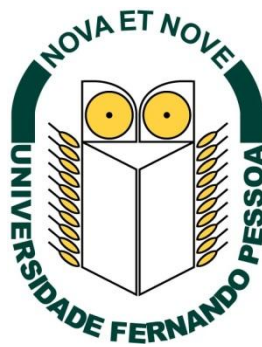


Ana Beatriz Resende Ferreira

Saúde no Trabalho:

Uma Avaliação de Riscos Psicossociais numa empresa do ramo industrial



Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto - 2015

Ana Beatriz Resende Ferreira

Saúde no Trabalho:

Uma Avaliação de Riscos Psicossociais numa empresa do ramo industrial



Universidade Fernando Pessoa

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto – 2015

Ana Beatriz Resende Ferreira

Saúde no Trabalho:

Uma Avaliação de Riscos Psicossociais numa empresa do ramo industrial

Atesto a originalidade deste trabalho

Dissertação apresentada à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, ramo de Psicologia do Trabalho e das Organizações, sob orientação da Professora Doutora Carla Barros.

Resumo

Decorrente das transformações vividas nas organizações, despoletadas pela globalização e pelas transformações socioeconómicas, surgiram os riscos emergentes no trabalho, onde se destacam os riscos psicossociais.

Os fatores psicossociais no trabalho são definidos como os riscos para a saúde mental, física e social, despoletados pelas condições de trabalho e pelos constrangimentos organizacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental.

Esta investigação teve como objetivo a identificação de riscos psicossociais numa empresa do ramo industrial, a partir do pedido feito pela empresa através da equipa responsável pela higiene e segurança no trabalho.

Participaram nesta investigação 116 trabalhadores da empresa, com idades compreendidas entre os 22 e os 60 anos.

A identificação dos riscos psicossociais foi feita através do COPSOQ II, versão longa, adaptada linguisticamente para a população portuguesa.

Os resultados obtidos permitiram apenas identificar algumas consequências da exposição de riscos psicossociais, não nos dando a informação da origem daqueles problemas, nem de como intervir de forma adequada tendo em conta todo o contexto organizacional.

Em investigações futuras para avaliar riscos psicossociais no trabalho será pertinente que se faça uma abordagem mais compreensiva do que meramente explicativa, centrada nas perspetivas do trabalhador, e na compreensão das características e do contexto de trabalho, fazendo uso de uma estatística aberta, de forma a compreender melhor para posteriormente se intervir.

Palavras-chave: Saúde Ocupacional, Riscos Psicossociais no trabalho, Avaliação de Riscos Psicossociais.

Abstract

Resulting from the transformations experienced in organizations, triggered by globalization and socio-economic changes, there were emerging risks at work, with the focus on psychosocial risks

Psychosocial factors at work are defined as risks to mental, physical and social , triggered by the working conditions and the organizational constraints susceptible to interact with the mental functioning .

This study aimed to identify psychosocial risks in a company 's industrial branch, from the request made by the company through the team responsible for health and safety at work

Participated in this research 116 company workers , aged between 22 and 60 years.

The identification of psychosocial risks was taken by COPSOQ II, long version , adapted linguistically to the Portuguese population .

The results allowed only identify some consequences of exposure to psychosocial risks , not giving us the origin of the information of those problems, or how to intervene appropriately in view of all the organizational context .

In future investigations to assess psychosocial risks at work is appropriate for it to make a more comprehensive approach than merely explanatory, centered on employee perspectives , and understanding of the characteristics and the work context , using an open statistics, in order to better understand later to intervene.

Keywords: Occupational Health, Psychosocial Risks at Work, Evaluation of Psychosocial Risks at Work

Agradecimentos

Quero agradecer a todas as pessoas que contribuíram de alguma forma para esta dissertação de mestrado, e que estiveram sempre presentes ao longo de todo o meu percurso académico que finaliza agora com esta dissertação de mestrado.

À minha orientadora, Professora Carla Barros pela orientação, pelo apoio incondicional, pelo carinho, pela disponibilidade, pelos elogios e pelos “puxões de orelhas”. Obrigada pelos ensinamentos e pelas partilhas.

A toda a empresa A. Ramalhão, um muito obrigada em especial à equipa de segurança no trabalho... À Helena, à Maria José, ao Marco, à Cidalina, obrigada por estarem sempre disponíveis para me ajudar, obrigada pela partilha de experiências, pelos conselhos, obrigada pelo carinho e pela forma como me acolheram na vossa equipa.

À Eng^a. Paula Santos da A. Ramalhão, muito obrigada pela confiança que depositada em mim e no meu trabalho. Obrigada pela disponibilidade, pelo apoio, pelos elogios, incentivos e também pelas críticas construtivas.

A toda a empresa, Haworth Portugal (Águeda), por me receberem sempre tão bem, obrigada a todos os colaboradores, pelos sorrisos que me davam quando me viam, obrigada por estarem sempre dispostos a partilhar comigo as vossas angústias e alegrias. Obrigada ao Sr. João Covas, pela disponibilidade, pelo esclarecimento de todas as minhas dúvidas, e por ter sido um excelente elo de ligação entre mim e os colaboradores da Haworth.

Às minhas meninas queridas, amigas que fiz durante a licenciatura e que com certeza ficarão sempre presentes na minha vida: Sofia, Karina e Sandra. Obrigada pelo apoio, carinho e amizade, pelos momentos tão bons e tão intensos, as nossas aulas, partilhas de experiências e conhecimentos, as nossas conversas no bar da universidade, os jantares, os

dias e as noites que passamos juntas. Tivemos momentos em que rimos e em que choramos. Juntas vivenciamos as dificuldades e as conquistas de cada uma.

Ao Pedro, obrigada pelo apoio incondicional, pela paciência, pelos momentos em que estiveste ao meu lado. Por me teres feito sorrir, por me teres escutado sempre, mesmo quando eu falava sem parar sobre as aulas, trabalhos, estágio e tese.

