assistido a grandes mudanças na gestão dentro das organizações, o que conduziu a alterações nas condições de trabalho. Juntamente com estas, as circunstâncias e realidades de produção, a gestão de serviços e administração, os objetivos e obrigações dos trabalhadores, também se têm vindo a transformar (Silva, Amaral, Pereira, Bem-Haja, Pereira, Rodrigues, Cotrim, Silvério, Nossa, 2006).

Segunda a EU-OSHA (2007), os riscos psicossociais são consequência de transformações nas áreas técnicas e organizacionais de uma entidade, bem como nas mudanças socioeconómicas, demográficas e políticas influenciadas por fenómenos como a globalização e o livre mercado.

Os profissionais estão expostos a novos desafios relacionados com a saúde e segurança, competitividade e capacidade de resposta ao mercado internacional. Estes levam a que os gestores definam políticas mais exigentes, pouco flexíveis e introduzam novas tecnologias, de forma a reduzirem os seus custos. Desta forma, os colaboradores são obrigados a lidar com mais riscos psicossociais e ameaças na área da saúde e segurança (OMS, 2010).

De acordo com uma sondagem realizada pela EU-OSHA (2019), aproximadamente 50% dos colaboradores declara que a presença de stresse no local de trabalho é causada por motivos profissionais.

Num estudo realizado por Silva *et al.* (2006), no qual foi aplicado o COPSOQ, versão média, a 35 empresas e instituições públicas e privadas de Portugal Continental, foi possível obter valores de referência Nacional. Estes revelaram que existem áreas que apresentam maior risco para a saúde, especificamente: (1) exigências cognitivas em cerca

de 70%; (2) exigências emocionais (50%); (3) insegurança laboral (39%); (4) ritmo de trabalho (36%) e (5) influência no trabalho (31%). Contrariamente, fatores como comportamentos ofensivos (1%); significado do trabalho (3%); transparência do papel laboral (15%), são os que se encontraram como situações favoráveis para a saúde, ou seja, com uma probabilidade mais reduzida de risco.

Assim, tomando em conta os dados anteriores, consideramos pertinente a realização de uma investigação sobre o tema, uma vez que se observa em Portugal a presença de ameaças para a saúde da população nacional, causadas por riscos psicossociais.

## **1.2. Objetivos de Investigação**

Para o presente trabalho de investigação, definiram-se os seguintes objetivos:

### **Objetivos Gerais:**

- Sintetizar a revisão da literatura;
- Compreender as causas dos riscos psicossociais nas organizações;
- Perceber os impactos psicossociais nos colaboradores e locais de trabalho;
- Conhecer o processo de gestão e prevenção dos riscos.

### **Objetivos Específicos:**

- Analisar os potenciais riscos psicossociais no *Grupo Rolear*;
- Detetar os fatores organizacionais que previnem/minimizam a presença de riscos psicossociais;
- Relacionar as políticas de gestão da organização em estudo, com os riscos psicossociais;
- Averiguar a influência do volume e ritmo de trabalho nos conflitos da esfera profissional/pessoal;
- Analisar a relação entre a presença de riscos psicossociais e as funções dos colaboradores.

Os objetivos gerais encontram-se relacionados com a investigação a nível conceptual, pois a recolha de bibliografia científica já publicada por outros autores permite uma ampla aquisição de conhecimentos que conduz ao desenvolvimento e crescimento do tema de investigação.

Os objetivos específicos definem-se para o estudo a nível empírico, delineiam os pontos fundamentais a aprofundar no questionário aplicado ao *Grupo Rolear* e as relações a averiguar para a existência, ou não, de riscos psicossociais nos colaboradores da organização.

As conclusões a retirar possibilitam que sejam dadas à organização sugestões e/ou contributos positivos ao crescimento, melhoria e desenvolvimento do bem-estar dos colaboradores.

### **1.3. Hipóteses de Investigação**

Assim, após definido o questionário final, foi possível traçar as hipóteses que se seguem:

**H1:** As políticas de gestão do *Grupo Rolear* contribuem para a prevenção dos riscos psicossociais.

**H2:** O volume e ritmo de trabalho conduzem ao aumento de conflitos da esfera profissional/pessoal.

**H3:** A presença de riscos psicossociais no *Grupo Rolear* tem uma relação direta com as funções dos colaboradores.

As hipóteses acima mencionadas serão testadas através dos resultados empíricos deste trabalho de investigação.

### **1.4. Perguntas de Investigação**

De modo a explorar a presença, ou não, de riscos psicossociais, assim como as suas causas e consequências, estabeleceram-se algumas questões para o presente trabalho de investigação, a saber:

- As políticas de gestão do *Grupo Rolear* têm relação direta com a prevenção de riscos psicossociais no local de trabalho?

- Em que medida o volume e o ritmo de trabalho estão associados ao aumento de conflitos profissionais e/ou pessoais?
- De que forma podemos encontrar relação entre a presença de riscos psicossociais e as funções desempenhadas pelos colaboradores?

### **1.5. Limites da Investigação**

Como limites de investigação, mencionam-se as dificuldades sentidas na aplicação do modelo original validado para Portugal do questionário COPSOQ ao *Grupo Rolear*. Realizaram-se as alterações e adaptações no corpo do questionário, o que permitiu, na nossa perspetiva, uma melhor interpretação e identificação dos profissionais com as questões. Para além disso, criou-se uma área de caracterização sociodemográfica.

Quanto à aplicação, toma-se como limites a dificuldade de adesão de resposta por parte dos colaboradores da organização, justificada pela ampla cobertura geográfica do *Grupo Rolear*, o que dificultou o incentivo à participação no estudo. Há, ainda, a considerar a ausência de respostas das regiões do Porto e do Alentejo, o que limitou a possibilidade de fazer uma leitura cultural aos resultados.

Por fim, o facto de o *Grupo Rolear* estar dividido em diferentes áreas de mercado, leva a que os colaboradores estejam expostos a diferentes situações diárias e, conseqüentemente, a diversos riscos psicossociais, o que dificulta a comparação de colaboradores da organização.

## 1.6. Grupo Rolear

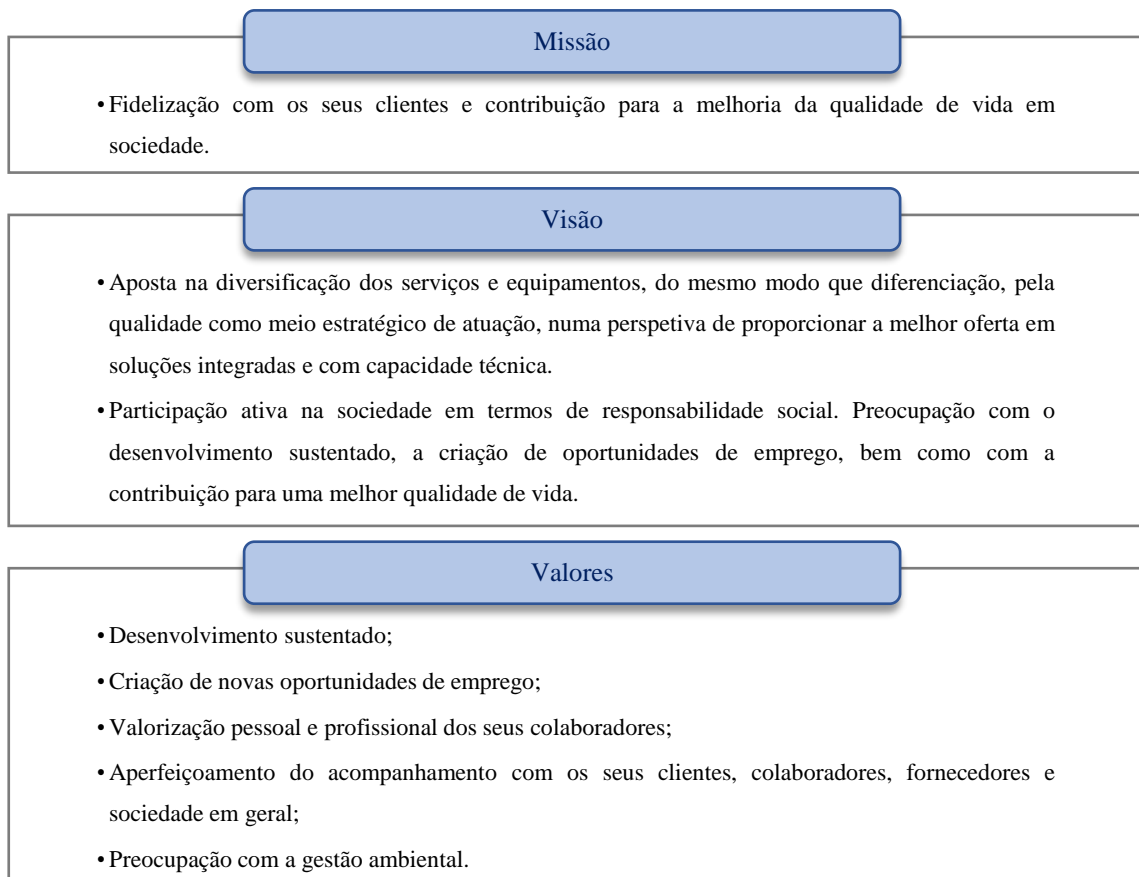
De modo a complementar a investigação, considera-se fundamental realizar um estudo de caso, no qual se analisa a relação entre fatores pessoais/laborais e os riscos psicossociais no caso real e atual.

Para tal, foi escolhida a empresa algarvia, *Grupo Rolear*, dado ser uma empresa de elevada dimensão, tanto em termos das áreas de atuação que abrange, como dos 271 colaboradores que constituem a sua equipa ao longo do país. Para além disso, acresce o facto de existir uma relação laboral que permitiu o acesso à mesma.

### 1.6.1. Caracterização do *Grupo Rolear*<sup>1</sup>

#### 1.6.1.1. Caracterização Interna

Figura 1.1 - Caracterização Interna



Fonte: Adaptado Grupo Rolear (2020).

<sup>1</sup> Para a caracterização da empresa, foi utilizada documentação interna.

### 1.6.1.2. Caracterização Externa

As áreas de atuação do *Grupo Rolear* estão divididas em três empresas (Grupo Rolear, 2020):

- *Rolear SA*, composta pela administração, serviços partilhados, área comercial, gestão de compra e venda de bens e imóveis, soluções de engenharia e aluguer de equipamentos, subdividida em três marcas: Rolearmais (comercialização e assistência técnica de equipamentos elétricos, eletrónicos e eletromecânicos); Rolegás (gás canalizado, elaboração de estudos e projetos, instalação e manutenção de redes de gás); Rolear Viva (responsável pela comercialização de gás natural e eletricidade).
- *GDA*, detentora da marca Academia Formação Rolear (entidade formadora de cursos técnicos com forte orientação prática).
- *Rolear ON*, que trata da instalação, manutenção e assistência técnica de equipamentos elétricos, mecânicos e eletromecânicos; construção civil; infraestruturas e arranjos exteriores.

O *Grupo Rolear* conta com 11 pontos de venda e uma equipa de comerciais especializados a nível nacional, abrangendo o Algarve, Alentejo, Lisboa e Norte.

### 1.6.2. Análise SWOT do Grupo Rolear

De uma forma realista, utilizar uma perspectiva SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) permite realizar uma análise interna, focando as forças e as fraquezas do *Grupo Rolear* e uma análise com especial realce para as oportunidades e as ameaças externas (Quadro 1.1).

Quadro 1.1 - Matriz SWOT do Grupo Rolear

Análise Interna	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conhecimento do mercado onde opera, em especial no Algarve - dimensão e reconhecimento do Grupo;</li> <li>· Grupo empresarial com boa/forte capacidade sinérgica;</li> <li>· Volume de negócio que garante alguma Autonomia financeira;</li> <li>· Possibilidade de oferecer serviços integrados e/ou complementares;</li> <li>· Existência de Recursos humanos especializados/Capacidade Técnica;</li> <li>· Diversidade de produtos e soluções;</li> <li>· Longevidade da relação com clientes e fornecedores;</li> <li>· Disponibilidade de Stock permanente (capacidade de resposta).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reduzida representatividade e reconhecimento a nível nacional;</li> <li>· Comunicação interna entre as diferentes áreas da empresa/grupo;</li> <li>· Potenciação Site empresa na venda de produtos;</li> <li>· Condições contratuais com alguns fornecedores (venda direta ao cliente final);</li> <li>· Dificuldade na definição de produtos estratégicos – diversidade de produtos;</li> <li>· Complexidade na gestão de margens;</li> <li>· Inexistência de ligação entre ordem do cliente e requisição de compra (processo compras);</li> <li>· Capacidade/especialização do apoio ao cliente;</li> <li>· Inexistência de e-commerce.</li> </ul>
Análise Externa	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Posicionamento de mercado – Empresa com 40 anos – gera estabilidade e confiança;</li> <li>· Parcerias com clientes;</li> <li>· Fidelização dos clientes (novas áreas de trabalho);</li> <li>· Aumento da cobertura nacional – investimento em setores atrativos;</li> <li>· Falta de concorrência com oferta completa e integrada de serviços e produtos;</li> <li>· Valência associada às energias de fontes renováveis;</li> <li>· Desenvolver/Potenciar aumento de clientes no setor industrial;</li> <li>· Exigência de empresas certificadas nomeadamente para os gases – oportunidade para formação Academia Rolear e eventuais parcerias para fornecimento e instalação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Exigências de requisitos legais e regulamentares que podem afetar as metodologias/atividade;</li> <li>· Dinamismo, pouco reconhecimento e agressividade da concorrência em preços que conduzem á redução drástica das margens;</li> <li>· Existência/Aumento de Plataformas de venda e-commerce;</li> <li>· Posição forte que outras empresas têm junto de certos municípios;</li> <li>· Corte do crédito segurado a clientes ou por parte dos fornecedores;</li> <li>· Quebra do turismo na região do Algarve</li> <li>· Aumento significativo Escassez de Mão-de-obra Habilitada;</li> <li>· Catástrofes Naturais/Ambientais</li> <li>· Epidemias/Pandemias</li> </ul>

Fonte: Adaptado Grupo Rolear (2020).

#### *Síntese Conclusiva:*

No capítulo I, foi possível dar a conhecer os riscos psicossociais nas organizações na atualidade, os limites da investigação, o objetivo de estudo, bem como uma breve caracterização do *Grupo Rolear*.

## **CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA**

### *Síntese Introdutória:*

O Capítulo II expõe conceitos fundamentais da revisão da literatura, incidindo especificamente sobre riscos profissionais; riscos emergentes; riscos psicossociais e stress ocupacional. Para além disso, explora as principais causas e consequências dos riscos psicossociais nos locais de trabalho, as medidas de prevenção dos riscos e promoção da saúde ocupacional.

### **2.1. Enquadramento Teórico**

O passar dos anos trouxe desenvolvimentos constantes no mundo empresarial que, conseqüentemente, levaram a alterações na forma de trabalhar dos indivíduos, no processo de organização das tarefas e nos métodos de gestão aplicados pelas administrações nas empresas (EU-OSHA, 2007). Estas alterações do foro económico, humanístico e social conduziram a um mercado de trabalho que obriga a uma maior capacidade de adaptação e superação das novas circunstâncias (Pereira e Ribeiro, 2017).

São, por exemplo, estas transformações que levam ao aparecimento dos riscos psicossociais nos locais de trabalhos na atualidade. Riscos estes que se encontram extremamente relacionados com o aumento do nível de stress dos trabalhadores, levando ao surgimento de problemas de saúde mental e física (EU-OSHA, 2007; Gil-Monte, 2012).

As organizações contemporâneas encontram-se expostas a processos de transformações mundiais que influenciam, por sua vez, as estruturas organizacionais, os métodos de gestão do trabalho e o relacionamento entre equipa. Para a criação de um emprego digno e sustentável, é necessário que sejam criadas as oportunidades de trabalho, que comecem com a liberdade de escolha de emprego, segurança e honestidade no local de trabalho (Chagas e Reis, 2014).

O universo profissional é complexo e encontra-se em constante transformação pela sua necessidade de desenvolvimento e concorrência, crescimento tecnológico e gestão regada pelos mercados. Estas alterações tanto põem em causa a economia dos países, como a saúde e o bem-estar da população ativa, pois o desempenho desta é influenciado pela necessidade de desenvolvimento e crescimento das competências e habilitações;

aumento do ritmo laboral; coordenação da vida laboral com a vida familiar; organização dos métodos de trabalho; gestão dos recursos disponíveis e mudanças nas propostas de emprego (Gil-Monte, 2012; Pereira e Ribeiro, 2017).

## **2.2. Conceito de Riscos e Riscos Emergentes no Local de Trabalho**

A Direção-Geral da Saúde (DGS) (2020a) define risco profissional como um fator capaz de causar danos na saúde do colaborador, associado a um perigo ao qual o sujeito esteja exposto no seu local de trabalho. Em qualquer entidade, independentemente da sua dimensão ou ramo profissional, os riscos profissionais estão presentes.

Os riscos no local de trabalho alteram-se na sequência da transformação ou surgimento de novas formas de trabalho; no aparecimento das novas tecnologias; novos métodos de gestão; novos negócios e modelos organizacionais; modificações nas relações interpessoais; verificação de fluxos de população nas sociedades ou alterações demográficas e ambientais. Todas estas mutações acarretam o aparecimento de novos e distintos riscos que se caracterizam por riscos emergentes ou desconhecidos (Fernandes e Pereira, 2016).

No que toca aos riscos emergentes, estes correspondem a qualquer risco que, em simultâneo, seja “novo”<sup>2</sup> e que se esteja a desenvolver, através do aumento das causas do risco, da crescente exposição dos colaboradores, cujas consequências na saúde são cada vez mais perigosas (EU-OSHA, 2007).

Para Pereira e Ribeiro (2017), um risco emergente surge com o aparecimento dos novos perigos e encontram-se em crescimento, considerando este termo como uma dimensão do termo stresse. De acordo com estes, a EU-OSHA (2007) conclui que o risco profissional está a aumentar devido ao crescimento dos fatores de riscos, à exposição dos trabalhadores e, por sua vez, os resultados destes na saúde dos indivíduos são cada vez mais graves.

---

<sup>2</sup> “Novo” indica que surge pelas novas transformações no mercado, através de novas técnicas, novas tecnologias, novos conceitos de ambiente de trabalho, novas mentalidades sociais e novas técnicas organizacionais (EU-OSHA, 2007).

### **2.3. Conceito de Riscos Psicossociais**

Os riscos psicossociais correspondem às circunstâncias com as quais os colaboradores têm de lidar no seu dia-a-dia no local de trabalho. Estas encontram-se associadas ao modo de organização das tarefas, ao cargo desempenhado, aos trabalhos realizados, ao meio ambiente organizacional, às possibilidades de progressão na carreira, às reformas antecipadas e às inseguranças laborais. Tais fatores provocam efeitos tanto no desempenho profissional como na saúde dos indivíduos. Aspectos como a organização do trabalho e os fatores organizacionais são dos mais influentes no aparecimento de stress no colaborador (Gil-Monte, 2009, 2012; Pucci, Kanan e Silva, 2017).

Para Pereira e Ribeiro (2017), os riscos psicossociais encontram-se associados às maiores complicações na saúde pública atual, principalmente nos mercados industrializados, constituindo, deste modo, uns dos mais frequentes problemas na área da saúde e segurança no trabalho. Estão relacionados com situações de stress ocupacional, assédio, esgotamento e agressividade no ambiente laboral.

Partindo da definição da *International Labour Association*, os riscos psicossociais surgem de diversos fatores que põem em risco a saúde dos profissionais. Os resultados dos mesmos variam em função da exposição e relação entre estes fatores e os colaboradores. Fatores estes que correspondem: à organização e gestão das tarefas; características do trabalho; capacidades e dificuldades dos profissionais; relações hierárquicas; ligações sociais; circunstâncias organizacionais; ambiente do local de trabalho; verificação de justiça, igualdade e respeito entre todos (Fernandes e Pereira, 2016).

Os fatores psicossociais podem, assim, assumir dois comportamentos opostos nos indivíduos, pois tanto podem ter efeitos positivos como negativos no desempenho do trabalho ou na qualidade de vida e saúde do trabalhador. Na primeira hipótese, os fatores contribuem de forma favorável para o desenvolvimento pessoal; já na segunda, correspondem a riscos que causam danos na saúde psicológica, física e social, o que, por sua vez, influencia a qualidade de vida dos indivíduos. De acordo com estudos realizados anteriormente, os riscos psicossociais prejudicam tanto o desempenho do colaborador como a sua vida privada (Gil-Monte, 2009).

## **2.4. Conceito de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho**

Segundo a EU-OSHA (2020), os riscos psicossociais e o stresse causado pela atividade laboral são dos fatores que mais influenciam negativamente a saúde dos indivíduos, o bem-estar das organizações e, conseqüentemente, a economia dos países. Podemos, pois, afirmar que os elementos psicossociais e o stresse encontram-se estritamente interligados (Fernandes e Pereira, 2016).

Os riscos psicossociais originados no local de trabalho derivam da ineficaz gestão, organização e realização das tarefas tanto por parte da organização em geral como do colaborador em particular. O ambiente de trabalho em que o profissional está envolvido pode provocar conseqüências negativas a nível físico, psicológico e social (EU-OSHA, 2020), resultando em manifestações de cansaço, pressão e stresse (Pucci *et al.*, 2017).