A toda a família Matos, em especial à Fatinha, à Carla e à Bela, por fazerem parte de quem eu sou hoje. Por estarem sempre presentes em todos os momentos da minha, por me incentivarem sempre a estudar, a seguir os meus sonhos. Por me perguntarem sempre e a cada fim-de-semana como tinha corrido mais uma semana de Universidade. Obrigada por sempre me terem apoiado, acarinhado, pelos conselhos e pelos valores que me transmitiram.

À toda a minha família em especial. À minha Mãe, à minha querida e lutadora Avó Maria, aos meus irmãos e ao Sérgio por estarem sempre presentes, pelo apoio e amor incondicional e por acreditarem sempre em mim.

Em especial:

Aos meus dois amores, o meu protetor e o meu protegido, os meus irmãos queridos, Joel e Serginho, por me fazerem rir, mesmo quando eu estava mais rabugenta, por me apoiarem e estarem sempre dispostos a ajudar-me e a fazer de mim uma pessoa feliz.

À minha querida mãe, o meu amor maior, sem ela nada disto seria possível, A supermulher que sempre esteve presente desde que nasci, sempre acarinhando e acreditando em mim. Obrigada por tudo que sempre fizeste por mim, pelo amor, pelo apoio, pela tua luta diária, por teres contribuído para que tudo isto fosse concretizável. Obrigada por me teres ensinado a importância dos valores do trabalho, do respeito e de lutarmos por aquilo que queremos, Obrigada pelos momentos em que disseste “sim” e também pelos momentos em que disseste “não”.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

OMS (Organização Mundial de Saúde)

OSHA (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho)

OIT (Organização Internacional do Trabalho)

HSE (Health and Safety Executive)

COPSOQ II (Copenhagen Psychosocial Questionnaire II)

IAEC (Instrumento de Análise para Estudos de Caso)

WHO (World Health Organization)

ACT (Autoridade para as Condições de Trabalho)

ÍNDICE GERAL

Introdução	1
Parte I- Enquadramento teórico	3
<u>Capítulo I</u> – Saúde e Trabalho.....	4
1.1. Saúde.....	4
1.2. Saúde Ocupacional.....	5
1.3.Riscos Profissionais.....	6
1.4. A Relação entre Saúde e Trabalho.....	10
<u>Capítulo II</u> - Riscos Psicossociais no Trabalho.....	11
3.1. Riscos Psicossociais no trabalho.....	11
3.2. Fatores Psicossociais de Risco: Uma abordagem no contexto de trabalho.....	14
3.3. Consequências dos Riscos Psicossociais.....	17
Parte II- Estudo Empírico	19
<u>Capítulo I</u> - Metodologia.....	20
1.1. Pertinência do estudo.....	20
1.2.Tipo de metodologia.....	20
1.3. Caracterização da empresa em estudo.....	21
1.4. Definição de objetivos.....	23
1.5.Participantes.....	23
1.6.Instrumentos.....	26
1.7.Procedimentos.....	28
<u>Capítulo II</u> - Apresentação dos resultados.....	31
2.1. Análise fatorial.....	31
2.2. Análise da fidelidade através da consistência interna.....	31
2.3. Resultados obtidos através do COPSOQ II.....	35

Capítulo III- Discussão dos Resultados.....	38
Conclusão.....	43
Referências Bibliográficas.....	47

ANEXOS

Anexo A - IAEC

Anexo B – COPSQ II-Versão Portuguesa

Anexo C – Plano de ação-investigação para a empresa alvo de investigação

Anexo D – Autorização para utilização dos dados recolhidos na empresa para a dissertação de mestrado

Anexo E – Pedido de autorização para utilização do COPSQ II- Versão Portuguesa

Anexo F – Folha de cotação das escalas do COPSQ II- Versão Portuguesa

Anexo G – Folheto de sensibilização para os riscos psicossociais no trabalho

Anexo H – Declaração de Consentimento Informado da Universidade Fernando Pessoa

Anexo I- Tabelas resultantes da Análise fatorial

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Caraterização sociodemográfica dos participantes.....	24
Quadro 2- Caraterização dos participantes por cargo desempenhado.....	25
Quadro 3- Comparação de valores de alpha de <i>Cronbach</i> para as dimensões fatores individuais.....	32
Quadro 4- Comparação de valores de alpha de <i>Cronbach</i> para as dimensões fatores do ambiente de trabalho.....	33
Quadro 5- Comparação de valores de alpha de <i>Cronbach</i> para as dimensões fatores de conflito entre trabalho e família.....	34
Quadro 6- Comparação de valores de alpha de <i>Cronbach</i> para as dimensões valores no local de trabalho.....	34
Quadro 7-Valores da média, desvio padrão, valor máximo e mínimo para as dimensões do fatores individuais.....	35
Quadro 8-Valores da média, desvio padrão, valor máximo e mínimo para as dimensões do fatores do local de trabalho.....	36
Quadro 9-Valores da média, desvio padrão, valor máximo e mínimo para as dimensões do fatores do ambiente de trabalho.....	36
Quadro 10-Valores da média, desvio padrão, valor máximo e mínimo para as dimensões fatores de conflito entre trabalho e família.....	37
Quadro 11 – Diferenças entre tipos de função (supervisor, supervisionado).....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-Logótipo da empresa Haworth Portugal.....	21
--	----

Introdução

As pessoas passam grande parte da sua vida e do seu quotidiano no trabalho, trabalho esse que tem um lado benéfico monetariamente e prazeroso, mas ao mesmo estão expostos a diversos riscos no seu trabalho, riscos esses que acarretam frequentemente problemas à saúde (WHO, 2010). Entendendo aqui que a saúde não se limita a ausência de doença mas é traduzido por um bem-estar completo ao nível físico, mental e social, tal como vindo a ser defendido pela OMS.

Atualmente vive-se num mundo caracterizado pela transformação constante, o que se repercutiu no mundo laboral e das organizações. As organizações e as formas de trabalho, foram-se alterando em consequência da introdução das novas tecnologias, novas formas de gestão, a crise sócio económica e o aumento do desemprego. Todas estas mudanças tiveram repercussões ao nível das condições de trabalho e consequentemente na segurança e saúde no trabalho.

Decorrente de todas estas alterações, surgiram novos riscos emergentes no mundo do trabalho, nomeadamente os riscos biológicos, químicos, riscos das novas tecnologias e os fatores psicossociais de riscos. (OIT, 2010).

Os fatores psicossociais de risco são definidos como os riscos para a saúde mental, física e social, despoletados pelas condições de trabalho e pelos constrangimentos organizacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental (Gollac & Bodier, 2011).

O trabalho que se segue apresenta-se dividido em duas partes: a primeira parte corresponde ao enquadramento teórico e a segunda parte ao estudo empírico.

Relativamente à primeira parte, esta encontra-se dividida em 2 capítulos. No primeiro capítulo são abordados os temas de saúde ocupacional, riscos profissionais e a relação entre saúde e trabalho. O segundo capítulo corresponde aos riscos psicossociais no trabalho, onde primeiramente se faz uma abordagem mais clássica e posteriormente uma abordagem mais compreensiva e centrada no contexto de trabalho.

A segunda parte do trabalho corresponde ao estudo empírico realizado numa empresa do ramo industrial, que produz mobiliários de escritório, Haworth Portugal, numa amostra de 116 trabalhadores. Nesta parte o principal objetivo é verificar se os trabalhadores da empresa estão expostos a riscos psicossociais no trabalho. A avaliação de riscos psicossociais surgiu por iniciativa da empresa em questão, através da equipa responsável pela segurança e higiene no trabalho daquela empresa.

Será feita também à avaliação das qualidades psicométricas, quanto à validade e à fidelidade do instrumento utilizado nesta investigação para a avaliação de riscos psicossociais no trabalho.

O instrumento utilizado para esta avaliação foi o COPSOQ II versão longa, adaptado linguisticamente para a população portuguesa por Susel Rosário, 2013, e em fase de validação para a população portuguesa pela mesma autora. Este instrumento é de autopreenchimento e tem como objetivo avaliar os riscos psicossociais no trabalho, a saúde e o bem-estar. Engloba 34 dimensões distribuídas por 4 categorias: fatores do ambiente de trabalho, fatores de conflito entre trabalho e família, fatores individuais e fatores do local de trabalho.

O tratamento dos dados resultantes do COPSOQ II, foi feito através do programa *SPSS(Statistical Package for Social Sciences)*.

Parte I – Enquadramento Teórico

Capítulo I - Saúde no Trabalho

1.1.Saúde

O conceito de saúde difere de pessoa para pessoa, pois é resultante dos aspetos culturais, sociais, económicos e políticos de cada um. Os valores, as crenças, a religião, a classe social, a época e o lugar, têm influência sobre aquilo que é considerado doença ou saúde (Scliar, 2007).

O que se entende por saúde resulta de um construto social, que tem sofrido alterações ao longo dos anos, a saúde nos dias de hoje é entendida e vista de forma diferente daquela que era entendida no início do século XX (Maggi, 2006).

A definição de saúde, atualmente mais conhecida e mais referenciada, é a proposta pela OMS, em 1948, em que a saúde é definida como “estado de bem-estar físico, mental e social, total, e não apenas pela ausência de doença ou de incapacidade” (OMS, 1948, cit. *in* Pais Ribeiro, 2005).

Segundo Chiavenato (2004) esta definição de saúde proposta pela OMS, deixa claro a existência de uma relação entre o corpo, a mente e os padrões sociais.

De acordo com Maggi (2006) esta mesma definição de saúde coloca em evidência as questões de prevenção e promoção de saúde dos indivíduos, e não meramente nas questões de tratamento.

A promoção do bem-estar que é referido pela OMS, deve ser aplicada por cada sociedade de forma a estar em consenso com os valores culturais, com as realidades sociais e com os contextos de cada um. Desta forma o bem-estar deve ser visto como um “processo perfectível” (Maggi, 2006, p. 152), e não como um estado, ou seja “as necessidades e os objetivos de saúde não são identificáveis de maneira unívoca e estática” (Maggi, 2006, p. 152).

Ainda de acordo com a OMS, a saúde traduz-se por um lado, pela capacidade do sujeito ou do grupo, realizar os seus desejos e satisfazer as suas necessidades, e por outro lado, de lidar ou transformar o meio ao seu redor. A saúde é uma das condições que contribuí para a qualidade de vida do ser humano, e um recurso para a vida diária dos sujeitos (Pais Ribeiro, 2005).

Pais Ribeiro (2005) refere que a saúde é crucial para o desenvolvimento humano, e que um nível elevado de saúde é fundamental para que o ser humano realize as suas atividades quotidianas, quer sejam familiares, sociais ou profissionais, com maiores níveis de energia e qualidade

1.2. Saúde Ocupacional

Tendo em conta que a natureza do trabalho tem sofrido drásticas transformações ao longo do tempo, e dado que o ser humano passa grande parte do seu dia-a-dia no contexto de trabalho, é fundamental que se dê importância à saúde ocupacional ou à saúde no trabalho.

A saúde ocupacional é uma área multidisciplinar que tem como objetivo manter e promover o mais elevado bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, e protegê-los dos riscos resultantes do seu trabalho que sejam prejudiciais à sua saúde (Aguiar Coelho, 2008).

A saúde ocupacional é caracterizada ainda como uma área responsável por manter o trabalhador num local de trabalho adaptado às suas condições fisiológicas e psicológicas e por adaptar o trabalho às pessoas e cada pessoa ao trabalho. (OIT, 1950, cit. *in* Aguiar Coelho, 2008) Esta definição da OIT resulta da colaboração com a OMS, e tem por base a noção geral de saúde como bem-estar físico, social e mental.