Um ambiente psicossocial positivo providencia que os colaboradores que nele trabalhem apresentem um bom desempenho e um bem-estar global (quer isto dizer, físico e mental), que contribuirá para a um positivo desenvolvimento pessoal (EU-OSHA, 2020).

Os acidentes de trabalho ou as doenças mentais e/ou físicas que surjam por motivos laborais são consideradas como riscos profissionais. A exposição a estes riscos pode surgir por diferentes meios, particularmente: o respiratório, dérmico, digestivo, auditivo e ocular. Além disso, dependem da intensidade e quantidade de tempo que o colaborador se encontra exposto ao risco, das características do mesmo, da sua influência no organismo, assim como as próprias características individuais (DGS, 2020a).

Nos dias que correm, os riscos psicossociais gerados no local de trabalho são a principal explicação para o aumento do aparecimento de doenças e acidentes de trabalho (Gil-Monte, 2009, 2012). O seu aparecimento tem sofrido alterações, tanto na forma em que ocorrem, como nos efeitos verificados na saúde dos profissionais, influenciados também pelos aparecimentos dos novos riscos emergentes (Pereira e Ribeiro, 2017).

## 2.5. Causas dos Riscos Psicossociais

Segundo os resultados da investigação realizada pela EU-OSHA (2007), verifica-se que os riscos psicossociais surgem na sua maioria ligados a modificações nas técnicas utilizadas no processo de trabalho ou na gestão organizacional. No entanto, estes também podem surgir pelas alterações socioeconómicas, políticas, demográficas, bem como pelo fenómeno da globalização atual. Tanto a industrialização, como versatilidade na gestão do trabalho, têm um efeito renovador constante no dia a dia nas organizações, o que causa transtornos psicológicos nos profissionais (Pucci *et al.*, 2017).

Como podemos ver, a origem dos riscos psicossociais é abordada por diversos autores (Quadro 2.1).

Quadro 2.1 - Causas dos Riscos Psicossociais

Causas	Autores
<ul style="list-style-type: none"><li>· Ambiente laboral;</li><li>· Organização do trabalho;</li><li>· Condições físicas;</li><li>· Administração.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Gil-Monte (2012)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Crescimento do fluxo migratório;</li><li>· Inovações tecnológicas;</li><li>· Competitividade empresarial;</li><li>· Ambiente físico da organização;</li><li>· Modelo da entidade;</li><li>· Métodos de gestão, organização e particularidades do trabalho;</li><li>· Perspetivas de progressão na carreira;</li><li>· Má gestão das responsabilidades profissionais e pessoais;</li><li>· Instabilidade e insegurança laboral;</li><li>· Envelhecimento dos assalariados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Pereira e Ribeiro (2017)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Elevada quantidade de trabalho;</li><li>· Incoerência das orientações e pedidos dos superiores hierárquicos;</li><li>· Má comunicação;</li><li>· Falta de autonomia;</li><li>· Ausência na tomada de decisões;</li><li>· Insegurança laboral, provocada pela ineficaz gestão organizacional;</li><li>· Mau relacionamento com os superiores hierárquicos e/ou colegas;</li><li>· Assédio verbal ou sexual e violência.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· EU-OSHA (2020)</li></ul>

Fonte: Adaptado Gil-Monte (2012); EU-OSHA (2020); Pereira e Ribeiro (2017).

Da mesma forma, a EU-OSHA (2007) menciona alguns dos perigos associados ao aparecimento dos riscos, são eles: (i) novas formas de contratos (contratos precários que levam ao aparecimento do sentimento de insegurança no trabalho); (ii) envelhecimento da mão-de-obra (ligado ao envelhecimento da população e ao aumento da idade da

reforma, por vezes, em trabalhadores com baixa escolaridade); (iii) intensidade do trabalho (ligada ao ritmo excessivo e ao volume exigido por parte das chefias); (iv) aumento da exigência emocional no trabalho ligada a áreas de saúde e serviços, com excessiva competitividade; (v) dificuldade na conciliação da relação vida privada/profissional (agravado pelo volume de trabalho e horários).

Em resumo, os riscos psicossociais subsequentes à atividade profissional podem ser gerados por disfuncionalidades associadas a quatro fatores, como fica patente no Quadro 2.2.

Quadro 2.2 - Os Quatro Fatores Influenciadores dos Riscos Psicossociais

1.Particularidades da Atividade Desenvolvida	2.Características Organizacionais	3. Condições do Emprego	4. Gestão e Tempo Laboral
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Volume de trabalho;</li> <li>· Desenvolvimento dos conhecimentos e habilitações profissionais;</li> <li>· Autonomia;</li> <li>· Realização de tarefas repetitivas e monótonas;</li> <li>· Responsabilidade;</li> <li>· Ritmo de trabalho;</li> <li>· Automatização das tarefas;</li> <li>· Reconhecimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Definição e esclarecimento da hierarquia;</li> <li>· Comunicação interna;</li> <li>· Progressão da carreira profissional;</li> <li>· Estipulação das competências;</li> <li>· Modelo e gestão;</li> <li>· Relações interpessoais;</li> <li>· Eventos de convívio social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Condições físicas do local;</li> <li>· Ambiente laboral;</li> <li>· Salário;</li> <li>· Segurança e estabilidade laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tipos horários de trabalho;</li> <li>· Organização e administração das horas trabalhadas e as horas de descanso.</li> </ul>

Fonte: Adaptado Gil-Monte (2012).

### 2.5.1. Riscos Psicossociais: Gestão e Liderança

Os modelos e práticas de gestão das organizações influenciam diretamente o ambiente psicossocial das mesmas. Assim, é possível assistir a dois tipos de situações: (1) ambientes laborais desfavoráveis - políticas de gestão incorretas, fundamentadas em modelos destrutivos e colaboradores insatisfeitos (sobrecarga de horário de trabalho, incumprimento no pagamento das remunerações, métodos de trabalho incorretos, falta de autonomia e responsabilidade e impedimento do desenvolvimento e crescimento profissional); (2) ambientes laborais saudáveis - bons modelos e políticas de gestão (coordenação eficiente das horas de trabalho, boas relações hierárquicas, líderes ativos no desenvolvimento/enriquecimento dos colaboradores) (Fernandes e Pereira, 2016).

A forma de gestão e liderança é parte da cultura organizacional e controla o aparecimento de riscos psicossociais. Particularidades como: falta de comunicação, reduzido

vencimento, confrontos hierárquicos, inexistência de hábitos motivacionais, reduzido índice de formações, baixa possibilidade de progressão ou promoções injustas, gestão ineficaz, entre outros, são fatores organizacionais que levam ao aparecimento de riscos (Pucci *et al.*, 2017).

De acordo com Mihalcea (2014), as administrações da atualidade têm de ser flexíveis e adaptáveis às novas circunstâncias do mundo empresarial, pois só assim conseguem garantir a eficiência das tarefas realizadas pelas suas equipas. São as intervenções positivas que as chefias fazem aos seus colaboradores que os motivam a atingir tanto os objetivos organizacionais como os pessoais. De facto, a motivação é fundamental para um bom desempenho das atividades solicitadas, pois leva tanto ao aperfeiçoamento da execução e dedicação de uma função, como é capaz de criar funcionários que se identifiquem e acreditem na organização onde trabalham (Chagas e Reis, 2014).

A satisfação profissional está relacionada com o método de liderança e o desempenho profissional do colaborador, já que é uma reação positiva do mesmo às funções que desempenha. São também as características de personalidade dos líderes, assim como dos colaboradores, a base da satisfação e da motivação relativamente ao trabalho (Mihalcea, 2014).

### 2.5.2. Riscos Psicossociais: Desempenho e Organização do Trabalho

A organização do trabalho é um tema de investigação muito abrangente e estudado por várias áreas, tais como Administração, Ciências da Engenharia, Sociologia e Psicologia. Esta pode estar associada ao método de trabalho utilizado nas atividades desenvolvidas, às relações hierárquicas e à estrutura organizacional da entidade. A presença de uma hierarquia de indivíduos, poderes, responsabilidades e trabalhos origina uma divisão nos profissionais (Chagas e Reis, 2014; Dejours, Dessors e Desrlaux, 1993).

Assim, de acordo com os autores, a organização do trabalho é feita com base numa estrutura de relacionamento e autoridade para a execução de tarefas, defendendo o conceito de conceção, que leva a que os gestores estruturam a organização de forma a definir como os colaboradores executaram as suas atividades, e o conceito de estrutura, que reporta ao relacionamento e às medidas organizacionais.

São os resultados consequentes do desequilíbrio entre as políticas de gestão e organização laboral que mais interferem com os profissionais, especificamente nos aspetos do foro psicológico, social e físico. Em vários casos, reporta a sentimentos de desvalorização e desrespeito, bem como situações de insegurança e esgotamento no local de trabalho.

Deve ser feito um ajuste entre o trabalho desempenhado e o profissional que o realiza, bem como à sua prática laboral, através de uma gestão de conhecimentos que capacite e envolva os indivíduos nos objetivos organizacionais. Quando este enquadramento não é respeitado, e o bem-estar das equipas é colocado em perigo, as organizações devem reorganizar a sua cultura organizacional de forma a incluir o lado humano na produção, quer isto dizer, correlacionar às diretrizes e princípios institucionais os valores, cultura e os profissionais (Pucci *et al.*, 2017).

Para Catanhede (1961, cit in Chagas e Reis, 2014), uma organização corresponde ao estabelecimento das várias funções numa entidade que procurar atingir objetivos organizacionais eficiente e economicamente sustentáveis, envolvendo a clareza no processo produtivo, a diferenciação entre funções e a relação de colaborador e chefia.

### 2.5.3. Riscos Psicossociais: Chefia, Colaborador e Significado do Trabalho

Os profissionais quando contratados assumem um papel de comprometimento e colaboração para com a entidade empregadora e, ao mesmo tempo, esperam um progresso profissional e um enriquecimento pessoal, o que salienta o valor do envolvimento e fidelidade entre ambas as partes. Cada vez mais, os profissionais encontram-se informados dos seus direitos de saúde e segurança no trabalho, princípios e independências, que ,quando não respeitados, correspondem a situações de imposições e pressões por parte das chefias, que leva ao sentimento de insegurança laboral (Pucci *et al.*, 2017).

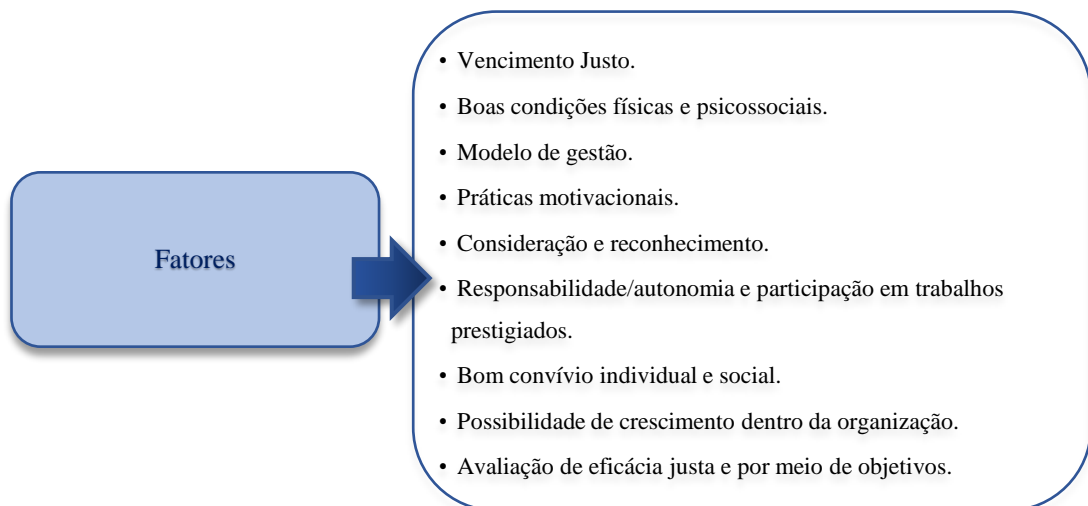
As relações laborais dentro das organizações quando instáveis e injustas suscitam stresse, inquietação, desvalorização, instabilidade e incerteza laboral nos trabalhadores, de forma que, quando assim se verifica, estas compõem um dos riscos psicossociais no local de trabalho. É de extrema importância a cooperação entre colaboradores e chefias, caracterizando este como um processo de equipa que favorece o desenvolvimento do

trabalho, através de troca de ideias, objetivos e interesses, que contribuem para o fortalecimento da cultura e estrutura organizacional (Neto, 2015).

A relação entre as diferentes partes da hierarquia organizacional está também ligada ao valor atribuído pelo profissional ao ato laboral, ou seja, se o considera como uma ação relevante para o seu bem-estar, ou se meramente o vê como meio necessário para a satisfação de outras necessidades. Em segunda instância, associa-se ao sentimento do indivíduo relativamente às condições de trabalho, à correspondência dos seus princípios e valores pessoais com os defendidos e aplicados na organização. Quando estas particularidades se encontram ausentes, o profissional começa a não se identificar com as suas funções, começando a considerá-las banais e sem interesse e a sentir-se insatisfeito, desmotivado e triste no seu local de trabalho (Martinez e Paraguay, 2003).

Para o profissional, na maior parte das vezes, o significado do trabalho pode influenciar a sua dedicação e permanência na organização. Este associa-se ao nível de satisfação com as condições dadas pela entidade relativamente às suas necessidades individuais e profissionais. Os fatores que influenciam o significado do trabalho são de ordem variada (Figura 2.1).

Figura 2.1 – Aspetos Significantes do Trabalho



Fonte: Adaptado Pucci *et al.* (2017).

Estes indicadores, quando não respeitados, são causadores de angústia, stresse e confronto nos profissionais, prejudicando não só os próprios como também as entidades empregadoras (Pucci *et al.*, 2017).

A identificação organizacional influencia os níveis de vinculação dos seus profissionais. Isto, por sua vez, interfere no envolvimento psicólogo das equipas, quando maior for a identificação mais ligados e dedicados se encontram e menos provável será a vontade de mudar de emprego. No entanto, pode causar um conflito na relação vida pessoal – vida profissional, no momento em que o tempo e desempenho empregues nas obrigações profissionais, o cansaço e stresse derivados dessas, começa a afetar e a ser incompatível com o tempo despendido e bem-estar da vida pessoal e familiar (Tavares, Caetano e Silva, 2007).

#### 2.5.4. Riscos Psicossociais: Assédio e Violência no Local de Trabalho

O assédio no local de trabalho não é um conceito recente nas organizações. Este existe desde que o mundo empresarial se começou a desenvolver e as relações laborais se tornaram constantes entre os cidadãos. O termo é reconhecido em contexto laboral de duas formas: o assédio sexual e o assédio moral, também denominado por *mobbing*. Caracteriza-se por um comportamento abusivo, manifestado através de ações, expressões, gestos ou manuscritos, que um sujeito toma com o intuito de ferir a dignidade, personalidade e integridade física ou psíquica de outro. Sendo estes comportamentos desempenhados no local de trabalho, o profissional que sofre de assédio sente o seu posto de trabalho e o ambiente laboral em risco. Os assediadores são em norma colegas, superiores hierárquicos ou mesmo clientes que, no início, não procuram ser ofensivos e desvalorizam os seus atos, no entanto, com o passar do tempo, estes tornam-se mais regulares, fazendo com que a vítima se sinta cada vez mais ridicularizada e inferiorizada (Pereira e Ribeiro, 2017).

São vários os aspetos que influenciam o crescimento da possibilidade de ocorrência de assédio sexual ou moral nas empresas, bem como violência no trabalho, que conduzem ao aumento dos riscos, tal como podemos verificar o Quadro 2.3 da página seguinte.

Quadro 2.3 - Assédio e Violência no Local de Trabalho

Aspetos Influenciadores		
Assédio Sexual	Assédio Moral	Violência no Trabalho
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comportamento físico (violência e ameaças), verbal (afirmações sobre aspetos físicos, convites e sugestões sexuais) e não verbal (apresentação de imagens do foro sexual) (McCann, 2005, citado em Pereira e Ribeiro, 2017);</li> <li>· Comentários sexuais, gestos ofensivos e ameaças (Espinoza e Cunningham, 2010, citado em Pereira e Ribeiro, 2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ausência de respeito pela integridade do colaborador;</li> <li>· Dignidade comprometida, afetada e ridicularizada (Pereira e Ribeiro, 2017);</li> <li>· Comportamentos ilegítimos, discriminatórios, não éticos e consecutivos;</li> <li>· Insegurança laboral;</li> <li>· Modificações organizacionais repentinas;</li> <li>· Falta de uma política que puna comportamentos discriminativos e de assédio;</li> <li>· Má relação entre colegas e/ou conflito na relação chefia-colaborador;</li> <li>· Insatisfação com os modelos de gestão;</li> <li>· Excesso de trabalho e responsabilidades;</li> <li>· Anomalias na gestão dos colaboradores;</li> <li>· Ausência de uma cultura organizacional bem definida;</li> <li>· Conflito de poder e responsabilidades entre funções (EU-OSHA, 2002a).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Modificações no mundo empresarial;</li> <li>· Aumento das relações interpessoais (Pereira e Ribeiro, 2017);</li> <li>· Ameaças, faltas de respeito, provocações ou agressões psicológicas ou físicas;</li> <li>· Trabalho solitário;</li> <li>· Contacto com dinheiro e objetos de valor;</li> <li>· Cargos de averiguação e autoridade;</li> <li>· Convivência com consumidores problemáticos;</li> <li>· Má gestão organizacional que prejudica a prestação do serviço (EU-OSHA, 2002b).</li> </ul>

Fonte: Adaptado EU-OSHA (2002a, 2002b); Espinoza e Cunningham (2010, citado em Pereira e Ribeiro, 2017); McCann (2005, citado em Pereira e Ribeiro, 2017); Pereira e Ribeiro (2017).

Estes aspetos colocam em risco o bem-estar, a segurança, a saúde física e mental dos colaboradores, influenciam o aparecimento do stresse ocupacional e prejudicam as relações laborais e a economia da organização (EU-OSHA, 2002a, 2002b; Pereira e Ribeiro, 2017).

## 2.6. Consequências dos Riscos Psicossociais

Como já foi abordado anteriormente, os riscos psicossociais surgem a partir de elementos, características e agentes de risco existentes no ecossistema organizacional que, por sua vez, prejudicam o bem-estar geral deste. Danos nas condições de saúde e na vida pessoal dos profissionais, descontentamento, isolamento social, complicações financeiras tanto do foro pessoal como organizacional são algumas das consequências dos riscos psicossociais (Pucci *et al.*, 2017).

Segundo Chagas e Reis (2014), as investigações feitas sobre as doenças relacionadas com o trabalho têm tido grande número nas áreas sociais, humanas e da saúde. É visível, a nível internacional, a preocupação com os danos originados pelas condições laborais das várias categorias profissionais, de forma que os estudos económicos se têm focado no crescimento do número de situações e doenças causadas por motivos ligados às profissões, que levam também a um aumento dos gastos e a desequilíbrios nas finanças públicas. Doenças estas causadas pelo esgotamento mental e stresse, uns dos principais provocadores das doenças profissionais (Pucci *et al.*, 2017).

A presença de riscos psicossociais no local de trabalho não tem apenas efeitos nos aspetos físicos, psíquicos e cognitivos dos profissionais são, do mesmo modo, negativos para organizações e sociedades em geral (Pereira e Ribeiro, 2017).

#### 2.6.1. Riscos Psicossociais: Saúde Mental e Física

Pereira e Ribeiro (2017) apresentam os riscos psicossociais como causadores de danos físicos e mentais dos trabalhadores.

A OMS elaborou em 1948 a sua Constituição, na qual define saúde como "um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade".

Existe uma "relação negativa crescente" entre o crescimento acentuado dos riscos psicossociais no local de trabalho e o bem-estar mental nos profissionais, o que influencia o ambiente laboral, a motivação e o contentamento presente, em igual modo, nas relações sociais e trabalho (Pereira e Ribeiro, 2017).

A saúde mental corresponde a um fator obrigatório para o bem-estar global dos cidadãos da comunidade e conseqüentemente do país. A OMS distingue o valor da saúde mental, dado a sua amplitude de bem-estar físico, psicológico e social. Define-a como o estado de bem-estar, em que o sujeito consegue perceber e incrementar a sua eficiência, autonomia, capacidade e realização intelectual e emocional nas situações e dificuldades diárias com que se depara tanto no ambiente profissional como pessoal (DGS, 2002). Sob outra perspectiva, a EU-OSHA (2013), associa o bem-estar manifestado pelo indivíduo aos fatores profissionais, nomeadamente, ambiente físico e psicológico, segurança e qualidade laboral, tipo de trabalho desenvolvido e método de organização do mesmo.

Quando se fala de saúde mental dentro das organizações modernas, destaca-se um grave risco psicossocial, o desgaste psicológico, responsável pelas perturbações mentais, reveladas através, por um lado, pela diminuição do rendimento, empenho, autoconfiança, sono e, por outro, pelo aumento do cansaço, inquietação, stresse, situações de conflitos e consumo de tratamentos e acompanhamento médico (Pucci *et al.*, 2017).

No que toca à saúde física dos profissionais, esta encontra-se também dependente do ambiente psicossocial presente no local de trabalho, pois o desenvolvimento de lesões musculoesqueléticas surge em grande parte da população ativa. De facto, o aparecimento de lesões nos ombros, pescoço e zona lombar deve-se ao facto de os trabalhadores passarem muitas horas na mesma posição, obrigando a um esforço constante e permanente dos mesmos músculos, e ainda à execução de tarefas repetitivas ou à deslocação de cargas com peso elevado (Fernandes e Pereira, 2016).

Os profissionais indicados como mais vulneráveis são os que desenvolvem atividades de administração e escritório, uma vez que, além de se encontrarem dentro do quadro de fatores indicado anteriormente, têm de lidar com funções de grande responsabilidade e exigência, elevadas cargas e acelerado ritmo de trabalho, associados diretamente aos elevados níveis de stresse. O aumento da idade também é mencionado como um fator agravador para o aparecimento de lesões musculoesqueléticas (Fernandes e Pereira, 2016).

Segundo Gil-Monte (2009), os colaboradores que se encontram expostos a riscos psicossociais no local de trabalho, como o excesso de trabalho, sobrecarga mental, trabalho repetitivo e falta de tempo para a realização das tarefas são os que manifestam sintomas como o cansaço, dificuldade em dormir, dores de cabeça, mau estar, entre outros.

#### 2.6.1.1. Riscos Psicossociais: Stresse Ocupacional

O stresse ocupacional encontra-se estritamente ligado a fatores psicossociais. Apesar de não ser classificado como uma doença, desde que presente de modo regular no organismo, em excesso, considera-se um risco para o bem-estar e saúde do indivíduo. Tal ocorre à medida que as exigências da função e das chefias superam a capacidade de gestão por parte dos colaboradores, acabando por prejudicar os profissionais e as entidades empregadoras (EU-OSHA, 2002c).

A relação presente entre o trabalho e as competências do profissional é a causa do aparecimento do stress ocupacional. Esta relação pode ser explicada de três formas: (i) corresponde ao comportamento reativo do trabalhador quando a sua capacidade de trabalho é colocada em causa pelas exigências e pressões do emprego, não se encontrando de acordo com as suas competências e/ou conhecimentos; (ii) quando não é bem sucedido no seu emprego pelo facto de as obrigações não se encontrarem em equilíbrio com as suas capacidades, o que provoca efeitos negativos no seu bem-estar; (iii) quando as condições e requisitos da função são superiores à sua capacidade. Tal leva a entender que a coordenação das exigências e pressões profissionais, com os recursos e capacidades do trabalhador, é crucial para a diminuição do stress ocupacional (Pereira e Ribeiro, 2017).

Dado o desempenho profissional englobar a relação de um conjunto de aspetos sociais e psíquicos, o stress surge assim associado a vários fatores, tais como: o comportamento, empenho e características do indivíduo, tipo de trabalho e diretrizes da organização (Pereira e Ribeiro, 2017). Estes são fatores do foro psicossocial que, para além dos anteriormente mencionados, englobam ainda a coordenação e/ou realização da tarefa, quantidade superior de responsabilidades, falta de autonomia, elevada pressão hierárquica, trabalho monótono e rotineiro, conflito vida profissional – vida pessoal, entre outros (EU-OSHA, 2002c).

Deste modo, o stress verificado nos trabalhadores tem consequências na saúde mental dos mesmos, mas quando prolongado, por um grande período, pode causar doenças físicas, nomeadamente, doenças cardiovasculares ou lesões músculo-esqueléticas (EU-OSHA, 2020).

#### 2.6.1.2. Riscos Psicossociais: *Burnout*

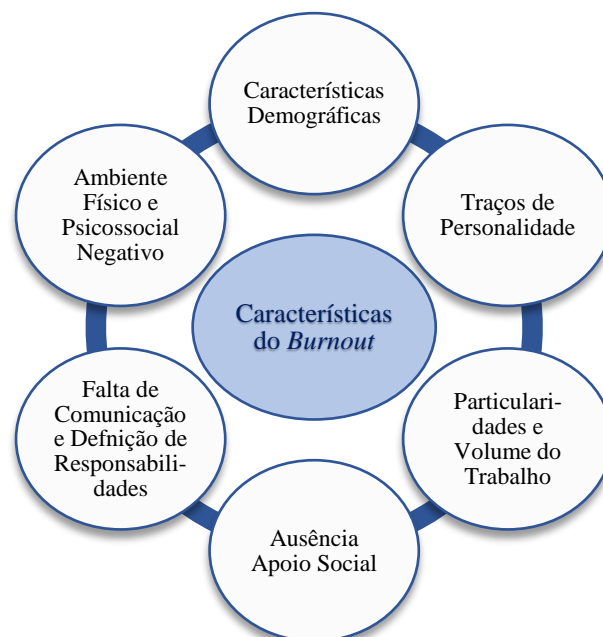
O termo *burnout* é a caracterização do estado em que o profissional sente que as suas forças emocionais se encontram esgotadas, de tal forma que se considera desgostoso consigo, desmotivado, descontente e incapacitado psicologicamente para exercer as suas obrigações ocupacionais (Maslach e Jackson, 1981).

De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), a síndrome de *burnout* é manifestada principalmente pela sensação de exaustão, no entanto, para os autores, esta é composta por três conceitos fundamentais, nomeadamente: (a) desgaste emocional – afastamento

emocional do trabalho, falta de identificação com as funções derivado a sobrecarga laboral; (b) despersonalização – afastamento emocional nas relações laborais, associado à desmotivação e ao descontentamento do colaborador; (c) insuficiência de realização pessoal – autoavaliação negativa, emoções de desqualificação, reduzida produtividade, desmotivação e insatisfação a nível pessoal.

Segundo Carlotto (2002), a síndrome de *burnout* surge nos profissionais a partir de características associadas a três elementos principais, nomeadamente, organizacionais, sociais e individuais, conforme podemos ver na Figura 2.2.

Figura 2.2 - A Síndrome do *Burnout*



Fonte: Adaptado Carlotto (2002).

Segundo Maslach e Leiter (1997, *cit in* Loureiro, Pereira, Oliveira e Pessoa, 2008) o *burnout* advém do meio organizacional quando este é perspectivado como um ambiente que requer demasiado tanto a nível psicológico como financeiro, provocando um esgotamento a nível emocional e mental no indivíduo, uma diminuição de motivação e energia no desempenho das obrigações profissionais e pessoais.

Nas últimas décadas, a síndrome de *burnout* tem sido referenciada como uma das principais consequências dos riscos psicossociais associados ao meio profissional, em especial nos setores de serviços, onde faz parte do trabalho o contacto com o público, e é frequente a exposição do colaborador a situações de conflitos interpessoais, sobrecarga

de trabalho, ambiguidade de papéis, dificuldade de controlo e resolução de situações associadas as insatisfações dos clientes, entre outros. (Gil-Monte, 2009).

Isto conduz à ineficiência na realização das tarefas, o que conseqüentemente produz efeitos negativos na vida dos indivíduos, tanto a nível laboral como pessoal e social. As organizações são igualmente afetadas, pelo aumento das horas sem produtividade e de horas extra necessárias devido ao absentismo (Loureiro *et al.*, 2008).

### 2.6.2. Riscos Psicossociais: Relação Vida Profissional/Privada

Segundo Fernandes e Pereira (2016), o conflito vida profissional/vida privada encontra-se cada vez mais evidente na atualidade. A gestão e organização das responsabilidades e exigências tanto profissionais como familiares, em grande parte dos casos, se não for feita com eficiência, causa nos indivíduos dificuldade na conciliação de ambas. O tempo fora do horário laboral deve ser encarado como um período de pausa e repouso da vida profissional, de forma a reunir novas energias tanto mentais como físicas. No entanto, colaboradores com postos de trabalho de elevadas obrigações sentem maior dificuldade na recuperação, acabando, posteriormente, por prejudicarem a sua saúde e tornarem-se menos produtivos. Os trabalhadores nos quais se verificam estas situações são os que desenvolvem pior relacionamento com os restantes colegas e chefias ou são pouco organizados na gestão das suas tarefas.

De acordo com Pucci *et al.* (2017), o bem-estar do colaborador na vida pessoal e profissional pode ser posto em causa com a presença de riscos psicossociais na rotina de trabalho, através de elevados níveis de pressão, volume e ritmo na execução das tarefas; inflexibilidade e incerteza de horários; ausência de períodos de pausa; insuficiência de equipamentos ou materiais obsoletos; falta de condições físicas como temperatura, iluminação, umidade e práticas de assédio moral e sexual dentro da organização.

Os efeitos da presença de riscos psicossociais nos locais de trabalho não são somente visíveis nos colaboradores, na verdade, as organizações também são afetadas. Estas conseqüências são notórias na diminuição a nível do desempenho global da empresa, traduzidas no crescimento do número de acidentes de trabalho, do absentismo e

“presenteísmo”<sup>3</sup>, podendo mesmo tornar-se em reformas antecipadas, bem como, nos elevados custos para as organizações e para a sociedade (EU-OSHA, 2020).

A existência de um ambiente psicossocial desfavorável dentro das organizações implica, por um lado, um aumento do absentismo, rotatividade dos profissionais, acidentes laborais, insatisfação dos consumidores, circunstâncias de confronto e agressividade entre colegas, de manifestações de descontentamento (greves) e das despesas. Por outro lado, leva a uma diminuição da motivação, empenho, produção por partes dos colaboradores, o que, globalmente, prejudica a imagem da empresa (Pereira e Ribeiro, 2017).

## **2.7. Prevenção dos Riscos Psicossociais no Local de Trabalho**

Para Kaufmann (2004, cit in Chagas e Reis, 2014), é fundamental alterar as atitudes dos colaboradores e humanizar o trabalho, para que seja possível melhorar a motivação, a satisfação e as condições laborais.

De acordo com a EU-OSHA (2020), é possível a prevenção e gestão dos riscos de saúde e segurança no trabalho, riscos psicossociais e stresse ligado à profissão, independentemente do tipo ou dimensão da organização. Para tal, é necessário que os departamentos de saúde e segurança das organizações desenvolvam estratégias e programas de prevenção e correção adequados a cada risco profissional, que minimizem e/ou eliminem as fontes de risco, de forma a melhorar as condições de saúde e segurança e criar as circunstâncias necessárias para os colaboradores desempenharem as suas tarefas. Para tal, é necessário o conhecimento das expectativas dos profissionais da organização onde estas irão ser implementadas (DGS, 2020a; Fernandes e Pereira, 2016; Gil-Monte, 2012).

Esta preocupação com a análise da segurança e saúde no local de trabalho, bem como o estudo das medidas de prevenção adequadas aos riscos psicossociais, deve-se ao facto de os recursos humanos constituírem o recurso fundamental de qualquer organização (Chagas e Reis, 2014). Sem equilíbrio há a grande possibilidade de diminuição da produtividade económica e social (Pereira e Ribeiro, 2017).

---

<sup>3</sup> Presenteísmo significa quando os colaboradores vão trabalhar, mas não se encontram em condições para desempenhar as suas funções (EU-OSHA, 2020).

O controlo, avaliação e prevenção dos riscos psicossociais no local de trabalho é considerado tanto uma obrigação moral como um imperativo legal para os empregadores. Do mesmo modo, é fundamental a gestão do envolvimento dos colaboradores, que ajudará a que as diretrizes de prevenção sejam mais eficazes e apropriadas (EU-OSHA, 2020).

As organizações, no que toca aos riscos no local de trabalho, devem desenvolver um processo baseado em três aspetos fundamentais (DGS, 2020a):

- (i) Análise dos riscos: corresponde ao reconhecimento dos elementos de risco profissional no local de trabalho e dos colaboradores expostos aos riscos;
- (ii) Avaliação dos riscos: corresponde à previsão dos riscos profissionais e à classificação dos riscos profissionais;
- (iii) Controlo dos riscos: corresponde à gestão dos riscos profissionais.

O reconhecimento dos elementos de risco no local de trabalho corresponde à observação e análise do ambiente envolvente de todos os trabalhadores da organização, bem como à metodologia adotada por cada um na execução e desenvolvimento das tarefas diárias. Este tem como intuito detetar, levantar e definir os elementos iminentes ao risco na saúde dos colaboradores e verificar quais os fatores presentes no ambiente profissional com efeitos negativos na saúde dos mesmos (Quadro 2.4 da página seguinte).

Quadro 2.4 - Processo da Gestão dos Riscos no Local de Trabalho

Fases	Aspetos Observados	Análise	Finalidade
1. Reconhecimento dos elementos de risco profissional no local de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Observação do ambiente.</li> <li>· Observação da metodologia dos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Verificação dos elementos iminentes ao risco na saúde do colaborador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Levantamento e definição dos riscos.</li> <li>· Análise do contexto laboral propício aos afeitos negativos para a saúde.</li> </ul>
2. Reconhecimentos dos colaboradores expostos aos riscos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificação dos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinação e interpretação da forma como é que surge a exposição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Quantificação dos danos causados na saúde dos colaboradores.</li> </ul>
3. Previsão dos riscos profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estudo dos pontos: “1. Reconhecimento dos elementos de risco no local de trabalho.” e “2. Reconhecimentos dos colaboradores expostos aos riscos.”</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estimativa da probabilidade de ocorrência; número de ocorrências; e gravidade das consequências para a saúde.</li> </ul>
4. Classificação do risco profissional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Análise conjunta da probabilidade de ocorrência e da gravidade da consequência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Observação comparativa com casos de referência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Classificação dos riscos profissionais.</li> <li>· Determinação de normas e boas condutas, medidas de solução e prevenção.</li> </ul>
5. Gestão dos riscos profissionais.		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desenvolvimento das medidas de prevenção, associadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementação as medidas estipuladas.</li> <li>· Diminuição dos riscos profissionais.</li> <li>· Identificação de novas necessidades.</li> </ul>

Fonte: Adaptado DGS (2020a).

O ciclo de gestão dos riscos profissionais pode ter início em situações distintas, quando: se deteta um novo risco para os profissionais; são implementados novos processos e novas técnicas nas funções desenvolvidas; há alterações na legislação ou normas ou no momento em que se inicie um processo de diminuição dos riscos (Figura 2.3 da página seguinte).

Figura 2.3 - Ciclo de Gestão dos Riscos Profissionais



Fonte: Adaptado DGS (2020a).

Na fase final do ciclo, é necessário que se verifique quais as medidas de prevenção e eliminação e as que terão prioridade a ser implementadas. Devemos começar com: (i) a anulação do elemento de risco (quando tal não é possível, determina-se a melhor solução para diminuir o risco correspondente); (ii) alterar o agente de risco por algo que produza menos danos; (iii) desenvolver novos padrões de engenharia (equipamentos de proteção); (iv) aplicar novas regras organizacionais (gestão das horas realizadas pelos colaboradores em trabalhos sujeitos a mais riscos (rotatividade), formação dos colaboradores para atuação em situações de risco); (v) estipular medidas de proteção individual (uso de equipamentos de proteção individual (EPI's) apropriados) (DGS, 2020a).

Em resumo, para uma prevenção dos riscos psicossociais no local de trabalho, é necessário um entendimento exato e constante dos riscos ligados às funções desempenhadas no ambiente laboral, conhecendo, desta forma, a avaliação destes como um procedimento ativo que possibilita uma determinação concreta dos riscos a fim da sua redução e/ou eliminação. Para tal, é igualmente fundamental desenvolver a promoção da saúde, a qual toma por base o melhoramento de fatores positivos que proporcionem o bem-estar no local de trabalho (Pereira e Ribeiro, 2017).

## 2.8. Prevenção do Stresse Ocupacional

Sendo o stresse uma das potenciais manifestações dos riscos psicossociais, torna-se igualmente importante promover a saúde nos locais de trabalho e prevenir o stresse ocupacional, de modo a melhorar o bem-estar dos profissionais e a sua produtividade (Pereira e Ribeiro, 2017), da mesma forma que a sua prevenção e eliminação ajudará financeiramente a organização (EU-OSHA,2002c).

O processo de prevenção do stresse ocupacional toma como diretivas ou base as mesmas políticas da prevenção dos riscos psicossociais e profissionais nas organizações, de forma que a participação ativa de todos os membros se torna fundamental para o sucesso. Assim, procura-se que as entidades sigam diferentes etapas preventivas, como exposto no Quadro 2.5.

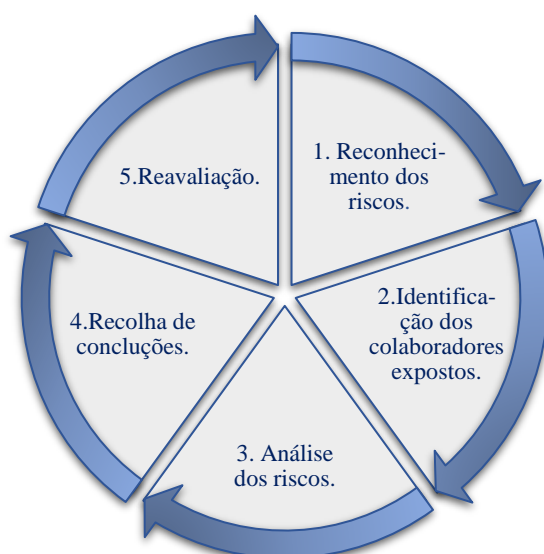
Quadro 2.5 - Síntese do Processo de Prevenção do Stresse Profissional

Etapas Preventivas	Procedimentos
1. Reconhecimento dos riscos	<ul style="list-style-type: none"><li>· Estudo de aspetos de riscos:<ul style="list-style-type: none"><li>· Cultura organizacional;</li><li>· Quantidade de trabalho;</li><li>· Exposição ao risco;</li><li>· Autonomia dos profissionais;</li><li>· Relações laborais;</li><li>· Eficácia da comunicação;</li><li>· Definição de obrigações por função;</li><li>· Formação;</li><li>· Progressão na carreira.</li></ul></li></ul>
2. Identificação dos colaboradores expostos	<ul style="list-style-type: none"><li>· Reconhecimento dos colaboradores mais expostos e vulneráveis;</li><li>· Identificação de sintomas de stresse profissional, a partir de:<ul style="list-style-type: none"><li>· Efeitos organizacionais (participação, desempenho e custos)</li><li>· Efeitos individuais, a nível do trabalhador (comportamento, estado psicológico e saúde)</li></ul></li></ul>
3. Análise dos riscos	<ul style="list-style-type: none"><li>· Análise dos riscos verificados na fase “1. Reconhecimento dos riscos”;</li><li>· Análise das medidas em desenvolvimento;</li><li>· Determinação de novas políticas.</li></ul>
4. Recolha de conclusões	<ul style="list-style-type: none"><li>· Levantamento e partilha dos resultados.</li></ul>
5. Reavaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>· Avaliação das medidas aplicadas;</li><li>· Início do processo de prevenção do stresse profissional.</li></ul>

Fonte: Adaptado EU-OSHA (2002c).

Tal como na prevenção dos riscos psicossociais, a prevenção do stresse ocupacional corresponde a um procedimento que deve ser contínuo e constantemente atualizado e recriado em função das necessidades, tendo em conta a cultura da organização, enquanto processo cíclico (Figura 2.4 da página seguinte) e que deve fazer parte das estratégias da organização (Pereira e Ribeiro, 2017).

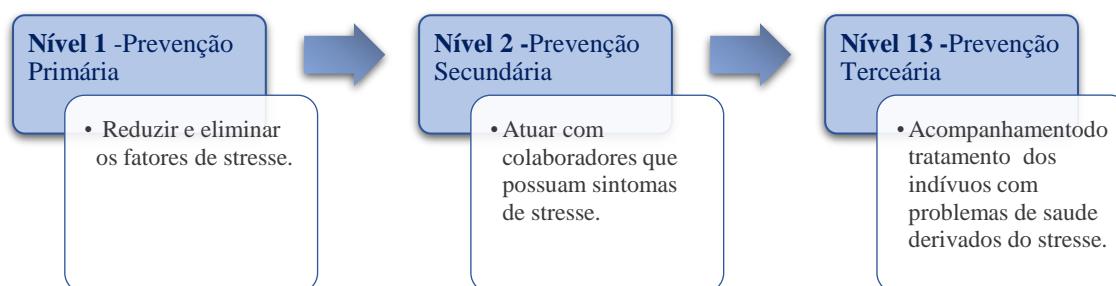
Figura 2.4 - Ciclo de Prevenção do Stresse Profissional



Fonte: Adaptado EU-OSHA (2002c).

Para uma efetiva prevenção do stress ocupacional, é necessário atuar a três níveis, como podemos constatar a partir da Figura 2.5.

Figura 2.5 - Processo de Prevenção do Stresse Ocupacional



Fonte: Adaptado Pereira e Ribeiro (2017).

A prevenção primária tem como fim diminuir ou eliminar as fontes de stress nas organizações, minimizando desta forma as situações de pressão sobre os profissionais. A secundária procura agir diretamente com os trabalhadores que manifestem sintomas de stress para que estes não se desenvolvam para situações mais graves. Por fim a prevenção terciária focasse nos indivíduos que já possuem complicações de saúde causadas pelo stress profissional, facultando tratamentos e acompanhamentos especializados. É, assim, imprescindível que as organizações se preocupem em detetar quais os motivos associados

ao aparecimento do stresse ocupacional e dos colaboradores com sintomas (Pereira e Ribeiro, 2017).