Para Aguiar Coelho (2008), o principal objetivo da saúde ocupacional sempre foi de promover e manter a saúde do trabalhador no contexto trabalho, e não apenas reduzir riscos e protegê-los desses riscos.

Em 1981, a OIT, reconhece a influência que as condições de trabalho têm sobre a saúde mental, e que a noção de saúde no trabalho engloba aspetos físicos e mentais relacionados com a higiene e segurança no trabalho (Aguiar Coelho, 2008)

Tendo em conta que as pessoas passam a maior parte do tempo das suas vidas nos seus locais de trabalho, locais esses que são caracterizados por condições físicas, condições psicológicas e sociais, é de grande importância que sejam desenvolvidas responsabilidades, bem como medidas sociais e morais para que sejam asseguradas todas as condições para manter os locais de trabalho seguros e isentos de riscos que causem danos à saúde física e mental dos trabalhadores. (Chiavenato, 2004)

A par do conceito de saúde ocupacional, surge muitas vezes o conceito de higiene e segurança no trabalho. A higiene no trabalho relaciona-se com as condições ambientais do trabalho responsáveis por assegurar a saúde física e mental dos trabalhadores, a segurança no trabalho está relacionada com a prevenção de acidentes de trabalho e com a identificação e prevenção de riscos profissionais. (Chiavenato, 2004).

Para Freitas (2005), a higiene no trabalho é a ciência que se dedica ao reconhecimento, avaliação e controlo de riscos que possam causar doenças e prejudicar a saúde e bem-estar dos trabalhadores. Corresponde também ao controlo dos agentes físicos, químicos e biológicos.

A saúde no trabalho exige que haja um equilíbrio dinâmico entre a capacidade do ser humano, capacidade essa que é influenciada por fatores como a idade, a formação, a motivação, o estilo de vida, entre outros, e o leque de constrangimentos aos quais está sujeito, sejam eles constrangimentos familiares ambientais e profissionais (Freitas, 2005).

1.3.Riscos Profissionais

O conceito de “risco” é muito amplo e tem sofrido drásticas alterações desde o seu surgimento no século XIV, existem diversas interpretações e definições devido à multiplicidade de situações em que este conceito pode ser aplicado. Apesar de ser notório que há pontos comuns entre as diversas definições existentes na literatura é de salientar que existem particularidades em cada definição de risco, pois cada definição e interpretação, depende do contexto em que se insere e é aplicado (Arezes, 2002).

O risco esteve e sempre estará presente na vida do ser humano e em todas as atividades humanas.

A palavra “risco” é definida como “perigo eventual mais ou menos previsível” e como a “eventualidade de um acontecimento não dependendo exclusivamente da vontade das partes, e podendo causar dano e perda de um objeto ou qualquer outro dano” (Dicionário Robert,1989, cit. *in* Thébaud-Mony, 2010, p. 72).

Segundo a HSE, 2001, cit. *in* Arezes, 2002), o risco consiste na probabilidade de alguém sofrer um dano através do perigo. E de acordo com Arezes (2002) o risco está relacionado com a exposição de alguém a um determinado perigo, exposição essa que resultará numa recompensa ou pagamento.

É importante que se faça a distinção entre “perigo” e “risco” uma vez que aparecem frequentemente associados e interligados, no entanto têm significados diferentes. O “perigo” é definido como uma situação capaz de causar danos ou lesões à saúde do ser humano (Roxo, 2004). Também para a HSE (2001,cit. *in* Arezes, 2002) o “perigo” é definido como uma situação que poderá originar um dano.

De acordo com Arezes (2002) o perigo corresponde às ameaças para as pessoas e para as suas vidas e o risco é a medida desses perigos.

O conceito de risco profissional está associado a certos acontecimentos que põem em causa a integridade física do trabalhador, e está igualmente relacionado com acontecimentos agressivos que causem danos à saúde do trabalhador. (Roxo, 2004)

Ainda de acordo com Roxo (2004) o risco profissional está associado à necessidade de suporte das despesas que o trabalhador possa ter na recuperação da sua saúde e à necessidade de indenizar o trabalhador pelos danos que lhe foram provocados.

Para Arezes (2002) o risco profissional é definido como a combinação da probabilidade de ocorrer um acontecimento perigoso com a severidade ou gravidade do resultado desse acontecimento perigoso, ou seja as lesões ou danos para a saúde do trabalhador.

De acordo com Sousa et al. (2005) no decorrer da sua atividade laboral, os trabalhadores podem estar expostos a diversos riscos profissionais, esses riscos podem ser, associados a agentes físicos, associados a agentes químicos, associados a agentes biológicos, riscos do posto e local de trabalho, riscos associados a equipamentos e movimentação de cargas, riscos ergonómicos, riscos associados ao tempo de trabalho, riscos psicossociais e riscos pessoais e individuais.

Segundo Freitas (2005) os fatores de riscos para a saúde são: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos e psicossociais.

Os fatores de risco físico são o ruído, a iluminação, a temperatura, a humidade entre outros. Os fatores de risco químicos são o contato com substâncias perigosas e agentes cancerígenos. Quanto aos fatores de risco biológicos esses podem ser vírus e bactérias. A movimentação manual de cargas, as posturas incorretas de trabalho e os movimentos repetitivos são considerados fatores de risco ergonómico. Já os fatores de risco psicossocial correspondem à autonomia, à qualidade e tipo de comunicação, aos estilos de liderança entre outros.

Relativamente ao fator de risco ruído, este provoca grande incómodo para os trabalhadores. De acordo com Arezes (2002) a exposição ao ruído nos países mais industrializados é uma das principais e mais comuns causas de doenças profissionais.

Trabalhadores expostos a níveis elevados de ruído podem sofrer um trauma auditivo ou sofrer alterações fisiológicas, nomeadamente ao nível da concentração e compreensão, podem sofrer de cefaleias, distúrbios de humor, e ao nível do equilíbrio (Freitas, 2005).