## 2.9. Promoção da Saúde Ocupacional

Saúde Ocupacional corresponde à área de intervenção que defende e referencia o local de trabalho como um lugar benéfico para a prevenção tanto dos riscos provenientes do meio profissional, como da saúde dos colaboradores apoiada pelos Serviço de Saúde e Segurança do trabalho (DGS, 2020b). É considerada como a matéria de investigação da presença dos riscos psicossociais e da qualidade de vida no local de trabalho, com o propósito de permitir que os sujeitos realizem as suas tarefas de forma eficaz e produtiva, com satisfação e bem-estar (Gil-Monte, 2012).

Para o bom desempenho dos profissionais e sucesso de uma organização, é indispensável um ambiente de trabalho saudável, que possua tanto boas condições como trabalhadores saudáveis. Assim, não só as organizações beneficiam, mas também a saúde pública, pois a maioria da população é ativa e passa a maior parte do seu tempo dedicada a objetivos e responsabilidades profissionais (Gil-Monte, 2012).

EU-OSHA (2010) define a promoção da saúde no local de trabalho como a totalidade de ações tidas pelos empregadores, colaboradores e sociedade com o objetivo de contribuir positivamente para a saúde e bem-estar da população, tanto na vida laboral como pessoal (Figura 2.6).

Figura 2.6 - Promoção da Saúde dos Profissionais no Local de Trabalho

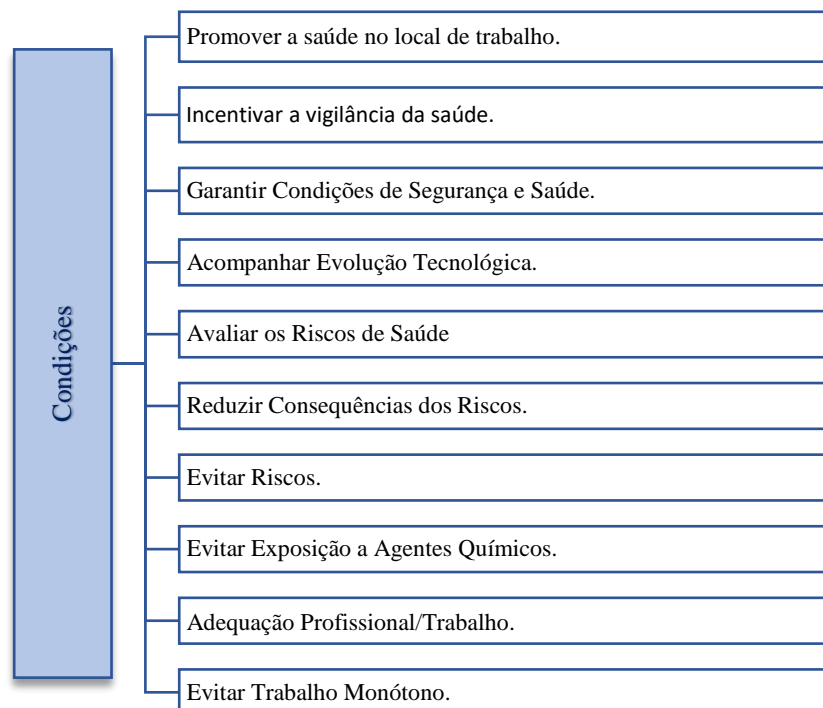


Fonte: Adaptado EU-OSHA (2010).

Apesar de o local de trabalho estar relacionado com o aparecimento dos riscos psicossociais, considera-se que este também possui os requisitos necessários para a implementação e desenvolvimento de condições que previnam os riscos psicossociais à medida que promovem a saúde dos profissionais. O lema de “organização saudável” tem vindo a ganhar importância pelo facto de defender que um ambiente laboral saudável motiva a qualidade da saúde mental e física, o amor próprio e a satisfação dos profissionais. Assim, beneficiam não só os trabalhadores, mas também as organizações, o que, conseqüentemente, afetará o crescimento económico e social nacional e europeu (EU-OSHA, 2013; Gil-Monte, 2012; Pereira e Ribeiro, 2017).

De acordo com o Decreto-Lei nº 102/2009 de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no local de trabalho, o empregador deve garantir determinadas condições no local de trabalho (Figura 2.7).

Figura 2.7 - Promoção da Segurança e Saúde no Local de Trabalho



Fonte: Adaptado Decreto-Lei nº 102/2009 de 10 de setembro.

Na perspetiva de prevenção dos riscos psicossociais e do stress profissional, através da promoção da saúde ocupacional, existem sete campos organizacionais, nos quais devem ser estudadas (possíveis) estratégias de prevenção, conforme é possível verificar no (Quadro 2.6).

Quadro 2.6 – Estratégias de Prevenção

Campos organizacionais	Estratégias
1. Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desenvolvimento da comunicação interna;</li> <li>· Implementação do respeito e justiça laboral;</li> <li>· Cooperação ativa de todos.</li> </ul>
2. Exigências Profissionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Controlo e adequação da quantidade de trabalho;</li> <li>· Cedência de ferramentas necessárias;</li> <li>· Melhorias nas condições físicas e psicológicas;</li> <li>· Formações (nas áreas de intervenção da organização e saúde laboral).</li> </ul>
3. Gestão do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cedência de autonomia, controlo e decisão;</li> <li>· Presença nas tomadas de decisões institucionais;</li> <li>· Sistema de apoio social.</li> </ul>
4. Relações Interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Promoção do trabalho em equipa;</li> <li>· Desenvolvimento de atividades de convívio;</li> <li>· Confiança recíproca;</li> <li>· Implementação de medidas de punição perante o desrespeito.</li> </ul>
5. Transformações Institucionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desenvolvimento à boa comunicação;</li> <li>· Motivação e interesse pelas necessidades e pareceres dos colaboradores.</li> </ul>
6. Cargos ocupacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Definição clara das exigências e responsabilidades de cada função.</li> </ul>
7. Contributo ao Desenvolvimento Individual e Apoio aos Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ações de formação;</li> <li>· Apoio à saúde dos colaboradores;</li> <li>· Prática de Feedback por parte das chefias;</li> <li>· Incentivo ao lema de “organização saudável”</li> <li>· Estímulo à atividade física e aos períodos de descanso;</li> <li>· Apoio na gestão vida profissional/pessoal;</li> <li>· Flexibilização de horários.</li> <li>· Organização de atividades de convívio.</li> </ul>

Fonte: Adaptado EU-OSHA (2002c, 2010); Fernandes e Pereira (2016); Neto (2015); Pucci *et al.* (2017).

### *Síntese Conclusiva:*

No Capítulo II, ficou a conhecer-se como principais causas dos riscos psicossociais a gestão e liderança, desempenho e organização do trabalho, relação chefia-colaborador, significado do trabalho, assédio e violência. Com efeito, destes, é de assinalar a saúde mental e física, o conflito vida profissional/privada e as consequências organizacionais e sociais, percebendo-se a importância do processo de prevenção dos riscos e da implementação/promoção da saúde ocupacional.

## **CAPÍTULO III – METODOLOGIA**

### *Síntese Introdutória:*

O Capítulo III apresenta uma descrição que se pretende clara e objetiva da metodologia seguida no trabalho de investigação. Aborda temas como a perspetiva da investigação, métodos e técnicas utilizados na recolha de dados, instrumento de investigação, população-alvo e técnicas de amostragem e análise de dados.

### **3.1. Metodologia da Investigação**

Atendendo às perguntas de investigação e aos objetivos definidos para este trabalho de investigação, o método estipulado corresponde a um plano orientador da pesquisa que leve ao desenvolvimento da verificação empírica.

Para tal, o método de investigação descritivo é o mais indicado, dado que permite determinar e medir a relação entre as condições de trabalho e os riscos psicossociais aos quais os colaboradores se encontram expostos. Contudo, também se utiliza o método exploratório/descritivo<sup>4</sup>, a fim de aprofundar o conceito de riscos psicossociais e quais as causas associadas a estes.

O trabalho de investigação divide-se em três fases principais, especificamente a fase conceptual, a fase metodológica e, por fim, a fase empírica.

O objetivo de estudo geral é a investigação aprofundada sobre a gestão dos riscos e, em específico, o estudo de caso no *Grupo Rolear*. Na fase conceptual, toma-se como ponto de partida um problema, que consiste na presença de ameaças para a saúde dos indivíduos associada à existência de riscos psicossociais. A partir de uma revisão da literatura, é realizada uma investigação exploratória, de modo a perceber os conhecimentos existentes relacionados com o problema em estudo.

Os conhecimentos adquiridos a partir da revisão da literatura permitem ter fundamentação teórica que sustenta a investigação, compondo aspetos fundamentais para a compreensão e análise dos objetivos definidos e, simultaneamente, que ajudam na decisão da

---

<sup>4</sup> Método exploratório – critérios e técnicas que permitem orientar a formulação de hipóteses (Bervian, Cervo, Da Silva, 2007).

Método exploratório – realiza o estudo, análise e interpretação dos factos do mundo físico (Barros, Lehfeld, 2008).

formulação das perguntas de investigação e hipóteses. No entanto, há que tomar decisões importantes: população alvo; técnica de amostragem; variáveis e métodos de recolha e análise dados. Por último, na fase empírica, serão discutidos resultados com alguns dos fundamentos teóricos que sustentaram a revisão da literatura.

O trabalho empírico diz respeito à recolha e análise de dados, interpretação dos mesmo e apresentação dos resultados. Esta recolha de dados realiza-se através da aplicação de um questionário *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), Versão Portuguesa (Silva *et al.*, 2006) aos colaboradores do *Grupo Rolear*.

## **3.2. Métodos e Técnicas Utilizadas**

### **3.2.1. Técnica de Recolha de Dados**

A recolha de dados fez-se através da aplicação do *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), Versão Portuguesa (Silva *et al.*, 2006). No tratamento dos dados recolhidos, utilizar-se-á o método quantitativo com instrumentos e análises estatísticas, completando com a análise descritiva de dados, bem como a análise de correlações e associações feitas com as várias variáveis.

Os dados recolhidos passaram por diversas fases. Primeiramente, houve por parte da administração do *Grupo Rolear* a apreciação do tema e conseqüentemente do instrumento (Anexo A). Discutiui-se a melhor forma de chegar aos colaboradores optando-se pela distribuição do mesmo em suporte papel distribuído às chefias de cada departamento. Por fim, procedeu-se à respetiva recolha e análise.

A seleção desta técnica vai ao encontro da elevada possibilidade de recolha de informação, o que permitirá a análise e a comparação dos resultados, de forma a detetar quais os fatores e a sua influência na presença ou ausência de fatores de risco psicossociais nos locais de trabalho do *Grupo Rolear*.

Conforme os resultados, detetar-se-ão áreas de risco, às quais se pretende responder através da proposta de estratégias de prevenção adequadas. Por outro lado, caso não se verifique um ambiente de risco psicossocial, procurar-se-á realçar as características desenvolvidas e aplicadas pela Entidade que contribuem para tal resultado e que possa servir de exemplo a outras organizações.

### 3.2.1.1. Instrumento - *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*

O *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) - Versão Portuguesa (Silva *et al.* 2006), cuja versão original de Kristensen e Borg (2000), teve em Portugal a sua adaptação e validação por Fernandes da Silva, da Universidade de Aveiro (Anexo B).

O COPSOQ divide-se em três versões de investigação, a longa, média e curta, todas com uma boa confiabilidade nos resultados. As três possibilitam a comunicação entre investigadores, colaboradores dos locais de trabalho e os próprios locais (Kristensen *et al.*, 2005). É um instrumento multidimensional, uma vez que analisa com larga amplitude os fatores psicossociais, tendo sido validado em diferentes países da União Europeia, entre os quais Portugal (Silva *et al.*, 2006).

No presente trabalho de investigação é aplicada a versão curta, tendo em conta as condições de aplicabilidade e no tempo disponibilizado pela Organização. Esta versão procura detetar os fatores mais significativos na realidade laboral portuguesa, sendo aplicável a todos os setores profissionais.

Kristensen, Hannerz, Hogh e Borg (2005) afirmam que este questionário é um instrumento para a avaliação e posterior melhoria do ambiente psicossocial no local de trabalho e tem como objetivo principal a identificação e avaliação fatores de riscos psicossociais; estudo do bem-estar dos colaboradores nos seus postos de trabalho e observação de traços de personalidade e análise do stresse.

Este questionário é uma ferramenta que permite a comunicação e a visão entre profissionais, investigadores e locais de trabalho; um método de análise de fatores na área da psicologia social dentro de um ambiente laboral e, por fim, um meio de auxílio para o melhoramento das relações e condições dos colaboradores de uma organização, originando consequentemente um aumento da produtividade (Kristesen, 2010)<sup>5</sup>.

Este instrumento permite: (i) avaliar os fatores psicossociais no local de trabalho; (ii) facilitar e adaptar as medidas tomadas; (iii) melhorar a comunicação entre os analistas, os

---

<sup>5</sup> Kristesen e Vilhelm Borg fundaram o um grupo de pesquisa psicossocial na *National Institute of Occupational Health* na Dinamarca, onde foram solicitados por diversos profissionais para a criação de um instrumento nacional que permitisse verificar a relação dos fatores psicossociais com o local de trabalho (Kristesen, 2010).

colaboradores e os locais de trabalho; (iv) auxiliar na compreensão teórica do tema (Kristesen, 2010).

Todas as questões do questionário COPSQ são elaboradas através do método da escala de *Likert* com cinco pontos, onde são apresentadas três escalas diferentes. São elas: (i) nunca/quase nunca; raramente; às vezes; frequentemente e sempre; (ii) nada/quase nada, um pouco, moderadamente, muito e excelente; (iii) deficitária, razoável, boa, muito boa e excelente. Estas escalas avaliam fatores de risco, tais como: exigências (quantidade de trabalho, atenção, responsabilidade, emocionais); ritmo de trabalho; conflitos laborais; insegurança laboral; influência negativa do trabalho na vida privada; saúde geral; dificuldade em dormir; stresse; comportamentos ofensivos e sintomas físicos, depressivos.

Aborda ainda características como: influência do trabalho desempenhado; possibilidade de desenvolvimento de conhecimentos; boa comunicação que permite conhecer e prever atividades/decisões futuras; reconhecimento; tratamento justo e igual; apoio e ajuda do superior hierárquico; bom ambiente laboral; confiança vertical; justiça e respeito; satisfação no local de trabalho; qualidade na gestão; compromisso e significado do trabalho.

Tendo em conta a versão original e face às indicações da Organização em estudo, procedeu-se a alterações (Quadro 3.1 da página seguinte) de modo a criar um instrumento que melhor se adequasse ao estudo de caso (Apêndice 1).

Quadro 3.1 - Alterações ao Questionário

Itens Alterados	Original	Adaptação
Pergunta 1	“A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?”	“Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?”
Pergunta 13	“O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?”	“O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?”
Pergunta 15	“Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?”	“Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?”
Pergunta 17	“Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidade de desenvolvimento?”	“A sua chefia oferece-lhe boas oportunidades de desenvolvimento?”
Pergunta 18	“É bom no planeamento do trabalho?”	“A sua chefia é boa no planeamento do trabalho?”
Pergunta 19	“A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?”	“A sua chefia confia nos seus colaboradores para fazerem bem o seu trabalho?”
Pergunta 20	“Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?”	“Confia na informação que lhe é transmitida pela sua chefia?”
Pergunta 21	“Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?”	“Os conflitos são resolvidos de uma forma justa pela sua chefia?”;
Pergunta 22	“O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?”	“O trabalho é igualmente distribuído pelos colaboradores?”
Pergunta 23	“Sou sempre capaz de resolver os problemas, se tentar o suficiente”	“A sua chefia é sempre capaz de resolver os problemas?”
3º Grupo - Significado do Trabalho	(Não tinha frase introdutora)	Colocou-se uma frase introdutória -“Em relação ao seu trabalho até que ponto considera que...”
Grupo de Caracterização Sociodemográfica	(Não tinha frase introdutora)	Criou-se um grupo de caracterização sociodemográfica, com perguntas como: género; idade; estado civil; nº de filhos; habilitações literárias; empresa do grupo; a região, tipo de atividade; cargo de chefia; tipo de contrato e antiguidade.

Fonte: Elaboração Própria.

O questionário foi dividido em sete secções, agrupando os temas (Quadro 3.2).

Quadro 3.2 - Grupos do Questionário

Grupos	Perguntas
1º Grupo – Gestão, Exigências e Relação Laboral	Pergunta 1 a 16.
2º Grupo - Relação Chefia – Colaborador	Pergunta 17 a 23.
3º Grupo - Significado do Trabalho	Pergunta 24 a 28.
4º Grupo - Saúde em Geral	Pergunta 29.
5º Grupo - Conflito Vida Profissional - Vida Privada	Pergunta 30 e 31.
6º Grupo - Saúde Mental e Física	Pergunta 32 a 37.
7º Grupo - Assédio e Violência no Local de Trabalho	Pergunta 38 a 41.

Fonte: Elaboração Própria.

### 3.2.2. População-Alvo e Técnicas de Amostragem

Tendo em conta as perguntas de partida, hipóteses e os objetivos de trabalho definidos para esta investigação, tal como o facto de se tratar de um estudo de caso, pressupõe-se como população-alvo os colaboradores do *Grupo Rolear*.

A população é de 271, o mesmo número de questionários entregues.

O questionário cumpre os princípios éticos de proteção de dados, respeita a confidencialidade e o anonimato, pelo que a amostra a estudar ficou dependente da taxa de resposta. Para o caso em estudo, foi obtido um total de 177 respondentes, correspondendo a uma taxa de resposta de cerca de 65%.

### 3.2.3. Técnica de Análise de Dados

Os dados recolhidos a partir dos questionários serão analisados através do *software* estatístico, *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, Versão 26. Esta ferramenta permite a análise de um elevado número de ações e possibilita a aplicação de vários testes estatísticos.

A análise dos dados será realizada em primeiro de forma geral aos resultados obtidos em cada um dos grupos do questionário: Gestão, Exigências e Relação Laboral; Relação Chefia – Colaborador; Significado do Trabalho; Saúde em Geral; Conflito Vida Profissional/ Vida Privada; Saúde Mental e Física; Assédio e Violência no Local de Trabalho, de modo a estudar as percentagens de respostas obtidas em casa umas das perguntas do instrumento de investigação.

Posteriormente, e de acordo com Silva *et al.* (2006), a análise dos resultados prevê a divisão das perguntas do questionário em escalas e subescalas, compostas por itens (perguntas do questionário) , como se pode observar no Quadro 3.3 da página seguinte.

Quadro 3.3 - Escalas e Subescalas do Instrumento

Escalas	Subescala	Ítems - Perguntas de cada Subescala
Exigências Laborais	Exigências quantitativas	Perguntas 1, 2.
	Ritmo de trabalho	Pergunta 3.
	Exigências cognitivas	Perguntas 4, 5.
	Exigências emocionais	Pergunta 6.
Organização Do Trabalho e Conteúdo	Influência no trabalho	Pergunta 7.
	Possibilidades de desenvolvimento	Perguntas 8, 9.
	Significado do trabalho	Perguntas 24, 25.
	Compromisso face ao local de trabalho	Pergunta 26.
Relações Sociais e Liderança	Previsibilidade	Perguntas 10, 11.
	Recompensas (Reconhecimento)	Perguntas 13, 14.
	Transparência do papel laboral desempenhado	Pergunta 12.
	Qualidade da liderança	Perguntas 17, 18, 23.
	Apoio social de superiores	Pergunta 15.
Interface Trabalho-Indivíduo	Insegurança Laboral	Pergunta 28.
	Satisfação laboral	Pergunta 27.
	Conflito Trabalho/Família	Perguntas 30, 31.
Valores no Local De Trabalho	Confiança vertical	Perguntas 19, 20.
	Justiça e respeito	Perguntas 21, 22.
	Comunidade social no trabalho	Pergunta 16.
Saúde e Bem-Estar	Saúde Geral	Pergunta 29.
	Stresse	Perguntas 35, 36.
	<i>Burnout</i>	Perguntas 33, 34.
	Problemas em dormir	Pergunta 32.
	Sintomas Depressivos	Pergunta 37.
Comportamentos Ofensivos	Comportamentos ofensivos	Perguntas 38, 39, 40, 41.

Fonte: Elaboração Própria.

Esta divisão visa realizar um estudo à verificação da consistência interna (pelo coeficiente de *alpha de Cronbach*), a médias ( $\bar{M}$ ) e desvios-padrão. As médias obtidas serão situadas em *tercis*, quer isto significar, divididas em três partes iguais da amplitude das cotações (de 1 a 5) dos itens de cada subescala, com os pontos de corte 2,33 e 3,66. Assim, permite uma interpretação em função da exposição ao risco, podendo consistir numa situação favorável para saúde, situação intermédia ou situação de risco para a saúde.

Destaca-se que, para esta análise de exposição ao risco, subescalas como exigências quantitativas, cognitivas, emocionais, ritmo de trabalho, insegurança laboral, conflito trabalho/família, stresse, *burnout*, problemas em dormir, sintomas depressivos e comportamento ofensivos, quanto maior for a média maior é o risco. Ao contrário, subescalas como influência no trabalho, possibilidade de desenvolvimento, significado e satisfação com o trabalho, compromisso com o papel laboral, previsibilidade, recompensas, transparência do papel laboral, qualidade de liderança, apoio social dos

superiores, confiança vertical, justiça e respeito, comunidade social no trabalho e saúde em geral, quanto menor for a média maior é o risco.

Terminada a apresentação e análise dos resultados, em geral, serão realizados três estudos específicos associados aos objetivos de investigação que, de acordo com o fundamento teórico, se demonstraram interessantes para o estudo de caso no *Grupo Rolear*, especificamente: relação entre as políticas de gestão do *Grupo* e os riscos psicossociais no local de trabalho; a influência do volume e ritmo de trabalho nos conflitos da esfera profissional/pessoal; e a associação entre a presença de riscos psicossociais e as funções dos colaboradores.

Para o estudo destes, procede-se à realização de testes estatísticos de forma a verificar a existência de associação ou diferenças entre as variáveis em estudo. Para a associação entre variáveis, será utilizado o *teste de Qui-quadrado*, uma vez que este tem condições de aplicabilidade, em particular, no que respeita à percentagem de células com frequência esperada inferior a 5, a qual não deve ser superior a 20%, sempre que tal não aconteça será utilizada a *Simulação de Monte Carlo*<sup>6</sup>.

Para o estudo da existência de diferenças significativas entre os itens em estudo e as variáveis de caracterização dos colaboradores (tipo de atividade desempenhada e desempenho de cargo de chefia), serão utilizados testes de comparação de médias. Neste caso, serão utilizados o teste paramétricos (*teste t* para duas amostras independentes e *Anova*) ou as alternativas não paramétricas, teste *U de Mann-Whitney* e teste de *Kruskal-Wallis*, respetivamente, caso uma das condições de aplicabilidade dos testes paramétricos (a variável dependente possua distribuição normal e/ou as variâncias populacionais sejam homogéneas) não se verifique.

Para todos os testes será usada uma significância teórica de 0,05.

---

<sup>6</sup> *Simulação de Monte Carlo* é um método utilizado na resolução de problemas a partir de uma amostra aleatória. Este procura encontrar a probabilidade de ocorrência de certa situação experiencial, através de um elevado conjunto de simulações (Marôco, 2011).

*Síntese Conclusiva:*

O Capítulo III apresenta o trabalho de investigação em três fases: conceptual, metodológica e empírica. Como instrumento de recolha de dados aplica-se o Copenhagen *Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), o qual foi adaptado à organização, e os resultados obtidos neste analisados no *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Relativamente à população-alvo, é de 271 colaboradores e a amostra de respondentes é de 177 colaboradores.

## CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### *Síntese Introdutória:*

O Capítulo IV encontra-se dividido em três subcapítulos; o primeiro corresponde à caracterização da amostra; o segundo analisa os resultados gerais obtidos e o terceiro investiga objetivos específicos definidos para o estudo de caso.

### **4.1. Caracterização da Amostra**

A amostra para o caso em estudo é constituída por 177 respondentes (Tabela 4.1).

Tabela 4.1 - Caracterização da Amostra

Variáveis		Resultados	
		n	%
Género	Feminino	53	29,9%
	Masculino	124	70,1%
Idade	18-25 anos	14	8,0%
	26-45 anos	105	60,0%
	46-55 anos	45	25,7%
	Mais de 56 anos	11	6,3%
Estado civil	Solteiro	47	26,9%
	União de facto/casado	121	69,1%
	Outro	7	4,0%
Número de filhos	Sem filhos	61	34,7%
	1-2 filhos	108	61,4%
	3 ou mais filhos	7	4,0%
Habilitações Literárias	Básico	10	5,8%
	2º e 3º Ciclo	20	11,6%
	Secundário	75	43,4%
	Superior	68	39,3%

Fonte: Elaboração Própria.

A amostra no presente trabalho de investigação é constituída maioritariamente por indivíduos do género masculino (70,1%), sendo apenas 29,9% colaboradores do género feminino. A faixa etária predominante encontra-se entre os 26 e os 45 anos (60%), seguida pela faixa entre os 46 e os 55 anos (25,7%).

Observa-se que, relativamente ao estado civil, cerca de 69,1% encontram-se em união de facto/casados, na maioria com 1 a dois filhos (61,4%).

No que toca às habilitações literárias, destacam-se dois graus de escolaridade, os colaboradores com o ensino secundário (43,4%) e os com o ensino superior (39,3%).

Os respondentes do *Grupo Rolear* encontram-se divididos pelas várias empresas, sendo 107 da *Rolear SA*, *Rolear ON* com 60 colaboradores e por outras empresas do *Grupo* com 10 colaboradores. Apesar de a *Rolear SA* estar presente na região do Alentejo e Porto,

apenas as regiões de Algarve e Lisboa apresentaram taxa de resposta com 89,2% e 10,8% respetivamente. Os tipos de atividade desenvolvidos são, maioritariamente, nas áreas administrativa (41,1%) e obras (32,3%), seguidos pelas vendas (17,1%) e, por fim, armazém (9,5%). Cerca de 79,1% dos respondentes não desempenham cargos de chefia. Verifica-se ainda que mais de metade, 63,2%, encontra-se numa posição contratual de efetivo na organização e a antiguidade que prevalece é de superior a 10 anos (44,8%), depois a de 1 a 3 anos (27,3%) e, com igual percentagem, de 14%, a inferior a 1 ano de contrato e de 4 a 10 anos (Apêndice 2).

## **4.2. Apresentação e Análise Geral dos Resultados**

### **4.2.1. Gestão, Exigência e Relação Laboral**

O primeiro grupo do questionário aborda os itens associados à “Gestão, Exigência e Relação Laboral, tal como a Organização do Trabalho” (Tabela 4.2 da página seguinte). Verifica-se que cerca de 54% dos respondentes considera nunca/quase nunca ou raramente a sua carga de trabalho se acumular por ser mal distribuída; dos restantes, 32,8% indica acumular-se às vezes. Quanto ao facto de não ter tempo para completar as tarefas, 60,6% considera que às vezes ou frequentemente (40% e 20,6% respetivamente) não consegue concluí-las, a par disso, 75,1% (44,6% às vezes e 30,5% frequentemente) responde ter de trabalhar muito rapidamente.

Relativamente ao Trabalho Desempenhado, a maioria dos respondentes assinala que o seu trabalho exige que tenha sempre uma atenção constante (57,1%) e frequentemente iniciativa (51,1%); 48% indica às vezes ter de tomar decisões difíceis; 61,1% (36,2% às vezes e 24,9% frequentemente) responde que o trabalho é emocionalmente exigente; 69,9% sente ter às vezes ou frequentemente influência no seu trabalho e 45,5% considera que o trabalho lhe permite aprender frequentemente coisas novas.

Quanto à Gestão e Liderança, 36,4% dos respondentes considera que às vezes é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro e 68,2% sente que às vezes ou frequentemente recebe a informação necessária para realizar bem o seu trabalho. Aproximadamente metade dos colaboradores indica saber sempre exatamente quais as suas responsabilidades (48,9%) e sentir que é tratado frequentemente de forma justa no local de trabalho (46,6%); 43,9% sente que às vezes o seu trabalho é

reconhecido e apreciado e 67,4%, mais da maioria, sente que frequentemente ou sempre recebe ajuda e apoio do seu superior hierárquico.

Por fim, no que diz respeito à relação laboral, 94,8% dos respondentes sente que existe frequentemente ou sempre um bom ambiente de trabalho entre colegas.

Tabela 4.2 - Gestão, Exigência e Relação Laboral

		Nunca/quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	n %	42 24,1 %	52 29,9%	<b>57</b> <b>32,8%</b>	21 12,1%	2 1,1%
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	n %	11 6,3%	54 30,9%	<b>70</b> <b>40,0%</b>	36 20,6%	4 2,3%
Precisa trabalhar muito rapidamente?	n %	8 4,5%	20 11,3%	<b>79</b> <b>44,6%</b>	54 30,5%	16 9,0%
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	n %	2 1,1%	4 2,3%	7 4,0%	63 35,6%	<b>101</b> <b>57,1%</b>
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	n %	7 4,0%	29 16,4%	<b>85</b> <b>48,0%</b>	45 25,4%	11 6,2%
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	n %	20 11,3%	35 19,8%	<b>64</b> <b>36,2%</b>	44 24,9%	14 7,9%
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	n %	5 2,8%	19 10,8%	56 31,8%	<b>67</b> <b>38,1%</b>	29 16,5%
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	n %	1 0,6%	6 3,4%	36 20,5%	<b>90</b> <b>51,1%</b>	43 24,4%
O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	n %	2 1,1%	9 5,1%	40 22,7%	<b>80</b> <b>45,5%</b>	45 25,6%
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	n %	14 8,0%	41 23,3%	<b>64</b> <b>36,4%</b>	38 21,6%	19 10,8%
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	n %	0 0,0%	17 9,7%	53 30,1%	<b>67</b> <b>38,1%</b>	39 22,2%
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	n %	1 0,6%	4 2,3%	31 17,6%	54 30,7%	<b>86</b> <b>48,9%</b>
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?	n %	5 2,9%	28 16,4%	<b>75</b> <b>43,9%</b>	47 27,5%	16 9,4%
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	n %	2 1,1%	5 2,8%	35 19,9%	<b>82</b> <b>46,6%</b>	52 29,5%
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	n %	4 2,3%	12 6,9%	41 23,4%	56 32,0%	<b>62</b> <b>35,4%</b>
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	n %	0 0,0%	1 0,6%	8 4,5%	78 44,1%	<b>90</b> <b>50,8%</b>

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.2.2. Relação Chefia – Colaborador

O segundo grupo do questionário desenvolve a “Relação Chefia-Colaborador” (Tabela 4.3). Neste observa-se que aproximadamente metade dos respondentes sente que a sua chefia é frequentemente boa no planeamento do trabalho (45,8%), confia frequentemente nos seus colaboradores para fazerem bem as suas tarefas (46,3%) e que, por sua vez, estes confiam sempre na informação transmitida pela chefia (49,4%).

Dos colaboradores, 48,6% sente que a chefia é frequentemente capaz de resolver os problemas, 75,6% (42,6% frequentemente e 33% sempre) sentem que a chefia resolve de forma justa os problemas e 71,6% considera que, às vezes, ou frequentemente, os trabalhos são igualmente distribuídos por todos.

Por último, 72,8% indica que a chefia oferece às vezes ou frequentemente boas oportunidades de desenvolvimento.

Tabela 4.3 - Relação Chefia – Colaborador

		Nunca/quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
A sua chefia oferece-lhe boas oportunidades de desenvolvimento?	n %	6 3,4%	12 6,8%	59 33,3%	<b>70</b> <b>39,5%</b>	30 16,9%
A sua chefia é boa no planeamento do trabalho?	n %	10 5,6%	11 6,2%	36 20,3%	<b>81</b> <b>45,8%</b>	39 22,0%
A sua chefia confia nos seus colaboradores para fazerem bem o seu trabalho?	n %	1 0,6%	9 5,1%	24 13,7%	<b>81</b> <b>46,3%</b>	60 34,3%
Confia na informação que lhe é transmitida pela sua chefia?	n %	1 0,6%	5 2,8%	15 8,5%	68 38,6%	<b>87</b> <b>49,4%</b>
Os conflitos são resolvidos de uma forma justa pela sua chefia?	n %	4 2,3%	6 3,4%	33 18,8%	<b>75</b> <b>42,6%</b>	58 33,0%
O trabalho é igualmente distribuído pelos colaboradores?	n %	4 2,3%	17 9,7%	57 32,4%	<b>69</b> <b>39,2%</b>	29 16,5%
A sua chefia é sempre capaz de resolver os problemas?	n %	2 1,1%	5 2,9%	24 13,7%	<b>85</b> <b>48,6%</b>	59 33,7%

Fonte: Elaboração Própria.

### 4.2.3. Significado do Trabalho

Nos resultados obtidos relativamente ao terceiro grupo do questionário, “Significado do Trabalho” (Tabela 4.4), verifica-se que cerca de metade dos colaboradores considera que o seu trabalho tem muito significado e muita importância (57,6% e 53,1% respetivamente).

Cerca de 73,4% dos respondentes sente que os problemas do local de trabalho são seus também (31,6% moderadamente e 41,8% muito).

A maioria dos colaboradores (54,2%) sente-se muito satisfeito no seu local de trabalho; quanto à preocupação com eventual desemprego, observa-se que a percentagem mais elevada se encontra centrada, 26% moderadamente, mas as restantes situam-se divididas nos extremos, 33,3% em nada/quase nada ou um pouco preocupado e 40,7% em muito ou extremamente preocupado.

Tabela 4.4 - Significado do Trabalho

		Nada/quase nada	Um pouco	Moderadamente	Muito	Extremamente
O seu trabalho tem algum significado para si?	n	2	2	15	<b>102</b>	56
	%	1,1%	1,1%	8,5%	<b>57,6%</b>	31,6%
Sente que o seu trabalho é importante?	n	1	5	26	<b>94</b>	51
	%	0,6%	2,8%	14,7%	<b>53,1%</b>	28,8%
Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	n	5	12	56	<b>74</b>	30
	%	2,8%	6,8%	31,6%	<b>41,8%</b>	16,9%
Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	n	1	8	52	<b>96</b>	19
	%	0,6%	4,5%	29,4%	<b>54,2%</b>	10,7%
Sente-se preocupado em ficar desempregado?	n	30	29	<b>46</b>	35	37
	%	16,9%	16,4%	<b>26,0%</b>	19,8%	20,9%

Fonte: Elaboração Própria.

### 4.2.4. Saúde em Geral - Saúde Mental e Física

O quarto e sexto grupos do questionário abordam temas relacionados com a “Saúde” dos indivíduos. O quarto faz um estudo geral do estado da saúde e o sexto diferencia o estado de saúde mental e física relativamente às quatro semanas antes da data de preenchimento do questionário. A partir dos resultados obtidos verifica-se que aproximadamente metade, 42,9% dos respondentes, caracteriza o estado da sua saúde como bom; dos restantes, 29,8% considera como muito bom.

Quanto à saúde mental (Tabela 4.5), a maioria oscila entre sentir-se raramente ou às vezes emocionalmente exausto (68,8%), irritado (69,7%), ansioso (70,7%) e nunca/quase nunca ou raramente triste (69,4%).

Em termos de saúde física, 57,9% dos inquiridos divide-se entre nunca/quase nunca ou raramente no acordar noturno e na dificuldade em voltar a adormecer e 29% no às vezes. Aproximadamente metade dos respondentes, 47,2%, diz sentir-se às vezes fisicamente exausto (Tabela 4.5).

Tabela 4.5 - Saúde Mental e Física

		Nunca/quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	n	<b>53</b>	49	51	21	2
	%	<b>30,1%</b>	27,8%	29,0%	11,9%	1,1%
Fisicamente exausto?	n	20	46	<b>83</b>	26	1
	%	11,4%	26,1%	<b>47,2%</b>	14,8%	0,6%
Emocionalmente exausto?	n	29	55	<b>64</b>	24	1
	%	16,8%	31,8%	<b>37,0%</b>	13,9%	0,6%
Irritado?	n	31	55	<b>67</b>	17	5
	%	17,7%	31,4%	<b>38,3%</b>	9,7%	2,9%
Ansioso?	n	29	56	<b>67</b>	18	4
	%	16,7%	32,2%	<b>38,5%</b>	10,3%	2,3%
Triste?	n	54	<b>66</b>	41	11	1
	%	31,2%	<b>38,2%</b>	23,7%	6,4%	0,6%

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.2.5. Conflito Vida Profissional – Vida Privada

O quinto grupo do questionário retrata o “Conflito Vida Profissional-Vida Privada”. Nos resultados desta (Tabela 4.6 da página seguinte), observa-se que a percentagem mais elevada, tanto na questão que se dirige à energia como à do tempo, os colaboradores sentem que o trabalho exige muita energia/tempo, o que acaba por afetar moderadamente a vida privada (35% e 31,8% respetivamente); a restante percentagem encontra-se dividida, com valores muito próximos nas restantes hipóteses de opção, à exceção da opção “extremamente”, que apresenta percentagens muito reduzidas.

Tabela 4.6 - Conflito Vida Profissional – Vida Privada

		Nada/quase nada	Um pouco	Moderadamente	Muito	Extremamente
Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	n	36	38	<b>62</b>	37	4
	%	20,3%	21,5%	<b>35,0%</b>	20,9%	2,3%
Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	n	39	40	<b>56</b>	39	2
	%	22,2%	22,7%	<b>31,8%</b>	22,3%	1,1%

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.2.6. Assédio e Violência no Local de Trabalho

O sétimo grupo do questionário retrata a presença de “Assédio e Violência no Local de Trabalho” nos 12 meses anteriores ao preenchimento do questionário. A partir dos resultados (Tabela 4.7), constata-se que a quase totalidade dos respondentes nunca/quase nunca é alvo de insultos ou provocações verbais (86,9%), exposto a assédio sexual indesejado (97,1%), exposto a ameaças de violência (96,6%) e exposto a violência física (97,7%).

Tabela 4.7 - Assédio e Violência no Local de Trabalho

		Nunca/quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	n	<b>152</b>	18	4	1	0
	%	<b>86,9%</b>	10,3%	2,3%	0,6%	0,0%
Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?	n	<b>170</b>	4	0	1	0
	%	<b>97,1%</b>	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%
Tem sido exposto a ameaças de violência?	n	<b>170</b>	3	1	1	1
	%	<b>96,6%</b>	1,7%	0,6%	0,6%	0,6%
Tem sido exposto a violência física?	n	<b>171</b>	3	1	0	0
	%	<b>97,7%</b>	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.2.7. Estudo à Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão

Apresenta-se a verificação da consistência interna, a partir do *Coefficiente de Alpha de Cronbach*, e o cálculo das médias e desvios-padrão de cada umas das subescalas do instrumento de investigação.

Na análise das médias, de forma a facilitar a sua interpretação, de acordo com o explicado no Capítulo III (Ponto 3.2.3.), estas serão observadas a partir de *tercis*, com os respetivos pontos de corte 2,33 e 3,66, sendo possível determinar as situações favoráveis para a saúde, situações intermédias e de risco para a saúde.

Tabela 4.8- Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão das Subescalas

Subescalas	Itens	$\alpha$	Média	DP
Exigências quantitativas	2	0,72	2,60	0,98
Ritmo de trabalho	1	*	3,28	0,94
Exigências cognitivas	2	0,48	<b>3,79</b>	0,93
Exigências emocionais	1	*	2,98	1,11
Insegurança laboral	1	*	3,11	1,37
Conflito trabalho-família	2	0,85	2,60	0,03
Stresse	2	0,75	2,49	0,00
<i>Burnout</i>	2	0,71	2,58	0,11
Problemas em dormir	1	*	<u>2,26</u>	1,05
Sintomas depressivos	1	*	<u>2,07</u>	0,93
Comportamentos ofensivos	4	0,77	<u>1,07</u>	0,06

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

Fonte: Elaboração Própria.

Na tabela anterior (Tabela 4.8), apresentam-se as subescalas em que uma média mais elevada corresponde a um maior risco psicossocial, o que significa que o ponto de corte para valores críticos encontra-se nos 3,66 e o ponto de corte para valores de menor risco localiza-se no 2,33. Deste modo, a subescala das “**exigências cognitivas**” ( $\bar{M} = 3,79$ ) é a única que apresenta um elevado risco psicossocial para a saúde, ao contrário dos problemas em dormir ( $\bar{M} = 2,26$ ), sintomas depressivos ( $\bar{M} = 2,07$ ) e os comportamentos ofensivos ( $\bar{M} = 1,07$ ) que correspondem às três subescalas com melhores pontuações, ou seja, menores médias, menor risco. As restantes subescalas encontram-se na situação intermédia, dentro desta, com um valor mais elevado assinala-se o ritmo de trabalho ( $\bar{M} = 3,28$ ) e a insegurança laboral ( $\bar{M} = 3,11$ ).

Tabela 4.9 - Consistência Interna, Médias e Desvios-Padrão das Subescalas

Subescalas	Itens	$\alpha$	Média	DP
Influência no trabalho	1	*	3,55	0,98
Possibilidades de desenvolvimento	2	0,30	<u>3,92</u>	0,04
Significado do trabalho	2	0,82	<u>4,12</u>	0,24
Compromisso com o local de trabalho	1	*	3,63	0,94
Previsibilidade	2	0,62	3,38	0,48
Recompensas	2	0,65	3,62	0,52
Transparência do papel laboral	1	*	<u>4,25</u>	0,87
Qualidade da liderança	3	0,82	<u>3,83</u>	0,25
Apoio social de superiores	1	*	<u>3,91</u>	1,03
Satisfação no trabalho	1	*	<u>3,70</u>	0,74
Confiança vertical	2	0,75	<u>4,21</u>	0,19
Justiça e respeito	2	0,79	<u>3,79</u>	0,30
Comunidade social no trabalho	1	*	<u>4,45</u>	0,61
Saúde geral	1	*	3,38	0,89

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

Fonte: Elaboração Própria.

A tabela acima (Tabela 4.9), apresenta subescalas em que uma média mais baixa corresponde a um maior risco psicossocial, o que significa que o ponto de corte para valores críticos corresponde a 2,33 e o ponto de corte para menor risco 3,66. Nestas, não se verificam situações de risco para a saúde. Com melhor pontuação, baixo risco, encontramos a possibilidade de desenvolvimento ( $\bar{M} = 3,92$ ), significado do trabalho ( $\bar{M} = 4,12$ ), transparência laboral ( $\bar{M} = 4,25$ ), qualidade de liderança ( $\bar{M} = 3,83$ ), apoio social dos superiores ( $\bar{M} = 3,91$ ), satisfação no trabalho ( $\bar{M} = 3,70$ ), confiança vertical ( $\bar{M} = 4,21$ ), justiça e respeito ( $\bar{M} = 3,79$ ) e comunidade social de trabalho ( $\bar{M} = 4,45$ ).