Segundo Arezes (2002) a exposição ao ruído podem ter repercussões para o trabalhador ao nível do sono, ao nível psíquico pois pode ocorrer aumento da irritabilidade e da fadiga. Existe também uma relação entre a exposição ao ruído e alterações cardiovasculares e hormonais.

Relativamente ao fator de risco, vibrações, estas podem despoletar problemas para a saúde do trabalhador, nomeadamente: artroses, problemas lombares, lesões músculo-esqueléticas, fadiga entre outros (Freitas, 2005).

Uma iluminação desajustada também é considerada como fator de risco para a saúde do trabalhador, uma vez que pode provocar fadiga ocular, irritação, cefaleias, insónias, perda da percepção menor velocidade de reação, acidentes de trabalho e ainda poderá originar posturas incorretas (Freitas, 2005).

A exposição a ambientes térmicos desajustados (muito quentes ou muito frios, com elevada humidade) são considerados fatores de risco uma vez que têm consequências negativas para a saúde do trabalhador (Freitas, 2005). Para além dos efeitos fisiológicos como náuseas, dores de cabeça, aumento ou diminuição da tensão arterial, tonturas, desmaios, problemas circulatórios, pode originar também desconforto psicológico e aumentar a frequência de acidentes de trabalho (Sousa et al., 2005).

De acordo com Freitas (2005) a exposição a radiações tem repercussões ao nível do sistema reprodutor, cérebrospinal, pele e ainda causar problemas genéticos.

A exposição a agentes químicos pode ocorrer através da via respiratória, dérmica, digestiva, parental e ocular. Este tipo de exposição tem como mais comuns problemas para a saúde do trabalhador: anemias, queimaduras, problemas cutâneos e problemas respiratórios (Sousa et al., 2005). De acordo com Freitas (2005) os efeitos deste fator de risco podem ser classificados em: sensibilizantes, cancerígenos, corrosivos, irritantes, anestésicos e asfixiantes.

Os trabalhadores que no exercício da sua profissão estão expostos a vírus e bactérias, denominados agentes biológicos de risco podem desenvolver infeções, alergias ou intoxicações (Freitas, 2005).

Relativamente aos fatores de risco ergonómico podemos referir a movimentação manual de carga, posturas incorretas e trabalhos repetitivos. Estes fatores de risco dizem respeito em grande parte ao desenho do posto de trabalho. O posto de trabalho deve ser confortável e adequado ao trabalhador, para assegurar uma maior produtividade e evitar doenças profissionais. Um posto de trabalho desajustado pode causar ao trabalhador diversas lesões, lombares, por esforços repetitivos e problemas circulatórios (Freitas, 2005).

Segundo Sousa et al., 2005, os fatores de risco ergonómico são frequentemente confundidos com os riscos físicos, dos quais não se podem separar. Posturas adotadas, o esforço físico, a manipulação de cargas, os movimentos repetitivos e as atividades monótonas são fatores de risco ergonómico para a saúde do trabalhador. As principais consequências para a saúde do trabalhador são as lesões músculo-esqueléticas, musculares, tendinites, dores físicas, fadiga, paralisias e diversas patologias dos membros superiores e inferiores.

Atualmente vivemos num mundo em transformação crescente e constante, despoletada pelas diversas alterações económicas e sociais, destas alterações emergem os novos riscos

relacionados com o trabalho. É fundamental que as empresas estabeleçam políticas de prevenção de riscos, para que os trabalhadores tenham uma vida digna em sociedade e com saúde, e para que as próprias empresas tenham sucesso entre as empresas competidoras (Freitas, 2005).

As preocupações com a saúde dos trabalhadores e com as condições de trabalho encontram-se espelhadas pelas normas europeias destacando-se a Diretiva Quadro e a Lei Quadro.

A Diretiva 89/391/CEE, relativa à introdução de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e saúde dos trabalhadores no trabalho (Directiva-Quadro) foi transposta para a legislação nacional em todos os Estados-Membros da UE.

O Artigo 5 ° da Diretiva-Quadro afirma que: “O empregador tem o dever de garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores em todos os aspetos relacionados com trabalho.”

De acordo com o artigo 6 ° da Diretiva-Quadro, o empregador “deve avaliar os riscos que não possam ser evitados” e, de acordo com o artigo 9 °, “a entidade patronal deverá possuir uma avaliação dos riscos para a segurança e saúde no trabalho, incluindo os suportados por grupos de trabalhadores expostos a riscos específicos “. As medidas preventivas e os métodos de trabalho e de produção devem ser integrados em todas as atividades da empresa e/ou do estabelecimento e em todos os níveis, artigo 6.3.

A avaliação de riscos psicossociais surge como uma obrigação do empregador tal como referido no artigo 15° da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro.

De acordo com artigo 15° da Lei n.º 102/2009, o empregador deve combater os riscos na origem, por forma a eliminar e a reduzir a exposição e aumentar os níveis de proteção, assegurar nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos, biológicos e aos fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador. Ainda segundo o mesmo artigo, o empregador deve adaptar o trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, à escolha de equipamentos de trabalho, e aos métodos de trabalho e produção, com vista a atenuar nomeadamente os fatores psicossociais de risco no trabalho.

A lei-quadro constitui um marco fundamental no domínio da prevenção de riscos profissionais, aplica-se a todos os ramos de atividade e a todos os trabalhadores. É graças à lei-quadro que foram definidas as principais linhas ao estabelecimento do Sistema Nacional de Prevenção de Riscos Profissionais, sistema este responsável pelos seguintes domínios: regulamentação, licenciamento, certificação, normalização, investigação, formação,

informação, consulta e participação, serviços de prevenção e vigilância da saúde e fiscalização (Freitas, 2005).

1.4.Relação entre Saúde e Trabalho

As relações entre saúde e trabalho são bastantes complexas e variadas, pois a saúde é um conceito multidimensional, que engloba as várias dimensões do indivíduo, tal como a dimensão física, social, psicológica, e cultural. A saúde não se limita à ausência de doença, fatores como a ansiedade, a fadiga, o desconforto, o stress são indicadores que merecem atenção no que diz respeito à saúde e que poderão estar associados ao trabalho (Barros-Duarte, 2005).

De acordo com a OSHA (2014) não é possível estabelecer uma relação linear entre trabalho e saúde. A saúde pode ser afetada pelo trabalho mas é também determinada pelo estilo de vida, pelas condições de vida, pelo contexto social e pela genética do próprio indivíduo. Simultaneamente a saúde dos trabalhadores é suscetível de ser afetada pelas escolhas que os próprios trabalhadores fazem ou se sentem forçados a fazer devido ao seu emprego ou à sua carreira.

A natureza do trabalho e o ambiente de trabalho são fatores com grande importância e com um impacto bastante significativo na saúde dos trabalhadores (Marmot & Wilkinson, 2006, cit. *in* WHO, 2010).

No local de trabalho os trabalhadores estão expostos a diversos riscos que diferem na forma como afetam a saúde. A exposição a alguns riscos têm um impacto direto na saúde, por exemplo o stress relacionado com o trabalho pode ter influência direta na saúde física e mental. A exposição ao mesmo risco, stress relacionado com o trabalho, pode também ter um impacto indireto na saúde, pois por exemplo, pode fomentar ou aumentar o consumo de álcool ou de tabaco, que têm consequências negativas para a saúde dos sujeitos (OSHA, 2014).

No entanto é de salientar que alguns problemas de saúde são causados por um vasto leque de fatores, sendo que os efeitos da exposição a um fator de risco diferem de pessoa para pessoa e depende em grande parte das características individuais de cada um (OSHA, 2014).

A influência que o trabalho tem sobre a saúde tem sido mais evidente. Com o aumento de problemas de saúde devido às más condições de trabalho, tal como os horários atípicos, e a intensificação do trabalho, aumenta a fragilização do indivíduo e a consequente degradação do seu estado de saúde (Barros-Duarte, 2005).

Para Dejours (2011), o trabalho nunca é neutro em relação a saúde mental, por um lado pode gerar o pior, como depressões e até o suicídio, e por outro pode gerar prazer a realização individual do sujeito.

Capítulo II - Riscos Psicossociais no Trabalho

3.1. Riscos Psicossociais no Trabalho

As mudanças significativas que ocorreram no mundo do trabalho nas últimas décadas resultaram em riscos emergentes no campo da segurança e saúde ocupacional e levaram para além de riscos físicos, químicos e biológicos ao surgimento de riscos psicossociais. Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho têm sido identificados como um dos grandes desafios contemporâneos para a saúde e segurança e estão ligados a problemas nos locais de trabalho, tais como o stress, violência, assédio e intimidação no trabalho (OIT, 2011).

Segundo Aguiar Coelho (2009), em Psicologia da saúde ocupacional e no âmbito dos riscos psicossociais deve-se fazer a distinção entre “fator de risco” ou “perigo”, “risco” e “dano”. O fator de risco psicossocial corresponde a uma situação psicossocial estimulante do trabalho e que frequentemente provoca tensão bem como outras repercussões desagradáveis na vida do sujeito. O risco psicossocial corresponde à probabilidade de se atingir o potencial dano ou exposição a esse dano, sendo que é dependente das características individuais e das estratégias de afrontamento individuais e da organização. O dano psicossocial é entendido como o dano provocado por um fator de risco psicossocial com consequências para a saúde psicológica ou fisiológica do trabalhador.

Segundo a OSHA (2007), os riscos psicossociais estão relacionados com a forma como a atividade de trabalho é concebida, organizada e gerida, bem como o contexto socioeconómico, despoletam um maior nível de stress, originando assim graves alterações ao nível da saúde mental e física do trabalhador.

De acordo com a OSHA (2015), os riscos psicossociais têm um impacto negativo na saúde dos trabalhadores e são estes riscos que representam um maior desafio dentro do vasto leque dos riscos profissionais.

Os dez principais riscos psicossociais, referidos pela OSHA (2007), são agrupados em cinco principais áreas, e essas são: Novas formas de contratos, insegurança no trabalho, mão-de-obra em envelhecimento, intensificação do trabalho, exigências emocionais elevadas no emprego e difícil conciliação entre a vida profissional e familiar.

No que diz respeito às novas formas de contrato e insegurança no trabalho, os peritos referem a utilização de contratos precários, referindo que trabalhadores com esses contratos efetuam trabalhos mais perigosos, têm menos formação na área da segurança e saúde e também têm piores condições de trabalho. Os sentimentos de insegurança são resultantes de mercados instáveis e aumento da competitividade, e por conseguinte maior será o nível de stress a que os trabalhadores estão sujeitos (OSHA, 2007).

Relativamente à mão-de-obra em envelhecimento os investigadores da OSHA, (2007), afirmam que os trabalhadores mais idosos são mais vulneráveis às más condições de trabalho e têm mais dificuldade nas novas aprendizagens.

Quanto à intensificação do trabalho, verifica-se que atualmente os trabalhadores estão sujeitos a uma enorme sobrecarga, devido às mudanças nas organizações, às transformações económicas a nível mundial, ao aumento da informação, e ao aumento da competitividade (Boisard, Cartron, Gollac & Valeyre, 2003).

O trabalho repetitivo, e as inúmeras interrupções a que o trabalhador está sujeito, bem como os constrangimentos de tempo, levam a um aumento intenso da carga de trabalho, e consequentemente esta intensificação, afeta claramente o indivíduo de variadas e complexas formas (Boisard, et al., 2003).