Relativamente à análise do *Coefficientes de Alpha de Cronbach*, (Tabelas 4.8 e 4.9), sendo este uma medida de consistência interna das subescalas e de acordo com Pestana e Gageiro (2008), os valores inferiores a 0,6 revelam uma baixa consistência interna. Assim, as subescalas “Exigências cognitivas” e “Possibilidade de desenvolvimento” revelam uma baixa consistência interna. As restantes subescalas apresentam valores entre 0,62 e 0,85 o que revela uma consistência razoável.

Quanto aos desvios-padrão, pode verificar-se quais as subescalas com maior variabilidade em termos de resposta, como é o caso do “Exigências emocionais”, “Insegurança laboral”, “Problemas em dormir” e “Apoio social de superiores” que apresentam um maior desvio-padrão.

### 4.3. Análise Face aos Objetivos de Investigação

Quanto aos objetivos de investigação, analisa-se a influência entre o volume e o ritmo de trabalho nos conflitos na esfera profissional/pessoal e a relação entre os riscos psicossociais e as funções dos colaboradores.

Para o estudo destes, iremos proceder à realização de testes estatísticos de forma a verificar a existência de diferenças ou associação entre as variáveis em estudo.

Na categoria “Armazém”, nos itens: “Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?”, “O seu trabalho exige emocionalmente de si?”, “Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?”, “No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?”, “Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?”, “Fisicamente exausto?” e “Irritado?” a significância é superior a 0,05, o que garante a normalidade dos dados. O mesmo não se verifica nas restantes categorias de caracterização para estes itens, invalidando assim a assunção da normalidade. Nos restantes itens, todas as significâncias são inferiores a 0,05 para todas as categorias e assim os dados não seguem distribuição normal (Apêndice 3).

Com base nestes resultados, serão utilizados os testes não paramétricos, de acordo com as características dos dados:

- Teste de *Qui-quadrado* - quando se pretende verificar a existência de associação entre duas variáveis qualitativas. Uma vez que este teste tem condições de aplicabilidade, em particular no que respeito à percentagem de células com frequência esperada, será utilizada a *Simulação de Monte Carlo*;
- Teste de *Kruskal-Wallis* – na comparação de três ou mais amostras independentes;
- Teste *U de Mann-Whitney* – na comparação de duas amostras independentes;

Para todos os testes será usada uma significância teórica de 0,05.

### 4.3.1. Volume, Ritmo de Trabalho e Esfera Profissional/Pessoal

Na Tabela 4.10, observa-se que apenas o item relacionado com o ritmo não apresenta associação com o tempo exigido no trabalho, que afeta negativamente a vida privada do colaborador.

Verifica-se que quanto mais frequente é a acumulação de carga de trabalho por má distribuição e, por sua vez, a falta de tempo para completar as tarefas, maior é tempo despendido no trabalho, com prejuízo da vida pessoal (Tabela 4.11).

Tabela 4.10 - Teste Qui-Quadrado Volume e Ritmo vs Tempo no Trabalho

	Valor	gl	Significância
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	31,126	16	<b>,017</b>
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	62,730	16	<b>,000</b>
Precisa trabalhar muito rapidamente?	20,753	16	0,194

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.11 – Acumulação, Falta de Tempo vs Tempo no Trabalho

			Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
			Nada/quase nada	Um pouco	Moderadamente	Muito	Extremamente	Total
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	Nunca/quase nunca	Contagem	17	10	6	9	0	42
		% do Total	<b>9,8%</b>	5,8%	3,5%	5,2%	0,0%	24,3%
	Raramente	Contagem	12	14	20	6	0	52
		% do Total	6,9%	8,1%	<b>11,6%</b>	3,5%	0,0%	30,1%
	Às vezes	Contagem	7	12	23	14	1	57
		% do Total	4,0%	6,9%	<b>13,3%</b>	8,1%	0,6%	32,9%
	Frequentemente	Contagem	1	4	7	8	1	21
	% do Total	0,6%	2,3%	4,0%	<b>4,6%</b>	0,6%	12,1%	
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	Sempre	Contagem	0	0	0	1	0	1
		% do Total	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,6%</b>	0,0%	0,6%
	Total	Contagem	37	40	56	38	2	173
		% do Total	21,4%	23,1%	32,4%	22,0%	1,2%	100,0%
	Nunca/quase sempre	Contagem	6	2	2	1	0	11
		% do Total	<b>3,4%</b>	1,1%	1,1%	0,6%	0,0%	6,3%
	Raramente	Contagem	22	14	14	3	1	54
	% do Total	<b>12,6%</b>	8,0%	8,0%	1,7%	0,6%	31,0%	
Precisa trabalhar muito rapidamente?	Às vezes	Contagem	8	16	26	20	0	70
		% do Total	4,6%	9,2%	<b>14,9%</b>	11,5%	0,0%	40,2%
	Frequentemente	Contagem	1	7	13	14	0	35
		% do Total	0,6%	4,0%	7,5%	<b>8,0%</b>	0,0%	20,1%
	Sempre	Contagem	0	1	1	1	1	4
		% do Total	0,0%	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	2,3%
	Total	Contagem	37	40	56	39	2	174
	% do Total	21,3%	23,0%	32,2%	22,4%	1,1%	100,0%	

Fonte: Elaboração Própria.

Na tabela 4.12, observa-se que existe uma associação do volume e do ritmo de trabalho com o sentimento de que o trabalho exige muita energia. Quanto mais frequente é a acumulação do trabalho, a falta de tempo para a realização das tarefas e a necessidade de trabalhar rapidamente, maior é o dispêndio de energia, com efeitos negativos na vida pessoal (Tabela 4.13).

Tabela 4.12 - Teste Qui-Quadrado Volume e Ritmo vs Energia no Trabalho

	Valor	gl	Significância
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	46,036	16	<b>,001</b>
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	58,853	16	<b>,001</b>
Precisa trabalhar muito rapidamente?	31,359	16	<b>,017</b>

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.13 – Acumulação, Falta de Tempo, Elevado Ritmo vs Energia no Trabalho

			Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					Total
			Nada/quase nada	Um pouco	Moderadamente	Muito	Extremamente	
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	Nunca/quase sempre	Contagem	15	11	11	5	0	42
		% do Total	<b>8,6%</b>	6,3%	6,3%	2,9%	0,0%	24,1%
	Raramente	Contagem	11	12	20	9	0	52
		% do Total	6,3%	6,9%	<b>11,5%</b>	5,2%	0,0%	29,9%
	Às vezes	Contagem	8	11	22	15	1	57
		% do Total	4,6%	6,3%	<b>12,6%</b>	8,6%	0,6%	32,8%
	Frequentemente	Contagem	0	4	8	7	2	21
	% do Total	0,0%	2,3%	<b>4,6%</b>	4,0%	1,1%	12,1%	
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	Sempre	Contagem	0	0	0	1	1	2
		% do Total	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	1,1%
	Total	Contagem	34	38	61	37	4	174
		% do Total	19,5%	21,8%	35,1%	21,3%	2,3%	100,0%
	Nunca/quase sempre	Contagem	6	4	1	0	0	11
		% do Total	<b>3,4%</b>	2,3%	0,6%	0,0%	0,0%	6,3%
	Raramente	Contagem	20	17	13	3	1	54
	% do Total	<b>11,4%</b>	9,7%	7,4%	1,7%	0,6%	30,9%	
Precisa trabalhar muito rapidamente?	Às vezes	Contagem	8	10	31	20	1	70
		% do Total	4,6%	5,7%	<b>17,7%</b>	11,4%	0,6%	40,0%
	Frequentemente	Contagem	1	6	15	13	1	36
		% do Total	0,6%	3,4%	<b>8,6%</b>	7,4%	0,6%	20,6%
	Sempre	Contagem	0	1	1	1	1	4
		% do Total	0,0%	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	2,3%
	Total	Contagem	35	38	61	37	4	175
	% do Total	20,0%	21,7%	34,9%	21,1%	2,3%	100,0%	
Nunca/quase sempre	Contagem	4	3	1	0	0	8	
	% do Total	<b>2,3%</b>	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%	4,5%	
	Raramente	Contagem	8	5	6	1	0	20
		% do Total	<b>4,5%</b>	2,8%	3,4%	0,6%	0,0%	11,3%
	Às vezes	Contagem	14	19	30	13	3	79
		% do Total	7,9%	10,7%	<b>16,9%</b>	7,3%	1,7%	44,6%
	Frequentemente	Contagem	5	11	21	16	1	54
	% do Total	2,8%	6,2%	<b>11,9%</b>	9,0%	0,6%	30,5%	
Sempre	Contagem	5	0	4	7	0	16	
	% do Total	2,8%	0,0%	2,3%	<b>4,0%</b>	0,0%	9,0%	
	Total	Contagem	36	38	62	37	4	177
		% do Total	20,3%	21,5%	35,0%	20,9%	2,3%	100,0%

Fonte: Elaboração Própria.

### 4.3.2. Riscos Psicossociais nas Funções dos Colaboradores

O estudo da relação entre os riscos psicossociais com as funções dos colaboradores é realizado com base em duas vertentes: tipo de atividade desempenhada (administrativo, armazém, obras e vendas) e desempenhar ou não cargo de chefia.

Na tabela 4.14, encontram-se assinalados os riscos verificados no primeiro grupo do instrumento, “Gestão, Exigência e Relação Laboral“, em que existem diferenças estatisticamente significativas entre os tipos de atividade.

São os colaboradores das funções do setor das vendas que se apresentam mais expostos aos riscos psicossociais avaliados nos âmbitos da organização e desempenho do trabalho, bem como da gestão e liderança organizacional (Tabela 4.15 da página seguinte).

Tabela 4.14 - Teste aos Itens de Gestão, Exigência e Relação Laboral

	Estatísticas de teste <sup>a,b</sup>		
	<i>H de Kruskal-Wallis</i>	gl	Significância Sig.
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	18,762	3	<b>,000</b>
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	25,960	3	<b>,000</b>
Precisa trabalhar muito rapidamente?	22,588	3	<b>,000</b>
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	1,358	3	,715
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	8,150	3	<b>,043</b>
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	8,490	3	<b>,037</b>
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	2,911	3	,406
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	2,228	3	,526
O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	7,392	3	,060
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	15,077	3	<b>,002</b>
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	22,974	3	<b>,000</b>
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	10,701	3	<b>,013</b>
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?	2,763	3	,430
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	8,666	3	<b>,034</b>
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	14,899	3	<b>,002</b>
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	7,048	3	,070

a. Teste *Kruskal Wallis*

b. Variável de Agrupamento: Tipo de atividade

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.15 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios			
	Tido de atividade			
	Administrativa	Armazém	Obras	Vendas
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	73,08	89,30	66,57	<b>109,02</b>
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	72,70	77,20	66,16	<b>115,81</b>
Precisa trabalhar muito rapidamente?	82,44	83,50	59,91	<b>107,20</b>
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	70,14	74,53	83,87	<b>96,54</b>
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	80,39	57,83	75,33	<b>97,26</b>
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	79,23	112,60	81,40	<b>58,17</b>
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	79,59	96,40	91,25	<b>45,22</b>
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	85,36	76,63	84,09	<b>55,57</b>
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	78,05	97,23	84,57	<b>60,85</b>
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	79,19	87,90	90,54	<b>51,81</b>

Fonte: Elaboração Própria.

Quanto à exigência de dispêndio de energia/tempo no trabalho que afeta a vida privada negativamente, verificam-se, na Tabela 4.16, diferenças estatisticamente significativas para os dois itens.

São, também, os colaboradores do tipo de atividade vendas que mais sentem as suas vidas pessoais prejudicadas pela energia e tempo que despendem no trabalho (Tabela 4.17).

Tabela 4.16 - Teste aos Itens Influência do Trabalho na Vida Privada

Estatísticas de teste <sup>a,b</sup>			
	<i>H</i> de <i>Kruskal-Wallis</i>	gl	Significância Sig.
Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	13,829	3	<b>,003</b>
Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	15,794	3	<b>,001</b>

a. Teste *Kruskal Wallis*

b. Variável de Agrupamento: Tido de atividade

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.17 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios			
	Tido de atividade			
	Administrativa	Armazém	Obras	Vendas
Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	75,74	69,97	72,09	<b>107,85</b>
Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	74,58	80,25	68,61	<b>108,63</b>

Fonte: Elaboração Própria.

Relativamente à presença de risco na saúde, em geral, esta não apresenta diferenças estatisticamente significativas relativamente ao tipo de atividade desempenhado. No entanto, quando analisado por saúde física/mental, verifica-se que apenas a exaustão física e a tristeza não apresentam diferenças estatisticamente significativas entre os mesmos (Tabela 4.18).

Os riscos associados ao acordar noturno e dificuldade em voltar a adormecer, à exaustão emocional, à irritação e ansiedade, manifestam-se com maior frequência nos colaboradores da área das vendas (Tabela 4.19).

Tabela 4.18 - Teste aos Itens da Saúde Física e Mental

Estatísticas de teste <sup>a,b</sup>			
	<i>H de Kruskal-Wallis</i>	gl	Significância Sig.
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	11,972	3	<b>,007</b>
Fisicamente exausto?	4,594	3	,204
Emocionalmente exausto?	20,484	3	<b>,000</b>
Irritado?	12,178	3	<b>,007</b>
Ansioso?	13,375	3	<b>,004</b>
Triste	2,949	3	,400

a. Teste *Kruskal Wallis*

b. Variável de Agrupamento: Tido de atividade

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.19 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios			
	Tido de atividade			
	Administrativa	Armazém	Obras	Vendas
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	75,48	53,07	79,88	<b>100,07</b>
Emocionalmente exausto?	79,66	60,39	65,07	<b>108,75</b>
Irritado?	79,28	87,11	64,17	<b>98,69</b>
Ansioso?	82,10	72,25	62,87	<b>98,57</b>

Fonte: Elaboração Própria.

Analisa-se de seguida a segunda vertente, ou seja, o facto de desempenhar ou não cargo de chefia.

Na Tabela 4.20, encontram-se destacados os riscos para os quais existem diferenças estatisticamente significativas entre “exercer ou não um cargo de chefia”.

Relativamente aos riscos de “Organização do Trabalho”, os colaboradores com cargos de chefia são os que consideram que estes riscos ocorrem com maior frequência. Novamente, é nos cargos de chefia que se verifica uma maior frequência nos riscos associados ao “Trabalho Desempenhado”, no entanto, no que toca ao grau de influência e iniciativa no trabalho são os colaboradores que não desempenham cargo de chefia que apresentam maior risco. Em relação à “Gestão e Liderança”, os riscos relacionados com informação do trabalho são mais frequentes nos colaboradores que desempenham cargo de chefia (Tabela 4.21 da página seguinte).

Tabela 4.20 - Teste aos Itens de Gestão, Exigência e Relação Laboral

Estatísticas de teste <sup>a</sup>		
	<i>U de Mann-Whitney</i>	Significância Sig. (bilateral)
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	1865,500	<b>,030</b>
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	1357,500	<b>,000</b>
Precisa trabalhar muito rapidamente?	2037,000	,098
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	2359,500	,702
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	1352,000	<b>,000</b>
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	1943,500	<b>,048</b>
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	1449,000	<b>,000</b>
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	1652,500	<b>,001</b>
O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	2106,000	,189
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	2387,000	,866
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	1813,500	<b>,014</b>
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	2217,500	,501
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?	1937,500	,194
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	2392,000	,876
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	2127,000	,228
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	2330,000	,615

a. Variável de Agrupamento: Desempenha cargo de chefia?

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.21 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios	
	Desempenha cargo de chefia?	
	Sim	Não
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	<b>100,68</b>	81,42
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	<b>114,21</b>	78,06
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	<b>116,94</b>	78,44
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	<b>100,51</b>	82,79
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	113,25	<b>78,73</b>
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	107,60	<b>80,24</b>
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	<b>68,88</b>	90,57

Fonte: Elaboração Própria.

Na variável o “trabalho exige muita energia/tempo” que afeta a vida privada negativamente, verificam-se, na Tabela 4.22, diferenças estatisticamente significativas para os dois itens.

São os colaboradores que desempenham cargos de chefia os mais expostos à exigência de energia e tempo no trabalho, que, conseqüentemente, geram conflitos na vida pessoal (Tabela 4.23).

Tabela 4.22 - Teste aos Itens Influência do Trabalho na Vida Privada

Estatísticas de teste <sup>a</sup>		
	<i>U de Mann-Whitney</i>	Significância Sig. (bilateral)
Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	1703,000	<b>,004</b>
Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	1666,000	<b>,005</b>

a. Variável de Agrupamento: Desempenha cargo de chefia?

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.23 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios	
	Desempenha cargo de chefia?	
	Sim	Não
Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	<b>107,19</b>	81,02
Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	<b>106,40</b>	80,75

Fonte: Elaboração Própria.

Relativamente à presença de risco na saúde, em geral, esta não apresenta diferenças estatisticamente significativas relativamente ao desempenhar, ou não, cargo de chefia.

Observa-se, na Tabela 4.24, que apenas as dificuldades relacionadas com o sono e a ansiedade apresentam diferenças estatisticamente significativas entre os colaboradores que desempenham e não desempenham cargo de chefia. Ambas se mostram mais frequentes nos colaboradores com cargos de chefia (Tabela 4.25).

Tabela 4.24 - Teste aos Itens da Saúde Física e Mental

Estatísticas de teste <sup>a</sup>		
	<i>U de Mann-Whitney</i>	Significância Sig. (bilateral)
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	1880,500	<b>,030</b>
Fisicamente exausto?	2224,500	,523
Emocionalmente exausto?	2057,000	,241
Irritado?	2103,500	,294
Ansioso?	1716,500	<b>,017</b>
Triste	2113,500	,632

a. Variável de Agrupamento: Desempenha cargo de chefia?

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4.25 - Postos Médios dos Itens

	Postos Médios Desempenha cargo de chefia?	
	Sim	Não
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	<b>101,26</b>	81,93
Ansioso?	<b>102,01</b>	80,71

Fonte: Elaboração Própria.

### *Síntese Conclusiva:*

No Capítulo IV, verificou-se que apenas um fator se caracterizou como situação de risco para a saúde, que corresponde às **exigências cognitivas**, associadas à constante atenção no trabalho e responsabilidade em decisões difíceis. As restantes subescalas dividiram-se, muito equilibradamente, pela situação intermédia e a favorável para a saúde, tomando destaque a boa relação chefia-colaborador.

## CAPÍTULO V - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir da apresentação e análise geral dos resultados, foi possível localizar os fatores laborais, organizacionais e sociais em três situações distintas, especificamente: situações de risco para a saúde, intermédias (quando não se verifica uma elevada exposição ao risco, mas em algum aspeto a saúde e o bem-estar do colaborador estava em causa) e as favoráveis para a saúde (aquelas que reduzem a presença de risco).

Relativamente às características que se manifestaram como causadoras de risco para os colaboradores é, principalmente, nas exigências laborais que se identifica a única situação de risco para a saúde, em específico nas exigências cognitivas ( $\bar{M} = 3,79$ ), associada à elevada e constante necessidade de atenção na realização das tarefas e na responsabilidade e influência em decisões difíceis. Esta associa-se à principal causa dos feitos que demonstraram a presença de alguma exposição a riscos psicossociais, tanto em termos de *burnout*, bem como no stresse e conflito relacional trabalho/família.

Em concordância com o verificado no estudo de caso do *Grupo Rolear*, encontramos os resultados obtidos por Silva *et al.* (2006), que demonstraram em termos de referência nacional que as exigências cognitivas correspondem em 70% às principais origens de risco na saúde dos colaboradores. Da mesma forma, Pereira e Ribeiro (2017) destacaram a importância da coordenação entre as exigências laborais com os recursos e capacidades dos colaboradores, pois, quando não eficazes, podem associar-se problemas de saúde, tanto físicos como mentais.

São várias as subescalas que se apresentaram na situação intermédia de exposição ao risco, tanto as que estão diretamente ligadas a causas (exigências quantitativas e emocionais, ritmo de trabalho, influência no trabalho, compromisso face ao local de trabalho, previsibilidade, recompensas/reconhecimento, insegurança laboral), como as associadas a consequências (conflito da relação trabalho/família, saúde em geral, stresse, *burnout*, e problemas durante o sono). Posto isto, verifica-se que existe uma relação estreita entre as causas e as consequências mencionadas, ou seja, umas originam as outras.

Antes de aprofundar cada umas destas situações intermédias, é de notar que no estudo realizado por Silva *et al.* (2006), as restantes origens de risco detetadas foram exigências emocionais (50%), insegurança laboral (39%), ritmo de trabalho (36%) e influência no trabalho (31%), que estão de acordo com os resultados obtidos neste estudo de caso.

Quanto às exigências quantitativas, ligam-se com o ritmo de trabalho, pois em ambas se verificou que a maioria dos colaboradores sente que, por vezes ou frequentemente, não tem tempo para terminar as suas tarefas e, a par disso, tem necessidade de trabalhar muito rapidamente. Assim, a elevada energia e tempo despendido podem ser as causas para as manifestações de conflito entre vida profissional/privada, materializando no sentimento de exaustão física e emocional. Em coerência, a EU-OSHA (2007) faz um ponto de ligação entre a intensidade de trabalhado relacionada com o ritmo, excessivo e elevado volume de trabalho exigido pelos superiores, como um dos perigos relacionados com aparecimento dos riscos.