Relativamente à terceira grande área, que está na base dos riscos psicossociais, os investigadores afirmam que a saúde do trabalhador pode ser afetada devido às elevadas exigências emocionais, que surgem devido ao aumento da intimidação no local de trabalho, a violência e o assédio moral (OSHA, 2007).

O assédio moral (*mobbing*), tem como objetivo humilhar, amedrontar e afetar emocionalmente e intelectualmente a vítima. Este é um fator de risco psicossocial que emergiu nos últimos anos, que afeta a saúde do trabalhador, aumenta o desconforto e o mal-estar. As consequências do assédio moral abrangem toda a organização e todo o grupo de trabalho em que o sujeito trabalhador está inserido (Guimarães & Rimoli, 2006).

Quanto à difícil conciliação entre a vida profissional e familiar, esta dificuldade surge do fato dos trabalhadores estarem sujeitos a alguns constrangimentos de tempo, tal como horários atípicos e irregulares (OSHA, 2007).

O fato do trabalhador não ter tempo para a família ou para realizar tarefas importantes na sua vida pessoal, aumenta o stress e irritação emocional. O trabalhador com longos dias de trabalho e que tem mais do que um emprego, tem dificuldade em estar presente e ativo na sua vida familiar, este fator constitui um grave risco psicossocial no trabalho (Camelo & Angerami, 2008).

No mais recente relatório sobre riscos psicossociais no trabalho, a OSHA (2014) faz referência aos fatores psicossociais do local de trabalho e classifica-os da seguinte forma:

a) Conteúdo do trabalho, onde incluem o tipo de tarefas, o contato com pessoas no trabalho, nomeadamente clientes, mudanças nos processos de trabalho, reestruturações organizacionais e o uso de habilidades; b) Intensificação do trabalho e autonomia, onde são incluídos aspetos da carga do trabalho, ritmo do trabalho e controle; c) Organização e tempo de trabalho, e conciliação entre vida familiar e profissional; d) Ambiente social no trabalho, onde são incluídas as relações interpessoais no trabalho e o apoio social (colegas e chefia); e) Insegurança laboral e desenvolvimento da carreira.

De acordo com Costa & Santos (2013) a avaliação de riscos psicossociais no trabalho ou a identificação de fatores de risco psicossocial pode ser feita através de: Observação direta no processo de trabalho; Entrevistas individuais ou em grupo; Questionários de autoinformação; *check-lists* ou listas de verificação (análise das condições de trabalho, relações de trabalho, avaliação de conteúdos); e recolha de dados da organização (acidentes de trabalho, horas de trabalho, níveis de absentismo).

Também de acordo com a OSHA (2014) a identificação dos riscos psicossociais pode ser feita através *check-lists* e de *focus group*, referindo que uma das condições vitais para a identificação dos riscos psicossociais, é incluir sempre os trabalhadores ou os seus representantes na avaliação, e adaptar essa avaliação a cada contexto ou a cada sector.

De acordo com Aguiar Coelho (2008) a avaliação e intervenção em riscos psicossociais, tendo em vista a prevenção, deve seguir as seguintes etapas: Identificação dos fatores de risco; escolha da metodologia e as técnicas de investigação a serem utilizadas; planificação dos resultados do trabalho em campo; análise dos resultados e elaboração de um relatório com toda a informação; elaboração e implementação de um programa de intervenção; acompanhamento e controlo das medidas postas em prática;

Existem várias metodologias e técnicas para a avaliação e prevenção de riscos psicossociais no trabalho. Existem os métodos e técnicas objetivas e as subjetivas.

As técnicas objetivas podem ser, a observação de dados da empresa, relativamente à saúde, absentismo, rotação de postos de trabalho, estatísticas de acidentes e incidentes de trabalho, conflituosidade no trabalho, doenças profissionais, e até dados resultantes de teste psicológicos. Os grupos de discussão, brainstorming inquéritos, questionários e entrevistas são considerados como técnicas mais subjetivas. A escolha dos métodos e das técnicas a serem utilizadas dependerá muito do que se pretende avaliar e do problema em concreto (Aguiar Coelho, 2008).

3.2. Os Fatores Psicossociais de Risco: Uma abordagem no contexto de Trabalho

Algumas abordagens de avaliação de riscos psicossociais, procuram apenas identificar as consequências desses riscos para os trabalhadores e para a sua saúde, em detrimento de uma compreensão desses a partir dos fatores que estão na sua origem e que são suscetíveis de interagir com a saúde do trabalhador (Costa, 2013).

Tradicionalmente as abordagens de saúde no trabalho, procuram muitas vezes apenas identificar determinada doença com a exposição a determinado risco, surge então a necessidade de dar atenção a outros aspetos que podem causar a degradação da saúde e do bem-estar dos trabalhadores, torna-se assim crucial a valorização dos efeitos menos visíveis provocados pelos constrangimentos laborais (Barros-Duarte, 2004)

Relativamente à análise das condições de trabalho e à saúde no trabalho, existe uma tendência para valorizar os aspetos manifestos e imediatos, em detrimento de uma análise multifatorial em que se valorizam todos os fatores, mesmo aqueles que são menos óbvios. (Volkoff, 2011) Estes problemas são pouco reconhecidos e permanecem silenciosos, pelo fato de serem considerados pouco graves.

Há então que dar ênfase e especial atenção a outros fatores que estão relacionados com o conteúdo de trabalho, organização e relações sociais de trabalho integrando todos estes fatores na avaliação do impacto do trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores (Barros Duarte & Cunha, 2014).

É de destacar, nomeadamente os fatores psicossociais de risco no trabalho, e que são definidos como os riscos para saúde mental, física e social, provocados pelas condições de trabalho e pelos fatores organizacionais e relacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental (Gollac & Bodier, 2011), os fatores psicossociais de risco constituem um grupo de fatores pertinentes na avaliação da saúde mental e, mais globalmente, da saúde e do bem-estar no trabalho.