Contudo, para o caso em estudo, é de mencionar que os colaboradores não relacionaram a acumulação do trabalho com um ineficaz planeamento ou desigual distribuição do trabalho por parte da chefia. Este facto pode conduzir ao levantamento de algumas questões, que se prendem com o elevado ritmo de trabalho e escassez de tempo: 1) estará isto relacionada com excesso de trabalho? 2) com a escassez de recursos humanos nos departamentos e a necessidade de recrutamento? 3) com uma má gestão de tempo e/ou prazos? ou 4) com recursos materiais de trabalho obsoletos, que prolonguem o tempo de produção?

Relativamente às exigências emocionais, apesar de o risco ser intermédio, é de salientar que a maioria dos colaboradores (61,1%) indicou sentir que, por vezes, ou frequentemente, existe uma exigência emocional na função desempenhada. Coloca-se aqui em consideração a possibilidade de elevada exigência e pressão hierárquica, bem como elevados níveis de responsabilidade, talvez mais notórios nos cargos de chefia. Pode, ainda, estar relacionado com a necessidade de formação que faz com que exista um desgaste emocional quando os colaboradores se sentem incapazes ou desqualificados para desempenhar certas tarefas. Este resultado vai ao encontro dos estudos de Pereira e Ribeiro (2017) e Maslach *et al.* (2001) que assinalam quando as exigências/pressões da função não se encontram em equilíbrio com as capacidades e competências dos colaboradores, leva ao aparecimento do stresse profissional, associado a sobrecarga de responsabilidades e cansaço físico e emocional.

Em termos de influência no trabalho desempenhado, a maioria dos colaboradores do *Grupo Rolear* sente que por vezes ou frequentemente tem influência no seu trabalho, no entanto, é de ter em atenção os colaboradores que responderam às vezes (31,8%) dado

esta ser muito importante e sinónimo de participação, autonomia, confiança dos superiores e quando não sentida, pode provocar desmotivação e risco para os colaboradores.

O compromisso, face ao local de trabalho, apesar de se localizar na situação intermédia ( $\bar{M} = 3,38$ ), encontra-se muito próximo de situação favorável para a saúde (3,66), pois mais de metade dos colaboradores sente de forma moderada ou muito que os problemas do trabalho também são seus, o que demonstra um elevado comprometimento, sentido de responsabilidade, preocupação com a organização. No entanto, este facto pode tornar-se num risco, quando a dedicação e priorização do trabalho se sobrepõe à vida privada. Conforme Tavares *et al.* (2007) mencionam, o aparecimento do conflito na relação vida pessoal/profissional existe sempre que o tempo e desempenho nas obrigações laborais afeta o tempo e bem-estar da vida pessoal e familiar.

A previsibilidade é avaliada pela informação atempada de decisões importantes, mudanças/planos futuros e a informação necessária para a realização do trabalho. Nesta, verifica-se que é na comunicação a nível estrutural e organizacional do *Grupo Rolear*, em geral, ou em departamentos específicos, que se dá uma maior exposição dos colaboradores a situações de risco psicossocial. De acordo com o referido, encontramos relação com Gil-Monte (2012), o qual indica como um dos quatro fatores influenciadores de risco as características organizacionais, que englobam a comunicação interna.

Quanto às recompensas/reconhecimento, estas apresentaram uma média mais elevada (3,62) pelo facto de a maioria dos colaboradores se sentir frequentemente ou sempre tratado justamente no local de trabalho, o que corresponde a um fator minimizador do risco. Porém, relativamente ao reconhecimento e apreciação, verificou-se a presença de risco, aproximadamente metade dos inquiridos reconheceu que isso acontece por vezes. O que remete ao levantamento de algumas questões: estará esta falta de reconhecimento e apreciação relacionado com a ausência de comunicação/*feedback* por parte das chefias? à falta de política motivacional no que toca à valorização do trabalho realizado? Ou poderá estar ligado a fatores monetários?

A insegurança laboral sentida pelos colaboradores apresentou-se um pouco dispersa, sendo que os indivíduos que sentem uma maior preocupação encontram-se mais expostos ao risco. Estes graus de insegurança podem encontrar-se relacionados com os tipos de

contrato (efetivo ou contrato a termo, sendo estes os mais preocupados), ou com maior antiguidade na organização, pois estes colaboradores poderão mostrar-se inseguros pelo facto de possuírem menores capacidades literárias e fraco acompanhamento das inovações tecnológicas.

Derivada das situações de risco e das situações de exposição intermédia aos riscos anteriormente expostas, surgem as consequências a elas associadas: conflito trabalho/família; stresse; e *burnout*. Todas estas também são verificadas em situações intermédias de risco para a saúde.

Relativamente ao conflito trabalho/família, verificou-se uma maior percentagem na energia e tempo exigido no trabalho afetar negativamente, embora de forma moderada, a vida privada. Este conflito, tendo em consideração os resultados verificados como fatores expostos a algum risco no decorrer deste capítulo e fundamentando com Pucci *et al.* (2017), pode associar-se às características do trabalho realizado, incerteza laboral, elevados níveis de pressão, volume e ritmo na execução das tarefas e insuficiência de equipamentos ou materiais obsoletos.

No que se refere aos níveis de stresse e *burnout*, associados a saúde física (fisicamente exausto) e saúde mental (irritado, ansioso, emocionalmente exausto), verificam-se como algumas consequências e influências negativas nas presenças de riscos psicossociais verificadas no local de trabalho, apesar de não serem muito elevadas, não deixam de ser preocupantes, sendo os sintomas de *burnout* ( $\bar{M} = 2,58$ ), ligeiramente mais frequentes do que os do stresse ( $\bar{M} = 2,49$ ).

Também estes níveis, considerando os resultados anteriormente discutidos e de acordo com os autores estudados, podem associar-se a elevadas cargas de responsabilidade, exigências, acelerado ritmo, excesso de trabalho, falta de tempo, desgaste emocional e despersonalização (Fernando e Pereira, 2016; Gil-Monte, 2009; Maslach *et al.*, 2001).

Nos resultados obtidos no estudo de caso, em termos de consequências na saúde, não se verificaram efeitos negativos quanto às dificuldades durante o sono e sintomas depressivos (tristeza), bem como na saúde, em geral, que, apesar de apresentar uma média que corresponde à situação intermédia de risco ( $\bar{M} = 3,38$ ), já se encontra numa classificação de que, em geral, a saúde é boa.

Por fim, destacam-se as subescalas que se mostram favoráveis para a saúde e, desta forma, minimizam a presença de riscos e consequências na vida e saúde dos colaboradores do *Grupo Rolear*, são elas:

- Possibilidade de desenvolvimento;
- Significado do trabalho;
- Transparência do papel laboral;
- Qualidade de liderança;
- Apoio social de superiores;
- Satisfação laboral;
- Confiança vertical;
- Justiça e respeito;
- Comunidade social no trabalho;
- Ausência de comportamentos ofensivos.

Estes resultados vêm confirmar o estudo realizado por Silva *et al.* (2006), no qual menciona como fatores favoráveis para a saúde a ausência de comportamentos ofensivos, o elevado significado do trabalho e a transparência do papel laboral.

Relativamente ao caso em estudo, a possibilidade de desenvolvimento profissional foi averiguada através da exigência de iniciativa no trabalho e a oportunidade de aprender coisas novas, onde ambas se demonstraram ser frequentes. O facto de os colaboradores indicarem ter iniciativa é bastante positivo, pois, para que tal se verifique, tem de existir abertura, confiança por parte da chefia, o que leva a que o colaborador se sinta motivado e com alguma autonomia e poder de decisão na sua função.

A iniciativa encontra-se também associada ao reconhecimento, o qual se apresentou numa situação intermédia. Se os colaboradores consideram que o seu trabalho não é valorizado ou apreciado, podem sentir-se desmotivados, o que levará à diminuição de iniciativa e proposta de novas ideias. Contudo, é importante ponderar que em certos cargos, a iniciativa pode corresponder à necessidade de resolução rápida de imprevistos/problemas, talvez mais presente em funções em que o contacto com o público é frequente.

A oportunidade sentida pelos colaboradores em aprender frequentemente coisas novas constitui um fator positivo e motivacional para a realização profissional, relacionando-se este com desenvolvimento, progressão e promoção na carreira.

Em concordância com resultados positivos de oportunidades de desenvolvimento verificados, Fernandes e Pereira (2016) assinalam o desenvolvimento e crescimento profissional como uma medida organizacional de promoção do bem-estar e minimização do risco.

O significado do trabalho para os colaboradores do *Grupo Rolear* mostrou-se bastante elevado ( $\bar{M} = 4,12$ ), dado a maioria dos respondentes ter indicado que o seu trabalho tinha muito/extremo significado para si e ser muito/extremamente importante. Para além destes, o nível de significado associa-se ao grau de satisfação, no qual metade dos colaboradores demonstrou estar muito satisfeito.

No entanto, é importante ter em atenção que a média da satisfação laboral, 3,70, encontra-se próximo do corte, 3,66, ou seja, perto da situação intermédia, o que indica que, apesar de os colaboradores darem muito significado e muita importância ao trabalho, existe algo que os deixa relativamente insatisfeitos, o que se comprova pelos 29,4% que manifestou estar moderadamente satisfeito.

Este indicador de algum descontentamento pode estar associado às subescalas mencionadas anteriormente em situação de riscos ou exposição intermédia de risco para a saúde, como é o caso de: políticas de gestão relacionadas com organização de volume e ritmo de trabalho, insegurança laboral e comunicação; práticas motivacionais (recompensas/reconhecimento); a cedência de responsabilidade, autonomia e participação em trabalhos e decisões.

Por último, como situação favorável para a saúde, destaca-se o bom relacionamento e ambiente laboral, tanto a nível da comunidade social no trabalho, onde 94,8% dos colaboradores afirmou existir sempre bom ambiente entre colegas, como na relação chefia-colaborador, que se apresentou bastante favorável, o que, por sua vez, influencia a ausência de situações de comportamentos de assédio e violências no local de trabalho.

Realçando a relação chefia-colaborador, todas as subescalas estudadas dentro desta esfera relacional, tais como, a transparência do papel laboral desempenhado, qualidade de

liderança, apoio social de superiores, confiança vertical, justiça e respeito apresentaram-se bastante benéficas para o bem-estar dos colaboradores, já que se verificou: responsabilidades claramente definidas e esclarecidas, liderança eficaz no planeamento e distribuição do trabalho, justiça na resolução correta de problemas, boa gestão de confiança e oportunidade de desenvolvimento do colaborador, constante ajuda e apoio do superior hierárquico e boa comunicação e transmissão de informação entre chefia e colaborador.

## CAPÍTULO VI - CONCLUSÕES

As organizações, com o passar do tempo, têm-se transformado para se adaptar às novas circunstâncias e mentalidades, associadas a fatores diversos como o crescimento das novas tecnologias, as políticas de liderança e a gestão de recursos, o aumento da competitividade e a concorrência empresarial que, conseqüentemente, conduzem ao aparecimento de novos e emergentes riscos psicossociais, principalmente nas áreas da saúde e da segurança nos locais de trabalho, prejudicando o bem-estar dos colaboradores.

Desta forma, torna-se fundamental a investigação na área de gestão dos riscos psicossociais no ambiente de trabalho, com o intuito de prevenir, diminuir ou eliminar a exposição dos profissionais aos mesmos, bem como atenuar os seus impactos a níveis pessoais, organizacionais e sociais, ao mesmo tempo que a saúde ocupacional é promovida e instituída dentro das organizações.

No que toca aos objetivos traçados e às hipóteses de investigação, foi possível atingir os mesmos através da revisão literária que permitiu o conhecimento das causas e impactos dos riscos psicossociais nos colaboradores, organizações e sociedade, como o processo de gestão e prevenção dos mesmos. Do mesmo modo, a análise do estudo de caso verificou potenciais fatores de riscos e fatores preventivos para saúde e bem-estar, presentes nas políticas organizacionais, na influência da gestão da vida profissional/pessoal ou na função desempenhada pelos colaboradores do *Grupo Rolear*.

No que se refere à relação entre as políticas de gestão da organização em estudo e os riscos psicossociais, foram analisadas as políticas organizacionais no âmbito das exigências laborais, valores institucionais, relações sociais, métodos de liderança e conteúdo do trabalho. Nestas, foram apurados fatores críticos para a saúde e bem-estar dos colaboradores, relacionadas com: obrigações cognitivas, que se mostrou como o principal fator de risco; exigências quantitativas e emocionais; ritmo de trabalho; falhas de comunicação organizacional e previsibilidade; falta de reconhecimento e/ou recompensas e reduzida influência dos colaboradores nas funções.

No entanto, também se verificaram, nas políticas da organização, fatores que previnem o aparecimento de ameaças ao bem-estar dos colaboradores do *Grupo Rolear*, associados a: boa confiança vertical; justiça e respeito no tratamento; bom ambiente laboral entre colegas; apoio e ajuda dos superiores hierárquicos; boa relação chefia-colaborador;

transparência do papel laboral e oportunidade de desenvolvimento profissional. Com tudo isto, pode concluir-se que a hipótese “As políticas de gestão do *Grupo Rolear* contribuem para a prevenção dos riscos psicossociais.” é parcialmente aceite, uma vez que existem políticas de gestão de prevenção, mas também outras que podem originar o aparecimento dos mesmos.

No estudo da influência do volume e ritmo de trabalho nos conflitos da esfera profissional/pessoal, verificou-se, nos resultados obtidos, que os colaboradores cujo trabalho se acumula por ineficaz distribuição e/ou que não têm tempo para terminar as tarefas sentem simultaneamente que o trabalho lhes exige muita energia e tempo, afetando negativamente a vida privada. Quanto aos colaboradores que mencionaram trabalhar muito rapidamente, apenas se verificou associação à energia laboral afetar a vida privada. Assim, conclui-se que a hipótese “O volume e ritmo de trabalho conduzem ao aumento de conflitos da esfera profissional/pessoal.” é totalmente verificada, no que diz respeito ao volume de trabalho, mas apenas parcialmente no que respeita ao ritmo de trabalho, dado este só se encontrar associado à energia que afeta a vida privada dos colaboradores.

Relativamente à associação entre a presença de riscos psicossociais e as funções desempenhadas, observou-se que: (i) colaboradores da área das vendas apresentam uma maior exposição ao risco associado a exigências laborais (quantitativas, cognitivas, emocionais, ritmo de trabalho) e métodos de liderança (previsibilidade, transparência laboral, reconhecimento); (ii) chefias encontram-se expostas a riscos no que toca às exigências laborais e a previsibilidade; (iii) colaboradores que não desempenham cargos de chefia apresentam-se expostos a riscos ligados ao conteúdo do trabalho (influência e possibilidade de desenvolvimento).

Em termos das consequências dos riscos na vida e bem-estar dos colaboradores, os que possuem funções na área das vendas são os que manifestam maior conflito entre vida profissional/pessoal, maior dificuldade em dormir, exaustão emocional, irritação e ansiedade, ou seja, encontram-se maioritariamente stressados. Quanto aos cargos de chefia, estes também apresentam conflitos na gestão vida profissional/pessoal, dificuldades durante o sono e ansiedade. Assim, conclui-se que a hipótese “A presença de riscos psicossociais no *Grupo Rolear* tem uma relação direta com as funções dos colaboradores.” é parcialmente verificada, dado existirem fatores e consequências da

exposição ao risco que não apresentam diferenças significativas pelo tipo de atividade ou cargo de chefia.

Assim, concluiu-se que existem políticas de gestão aplicadas no *Grupo Rolear* conducentes ao aparecimento de situações de exposição ao risco, bem como outras que previnem e minimizam a exposição ao mesmo. Esta exposição pode ser influenciada pela função desempenhada, em especial no setor das vendas, que se mostrou mais exposto ao risco para a saúde e bem-estar dos colaboradores no local de trabalho.

De um modo geral, os principais impactes dos riscos averiguados, apesar de não serem muito elevados, ocorrem no conflito vida profissional/privada, níveis de stress ocupacional através de irritação e ansiedade e burnout pela exaustão física e emocional. Encontram-se, assim, reconhecidos e analisados os riscos, identificados os colaboradores mais expostos aos mesmos, o que permite concluir os aspetos a considerar pelo *Grupo Rolear* na sua gestão de riscos psicossociais, com o intuito da aplicação de medidas estratégicas que os minimizem ou eliminem.

É importante realçar e assinalar as principais políticas de gestão que o *Grupo Rolear* implementa, que previnem e minimizam a exposição dos colaboradores aos riscos, a saber:

- (i) Valores institucionais favoráveis – boa confiança vertical, justiça e respeito na resolução de conflitos e distribuição do trabalho, fortes relações laborais com um muito bom ambiente entre colegas;
- (ii) Boa relação chefia-colaborador - eficaz definição de objetivos e responsabilidades, eficiência no planeamento do trabalho, boa gestão e comunicação, apoio e ajuda no desenvolvimento e crescimento profissional (fator motivacional).

Evidenciam-se, assim, os fatores organizacionais que favorecem a situação psicossocial no ambiente de trabalho do *Grupo Rolear*, os quais devem ser valorizados e evidenciados como políticas estratégias do *Grupo* na gestão psicossocial dos seus colaboradores e locais de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS/ SUGESTÕES

Dada a importância da gestão dos riscos psicossociais e a priorização de intervenções estratégicas preventivas dos mesmos, as considerações finais pretendem, de acordo com as principais causas apuradas deste trabalho de investigação, apresentar medidas possíveis para a minimização da exposição das ameaças psicossociais verificadas no *Grupo Rolear*.

Desta forma, assinala-se como estratégias de intervenção: (1) adequar a quantidade de trabalho a cada colaborador; (2) controlar de uma forma eficaz os tempos; (3) incentivar às pausas de descanso; (4) potencializar a comunicação organizacional, através da participação ativa dos colaboradores; (5) incentivar ao reconhecimento e recompensa do trabalho, destacando-se a importância de *feedback* por parte das chefias; (6) aumentar a autonomia dos colaboradores na organização, controlo e gestão do trabalho; (7) estimular a participação e partilha de novas ideias; (8) definir de forma clara as exigências, responsabilidades e objetivos de cada função; por último (9), formar os colaboradores do setor das vendas, acerca do contacto com clientes, técnicas de proteção e controlo do stress com o propósito de gerir as emoções.

No que toca à prevenção do bem-estar mental e físico dos profissionais dever-se-á: (1) desenvolver um sistema de apoio social, (2) organizar atividades de temas ligados à gestão das emoções, (3) implementar do lema de “organização saudável” e (4) procurar soluções de equilíbrio e gestão da vida profissional/pessoal.

Por último, e como sugestões para trabalhos de investigação no futuro, propõe-se, a título de exemplo, explorar:

- 1) Relação entre a insegurança laboral e os fatores organizacionais e sociodemográficos dos colaboradores;
- 2) A presença de riscos no *Grupo Rolear*, baseada e comparada numa perspetiva cultural das diferentes áreas geográficas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002a) *O assédio moral no local de trabalho*, Bélgica, Facts 23.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002b) *Violência no trabalho*, Bélgica, Facts 24.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002c) *Stress relacionado com o trabalho*, Bélgica, Facts 22.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2007) *Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho (SST)*, Bilbao, Facts 74.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2010) *Promoção da saúde no local de trabalho para empregadores*, Espanha, Facts 94.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2013) *Well-being at work: creating a positive work environment*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2019) Os Riscos psicossociais e o stress no trabalho. Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress> (acedido em 21 de junho de 2019).
- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2020) Riscos psicossociais e stress no trabalho. Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress> (acedido em 5 de janeiro de 2020).
- Barros, A., Lehfeld, N. (2008) *Fundamentos de Metodologia Científica*, 3ª Edição, São Paulo, Pearson.
- Bervian, P., Cervo, A., Da Silva, R. (2007) *Metodologia Científica*, 6ª Edição, São Paulo, Pearson.
- Carlotto, M. S. (2002) A síndrome de burnout e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, 7(1), 21-29.
- Chagas, D. & Reis, S. (2014) A influência da organização do trabalho na satisfação laboral dos trabalhadores. *International Journal on Working Conditions*, (8), 83-97.
- Decreto-Lei nº 102/2009 de 10 de setembro. *Diário da República n.º 176/2009, I Série*. Assembleia da República. Lisboa.
- Decreto-Lei nº 441/91 de 14 de novembro. *Diário da República n.º 262/1991, I Série A*. Ministério do Emprego e da Segurança Social. Lisboa.
- Dejours, C., Dessors, D. & Desrlaux, F. (1993) Por um Trabalho, fator de Equilíbrio. *Revista Administração de Empresas*. São Paulo, 33 (3), 98-104.

- Direção-Geral da Saúde (2002) *Relatório Mundial da Saúde – Saúde Mental: nova conceção, nova esperança*, Lisboa, Ministério da Saúde.
- Direção-Geral da Saúde (2020a) Gestão do risco profissional. Disponível em: <https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/organizacao-de-servicos-de-saude-do-trabalho/requisitos-de-organizacao-e-funcionamento/atividades/gestao-do-risco-profissional.aspx>, (acedido em 9 de fevereiro de 2020).
- Direção-Geral da Saúde (2020b) Programa Nacional de Saúde Ocupacional. Disponível em: <https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/apresentacao6.aspx>, (acedido em 1 de março de 2020).
- Faculdade de Economia (2016) *Guia para Elaboração de Trabalho de Mestrado, 2º Ciclo*, Algarve, Universidade do Algarve.
- Fernandes, C. & Pereira, A. (2016) Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática. *Revista de Saúde Pública*, 50 (24), 1-15.
- Gil-Monte, P. R. (2009) Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173.
- Gil-Monte, P. R. (2012) Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Grupo Rolar (2020) O Grupo Rolar. Disponível em <https://www.rolar.pt/pt/institucional/o-grupo-rolar/>, (acedido em 15 de janeiro de 2020).
- Kristensen, T. S. (2010) A questionnaire is more than a questi-onnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 149–155.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Hogh, A., & Borg, V. (2005) The Copenhagen Psychosocial Questionnaire: a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 31 (6), 438–449.
- Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P., & Pessoa, A. R. (2008) Burnout no trabalho. *Revista Referência*, 2 (7), 33-41.
- Martinez, M. C., Paraguay, A. I. B. B. (2003) Satisfação e saúde no trabalho – aspetos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Marôco, J. (2011) *Análise estatística com o SPSS Statistics, 5ª Edição*, Pero Pinheiro, ReportNumber.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001) Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.

- Mihalcea, A. (2014) Leadership, personality, Job satisfaction and Job performance. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 127, 443-447.
- Neto, H. V. (2015) Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. *International Journal On Working Conditions*, (9), 2-21.
- Organização Mundial de Saúde (1948) Constituição da Organização Mundial da Saúde. Disponível em: [http://bibliobase.sermais.pt:8008/BiblioNET/Upload/PDF2/0902\\_Constituic%CC%A7a%CC%83o%20da%20Organizac%CC%A7a%CC%83o%20Mundial%20da%20Sau%CC%81de.pdf](http://bibliobase.sermais.pt:8008/BiblioNET/Upload/PDF2/0902_Constituic%CC%A7a%CC%83o%20da%20Organizac%CC%A7a%CC%83o%20Mundial%20da%20Sau%CC%81de.pdf), (acedido em 20 de setembro de 2020).
- Pereira, S. & Ribeiro, C. (2017) Riscos psicossociais no trabalho. *Gestão e Desenvolvimento*, (25), 103-120.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais - A complementaridade do SPSS*, 5, Lisboa, Edições Silabo.
- Pucci, S. M., Kanan, L. A., Silva, B. F. (2017) Riscos Psicossociais no Contexto do Trabalho. *Revista GepesVida*, 3 (6), 142-153.
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-Haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J., Nossa, P. (2006). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – Versão Portuguesa*, Aveiro, Análise Exacta – Consultadoria, Formação e Edição de Livros.
- Tavares, S., Caetano, A., Silva, S. (2007) “Não há bela sem senão”. A Identificação organizacional, os comportamentos de dedicação ao trabalho e o conflito trabalho – família. *Psicologia*, 21 (1), 133-149.
- Word Health Organization (2008) European Pac for Mental Health and Well-being – Portuguese version, Bruxelas. Disponível em: <http://www.taniapinto.pt/uploads/1/4/5/9/14595340/pactoeuropeu-saudemental.pdf>, (acedido em 20 de junho de 2019).
- Word Health Organization (2010) Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. Disponível em: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44428/9789241500272\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44428/9789241500272_eng.pdf?sequence=1), (acedido em 20 de junho de 2019).

# APÊNDICES

## Apêndice 1 - Questionário de Análise dos Riscos no Local de Trabalho

### Análise dos Riscos no Local de Trabalho

O presente questionário pretende fazer uma avaliação dos riscos psicossociais no local de trabalho, tendo como objetivo principal analisar quais as áreas a prevenir e a manter para o bem-estar na organização.

Sendo este um questionário anónimo, serão cumpridos rigorosamente todos os princípios éticos de proteção de dados, informações pessoais, respeitando confidencialidade e anonimato.

Não existem respostas corretas, todas serão consideradas.

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

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

	1	2	3	4	5
1. Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?					
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?					
3. Precisa trabalhar muito rapidamente?					
4. O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
5. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
6. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
7. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
8. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
9. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
10. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
11. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					
12. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?					
13. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?					
14. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
15. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?					
16. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					

Em relação à sua **CHEFIA**, até que ponto considera que...

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

	1	2	3	4	5
17. A sua chefia oferece-lhe boas oportunidades de desenvolvimento?					
18. A sua chefia é boa no planeamento do trabalho?					
19. A sua chefia confia nos seus colaboradores para fazerem bem o seu trabalho?					
20. Confia na informação que lhe é transmitida pela sua chefia?					
21. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa pela sua chefia?					
22. O trabalho é igualmente distribuído pelos colaboradores?					
23. A sua chefia é sempre capaz de resolver os problemas?					

Em relação **AO SEU TRABALHO** até que ponto considera que...

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

	1	2	3	4	5
24. O seu trabalho tem algum significado para si?					
25. Sente que o seu trabalho é importante?					
26. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					
27. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?					
28. Sente-se preocupado em ficar desempregado?					

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

As próximas três questões referem-se ao modo como o seu **TRABALHO AFETA A SUA VIDA**

**PRIVADA:**

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

	1	2	3	4	5
30. Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
31. Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					

Com que frequência, durante **as ÚLTIMAS 4 SEMANAS, sentiu...**

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

	1	2	3	4	5
32. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?					
33. Fisicamente exausto?					
34. Emocionalmente exausto?					
35. Irritado?					
36. Ansioso?					
37. Triste?					

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
38. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?					
39. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?					
40. Tem sido exposto a ameaças de violência?					
41. Tem sido exposto a violência física?					

### Caracterização sociodemográfica:

**Género:** Fem.  Masc.

**Idade:** 18 – 25 anos  26 – 45 anos  46 – 55 anos  Mais de 56 anos

**Estado Civil:** Solteiro  União de facto/casado  Outro

**Nº de filhos:** 0 filhos  1 – 2 filhos  3 ou mais filhos

**Habilitações Literárias:** Básico  2º e 3º Ciclo  Secundário  Superior

**Empresa:** Rolear SA  Rolear ON  Outras do Grupo

**Região:** Alentejo  Algarve  Lisboa  Porto

**Tipo de atividade:** Administrativa  Armazém  Obras  Vendas

**Desempenha cargo de chefia:** Sim  Não

**Tipo de contrato:** Efetivo  Contrato a Termo

**Antiguidade na Organização:** Inferior a 1 ano  1 – 3 anos  4 – 10 anos  Superior de 10 anos

*Obrigado pela sua colaboração!*

## Apêndice 2 - Caracterização de Dados Sociodemográficos

Tabela 1 - Caracterização de Dados Sociodemográficos Empresariais

Variáveis		Resultados	
		n	%
Empresa	Rolear SA	107	60,5%
	Rolear ON	60	33,9%
	Outras do Grupo	10	5,6%
Região	Alentejo	0	0,0%
	Algarve	157	89,2%
	Lisboa	19	10,8%
	Porto	0	0,0%
Tipo de atividade	Administrativa	65	41,1%
	Armazém	15	9,5%
	Obras	51	32,3%
	Vendas	27	17,1%
Desempenha cargo de chefia?	Sim	36	20,9%
	Não	136	79,1%
Tipo de contrato	Efetivo	110	63,2%
	Contrato a termo	64	36,8%
Antiguidade na organização	Inferir a 1 ano	24	14,0%
	1-3 anos	47	27,3%
	4-10 anos	24	14,0%
	Superior a 10 anos	77	44,8%

Fonte: Elaboração Própria.

## Apêndice 3 – Testes de Normalidade

Tabela 1 - Teste de Normalidade “Gestão, Exigência e Relação Laboral” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	Administrativa	,201	62	,000
	Armazém	,892	14	,087
	Obras	,208	45	,000
	Vendas	,893	24	,016
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	Administrativa	,259	62	,000
	Armazém	,816	14	,008
	Obras	,205	45	,000
	Vendas	,872	24	,006
Precisa trabalhar muito rapidamente?	Administrativa	,269	62	,000
	Armazém	,798	14	,005
	Obras	,301	45	,000
	Vendas	,789	24	,000
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	Administrativa	,310	62	,000
	Armazém	,639	14	,000
	Obras	,396	45	,000
	Vendas	,736	24	,000
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	Administrativa	,232	62	,000
	Armazém	,874	14	,048
	Obras	,238	45	,000
	Vendas	,816	24	,001
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	Administrativa	,172	62	,000
	Armazém	,883	14	,065
	Obras	,217	45	,000
	Vendas	,842	24	,002
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	Administrativa	,210	62	,000
	Armazém	,924	14	,253
	Obras	,233	45	,000
	Vendas	,790	24	,000
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	Administrativa	,279	62	,000
	Armazém	,872	14	,045
	Obras	,243	45	,000
	Vendas	,770	24	,000
O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	Administrativa	,225	62	,000
	Armazém	,798	14	,005
	Obras	,224	45	,000
	Vendas	,493	24	,000
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	Administrativa	,204	62	,000
	Armazém	,193	14	,165
	Obras	,220	45	,000
	Vendas	,842	24	,002
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	Administrativa	,284	62	,000
	Armazém	,723	14	,001
	Obras	,208	45	,000
	Vendas	,800	24	,000
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	Administrativa	,306	62	,000
	Armazém	,307	14	,001
	Obras	,313	45	,000
	Vendas	,862	24	,004
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?	Administrativa	,240	62	,000
	Armazém	,738	14	,001
	Obras	,202	45	,000
	Vendas	,814	24	,001
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	Administrativa	,225	62	,000
	Armazém	,751	14	,001
	Obras	,233	45	,000
	Vendas	,747	24	,000
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	Administrativa	,229	62	,000
	Armazém	,836	14	,014
	Obras	,238	45	,000
	Vendas	,887	24	,011
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	Administrativa	,327	62	,000
	Armazém	,545	14	,000
	Obras	,334	45	,000
	Vendas	,700	24	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 2 - Teste de Normalidade “Relação Chefia - Colaborador” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
A sua chefia oferece-lhe boas oportunidades de desenvolvimento?	Administrativa	,215	64	,000
	Armazém	,839	15	,012
	Obras	,239	49	,000
	Vendas	,742	26	,000
A sua chefia é boa no planeamento do trabalho?	Administrativa	,288	64	,000
	Armazém	,727	15	,000
	Obras	,305	49	,000
	Vendas	,835	26	,001
A sua chefia confia nos seus colaboradores para fazerem bem o seu trabalho?	Administrativa	,298	64	,000
	Armazém	,775	15	,002
	Obras	,285	49	,000
	Vendas	,826	26	,001
Confia na informação que lhe é transmitida pela sua chefia?	Administrativa	,325	64	,000
	Armazém	,667	15	,000
	Obras	,327	49	,000
	Vendas	,832	26	,001
Os conflitos são resolvidos de uma forma justa pela sua chefia?	Administrativa	,293	64	,000
	Armazém	,772	15	,002
	Obras	,269	49	,000
	Vendas	,760	26	,000
O trabalho é igualmente distribuído pelos colaboradores?	Administrativa	,238	64	,000
	Armazém	,833	15	,010
	Obras	,273	49	,000
	Vendas	,787	26	,000
A sua chefia é sempre capaz de resolver os problemas?	Administrativa	,267	64	,000
	Armazém	,557	15	,000
	Obras	,261	49	,000
	Vendas	,783	26	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 3 - Teste de Normalidade “Significado do trabalho” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
O seu trabalho tem algum significado para si?	Administrativa	,292	65	,000
	Armazém	,758	15	,001
	Obras	,283	51	,000
	Vendas	,785	27	,000
Sente que o seu trabalho é importante?	Administrativa	,278	65	,000
	Armazém	,790	15	,003
	Obras	,255	51	,000
	Vendas	,775	27	,000
Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	Administrativa	,247	65	,000
	Armazém	,794	15	,003
	Obras	,197	51	,000
	Vendas	,785	27	,000
Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	Administrativa	,345	65	,000
	Armazém	,801	15	,004
	Obras	,306	51	,000
	Vendas	,780	27	,000
Sente-se preocupado em ficar desempregado?	Administrativa	,164	65	,000
	Armazém	,886	15	,058
	Obras	,170	51	,001
	Vendas	,910	27	,022

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 4 - Teste de Normalidade “Saúde em Geral” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Em geral, sente que a sua saúde é	Administrativa	,211	61	,000
	Armazém	,798	14	,005
	Obras	,255	47	,000
	Vendas	,859	24	,003

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 5 - Teste de Normalidade “Conflito Vida Profissional - Vida Privada ” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	Administrativa	,232	65	,000
	Armazém	,875	14	,049
	Obras	,230	51	,000
	Vendas	,866	27	,002
Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	Administrativa	,209	65	,000
	Armazém	,880	14	,058
	Obras	,190	51	,000
	Vendas	,854	27	,001

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 6 - Teste de Normalidade “Saúde Mental e Física” por Tipo de Atividade

	Tipo de atividade	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	Administrativa	,207	62	,000
	Armazém	,681	14	,000
	Obras	,204	49	,000
	Vendas	,905	26	,020
Fisicamente exausto?	Administrativa	,327	62	,000
	Armazém	,893	14	,090
	Obras	,224	49	,000
	Vendas	,811	26	,000
Emocionalmente exausto?	Administrativa	,225	62	,000
	Armazém	,843	14	,018
	Obras	,204	49	,000
	Vendas	,857	26	,002
Irritado?	Administrativa	,243	62	,000
	Armazém	,879	14	,056
	Obras	,207	49	,000
	Vendas	,818	26	,000
Ansioso?	Administrativa	,228	62	,000
	Armazém	,855	14	,026
	Obras	,212	49	,000
	Vendas	,832	26	,001
Triste	Administrativa	,240	62	,000
	Armazém	,760	14	,002
	Obras	,223	49	,000
	Vendas	,871	26	,004

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 7 - Teste de Normalidade “Gestão, Exigência e Relação Laboral” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Considera que a sua carga de trabalho se acumula por ser mal distribuída?	Sim	,169	32	,021
	Não	,217	126	,000
Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	Sim	,292	32	,000
	Não	,206	126	,000
Precisa trabalhar muito rapidamente?	Sim	,230	32	,000
	Não	,250	126	,000
O seu trabalho exige a sua atenção constante?	Sim	,354	32	,000
	Não	,337	126	,000
O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	Sim	,275	32	,000
	Não	,258	126	,000
O seu trabalho exige emocionalmente de si?	Sim	,225	32	,000
	Não	,185	126	,000
Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	Sim	,236	32	,000
	Não	,218	126	,000
O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	Sim	,268	32	,000
	Não	,276	126	,000
O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	Sim	,238	32	,000
	Não	,267	126	,000
No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	Sim	,237	32	,000
	Não	,194	126	,000
Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	Sim	,201	32	,002
	Não	,214	126	,000
Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	Sim	,287	32	,000
	Não	,272	126	,000
O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela administração?	Sim	,249	32	,000
	Não	,232	126	,000
É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	Sim	,390	32	,000
	Não	,219	126	,000
Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior hierárquico?	Sim	,215	32	,001
	Não	,217	126	,000
Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	Sim	,338	32	,000
	Não	,319	126	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 8 - Teste de Normalidade “Relação Chefia - Colaborador” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
A sua chefia oferece-lhe boas oportunidades de desenvolvimento?	Sim	,236	34	,000
	Não	,234	134	,000
A sua chefia é boa no planeamento do trabalho?	Sim	,262	34	,000
	Não	,285	134	,000
A sua chefia confia nos seus colaboradores para fazerem bem o seu trabalho?	Sim	,282	34	,000
	Não	,258	134	,000
Confia na informação que lhe é transmitida pela sua chefia?	Sim	,282	34	,000
	Não	,328	134	,000
Os conflitos são resolvidos de uma forma justa pela sua chefia?	Sim	,307	34	,000
	Não	,229	134	,000
O trabalho é igualmente distribuído pelos colaboradores?	Sim	,222	34	,000
	Não	,254	134	,000
A sua chefia é sempre capaz de resolver os problemas?	Sim	,326	34	,000
	Não	,248	134	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 9 - Teste de Normalidade “Significado do trabalho” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
O seu trabalho tem algum significado para si?	Sim	,305	36	,000
	Não	,306	136	,000
Sente que o seu trabalho é importante?	Sim	,320	36	,000
	Não	,301	136	,000
Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	Sim	,250	36	,000
	Não	,227	136	,000
Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	Sim	,348	36	,000
	Não	,305	136	,000
Sente-se preocupado em ficar desempregado?	Sim	,170	36	,010
	Não	,155	136	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 10 - Teste de normalidade “Saúde em Geral” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Teste de Normalidade		
		Estatística	gl	Sig.
Em geral, sente que a sua saúde é	Sim	,293	30	,000
	Não	,240	128	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 11 - Teste de Normalidade “Conflito Vida Profissional - Vida Privada ” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estatística	gl	Sig.
Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	Sim	,260	35	,000
	Não	,197	136	,000
Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	Sim	,260	35	,000
	Não	,214	136	,000

Fonte: Elaboração Própria.

Tabela 12 - Teste de Normalidade “Saúde mental e Física” por Cargo de Chefia

	Desempenha cargo de chefia?	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estatística	gl	Sig.
Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	Sim	,207	33	,001
	Não	,190	132	,000
Fisicamente exausto?	Sim	,269	33	,000
	Não	,276	132	,000
Emocionalmente exausto?	Sim	,325	33	,000
	Não	,206	132	,000
Irritado?	Sim	,295	33	,000
	Não	,193	132	,000
Ansioso?	Sim	,259	33	,000
	Não	,196	132	,000
Triste	Sim	,247	33	,000
	Não	,222	132	,000

Fonte: Elaboração Própria.

# **ANEXOS**

## Anexo A – Carta e Declaração de Autorização



### Declaração

Exmo.(a) Sr.(a),

No âmbito da conclusão do Mestrado de Gestão Empresarial, da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve, para a atribuição do grau de mestre terei de realizar uma dissertação, a qual terá como tema de investigação a Gestão dos Riscos Psicossociais.

Para tal, pretendo desenvolver um estudo referente à “*Avaliação de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho*”. Este tem como objetivo analisar aspetos relacionados com o desenvolvimento de tarefas e a articulação com diferentes aspetos da vida dos colaboradores, com vista a uma possível intervenção ou prevenção no local de trabalho. O instrumento aplicado (questionário) denomina-se por: COPSQ – Questionário Psicossocial de Copenhaga, tendo já sido testado em vários países europeus.

Os indivíduos não serão identificados, havendo um comprometimento ético de não divulgação de qualquer informação pessoal.

Solicito, assim, autorização para aplicação do questionário em anexo a todos os colaboradores da empresa.

Os resultados da investigação serão posteriormente apresentados, com as respetivas causas e sugestões de intervenção e melhoria, a fim de contribuir positivamente para a evolução da empresa.

Agradecemos a sua colaboração e empenho

Atenciosamente,

Catarina Caninas Soeiro



Há coisas que não podem parar

### DECLARAÇÃO

A ROLEAR, Automatizações, Estudos e Representações, SA declara para os devidos efeitos que autoriza a aplicação do inquérito de “Análise de Riscos no Local de Trabalho”, para efeitos de trabalho final de mestrado de Gestão Empresarial da aluna Catarina Caninas Soeiro.

Faro, 22 de Novembro 2019

  
rolear  
AUTOMATIZAÇÕES, ESTUDOS  
E REPRESENTAÇÕES, SA  
Administrativo

MOB/19/09/01/2019

ROLEAR AUTOMATIZAÇÕES, ESTUDOS E REPRESENTAÇÕES, S.A.  
Sede: Parque Rolear, Sítio do Areal Gordo, Apartado 530, 8001-906 FARO  
Tel.: 289 860 300 | Fax: 289 860 309 | E-mail: geral@rolear.pt | www.rolear.pt  
N.I.P.C. e Matrícula na C.R.C. de Faro N.º 500 883 750 | Sociedade Anónima  
Capital Social: € 4.991.145,00



GRUPO  
rolear

## Anexo B - Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) – Versão Portuguesa

COPSOQ II – Versão Curta (Kristensen, T., 2001) (Tradução e adaptação de Silva C., <i>et al.</i> , 2011)					
Das seguintes afirmações indique (X) a que mais se adequa à sua resposta de acordo com:					

**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 trabalhar muito rapidamente?					
4. O seu trabalho exige a sua atenção constante?					
5. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?					
6. O seu trabalho exige emocionalmente de si?					
7. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?					
8. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?					
9. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?					
10. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?					
11. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?					
12. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?					
13. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela gerência?					
14. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?					
15. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?					
16. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?					

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

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

	1	2	3	4	5
17. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?					
18. É bom no planeamento do trabalho?					
19. A gerência confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?					
20. Confia na informação que lhe é transmitida pela gerência?					
21. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?					
22. O trabalho é igualmente distribuído pelos funcionários?					
23. Sou sempre capaz de resolver problemas, se tentar o suficiente					

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

	1	2	3	4	5
24. O seu trabalho tem algum significado para si?					
25. Sente que o seu trabalho é importante?					
26. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?					
27. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?					
28. Sente-se preocupado em ficar desempregado?					

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

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

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

	1	2	3	4	5
30. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					
31. Sente que o seu trabalho lhe exige muito tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?					

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

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

	1	2	3	4	5
32. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?					
33. Fisicamente exausto?					
34. Emocionalmente exausto?					
35. Irritado?					
36. Ansioso?					
37. Triste?					

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
38. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?					
39. Tem sido exposto a assédio sexual indesejado?					
40. Tem sido exposto a ameaças de violência?					
41. Tem sido exposto a violência física?					

Obrigado pela sua colaboração.