Esta noção de fatores psicossociais de risco sugere que se considere o trabalhador como tendo um papel ativo no seu ambiente de trabalho, e sugere ainda que se tenha em conta a atividade concreta de trabalho durante avaliação de riscos psicossociais (Costa, 2013).

De acordo com Gollac & Bodier (2011), os fatores psicossociais de risco no trabalho são agrupados em seis dimensões: a) Intensidade e tempo de trabalho; b) Exigências Emocionais; c) Falta ou insuficiência de autonomia; d) Má qualidade das relações sociais no trabalho; e) Conflitos de valores; f) Insegurança na situação de trabalho;

Relativamente à “intensidade e tempo de trabalho”, esta dimensão corresponde ao número de horas de trabalho, trabalho noturno, trabalho por turnos, dificuldade em conciliar a vida familiar com a profissional. Constrangimentos de ritmo de trabalho, objetivos pouco realistas, instruções contraditórias e várias interrupções na atividade de trabalho. (Gollac & Bodier, 2011)

Segundo Gollac & Bodier (2011), a intensidade e o tempo de trabalho, podem resultar numa dificuldade de planificação do trabalho e de antecipação, podem originar defeitos de qualidade, atrasos, e provocar nos trabalhadores um sentimento de nem sempre conseguirem fazer um trabalho de qualidade. Outra consequência referida é o chamado “transbordamento”, este transbordamento diz respeito ao sentimento de não conseguir fazer o trabalho tal como estava planeado, e de perda de controlo sobre a atividade. Estes fatores aumentam a fadiga, afetam o humor dos indivíduos, a saúde mental e podem causar problemas de ansiedade.

As “exigências emocionais” correspondem à relação com o público, medo de falhar e de ter acidentes, contato com o sofrimento dos outros, o ter de camuflar emoções e violência externa. Estas exigências causam problemas psicológicos e sofrimento ao sujeito trabalhador, podendo ainda levar o sujeito ao esgotamento ou *burnout* (Gollac & Bodier, 2011).

A “falta ou insuficiência de autonomia” traduz-se na falta de autonomia do trabalhador na tarefa, no trabalho previsível, na monotonia e tédio. O trabalhador tem a necessidade de se sentir ativo nas tomadas de decisão no seu trabalho, ter um papel ativo na produção e na condução da sua vida profissional. Estudos referem que os efeitos da falta de autonomia do trabalhador têm relação com problemas cardiovasculares e com a saúde mental, nomeadamente problemas depressivos, de humor e de sentimento de perda de controlo sobre si e sobre o ambiente à sua volta (Gollac & Bodier, 2011).

Quanto à dimensão “má qualidade das relações sociais no trabalho”, Gollac & Bodier (2011) enumeram os seguintes fatores: a relação com colegas de trabalho, em termos de cooperação, integração. Relação com as hierarquias, relação humana e apoio técnico recebido pelos superiores, estilo de direção, reconhecimento do trabalho, progressão na carreira, adequação da tarefa à pessoa, valorização social da profissão, violência interna (discriminações, assédio moral e sexual).

Compreender a saúde no trabalho e os fatores psicossociais de risco inerentes ao trabalho implica que se faça uma análise multidimensional, tendo em conta a análise da atividade de trabalho no contexto real, a perspetiva centrada no próprio trabalhador, e adotar uma metodologia da saúde no trabalho mais compreensiva do que explicativa (Barros-Duarte & Cunha, 2010).

Para que se possa compreender o contexto de trabalho, é necessário que se compreenda a atividade de trabalho, pois esta corresponde ao elemento principal e estruturante do contexto de trabalho. Ao compreendermos a atividade de trabalho estamos também a compreender a atividade humana.

Quer para Ergonomia como para a Psicologia do Trabalho, a análise do trabalho no terreno, é de extrema importância para que se conheça verdadeiramente a atividade de trabalho e as relações existentes entre saúde e trabalho. Segundo Faverge e Ombredane, 1975, cit. *in* Guérin et al. (2001), se o que se quer é transformar o trabalho é necessário compreendê-lo e para isso é fundamental, observá-lo onde ele acontece e interagir com os trabalhadores.

A análise do trabalho torna-se assim crucial na compreensão não só das relações entre saúde e trabalho, mas também na necessidade de valorizar os efeitos menos visíveis provocados pelos constrangimentos laborais (Barros-Duarte, 2004)

A metodologia de análise do trabalho tem como objetivo estudar o desvio entre o trabalho real e o prescrito, compreendendo desta forma as falhas organizacionais, os efeitos sobre a saúde e as relações entre as condições individuais e as condições de trabalho, fazendo desta forma uma hierarquização dos constrangimentos da situação real de trabalho (Freitas, 2005).

Os estudos no terreno, através de observações e de registos de situações reais de trabalho são fundamentais para que se possa compreender o contexto de trabalho, e os fenómenos que aí ocorrem (Gollac e Bodier, 2011).

Relativamente à abordagem centrada na perspectiva do próprio trabalhador, esta também é fundamental para que se possa compreender a saúde no trabalho e os fatores psicossociais de riscos. De acordo com Gollac & Bodier (2011), a interrogação direta dos trabalhadores é indispensável e é a melhor forma de recolher informação sobre os riscos psicossociais. Através da perspectiva centrada no próprio indivíduo, pode-se compreender as dimensões mais pessoais, as dificuldades sentidas, e a perceção que o trabalhador tem sobre o seu trabalho e sobre a sua saúde (Barros-Duarte e Cunha, 2010).

Existe alguma dificuldade em estudar a saúde no trabalho, quando se procura intervir neste campo, por norma segue-se uma vertente mais voltada para o trabalho, por exemplo na avaliação das condições de trabalho e a exposição a riscos profissionais, e por outro lado uma vertente mais relacionada com a saúde, diagnosticando a doença, e ao relacioná-la com um risco profissional, irá resultar na identificação de uma doença profissional (Barros-Duarte, 2005).

Neste tipo de intervenções, não existe a integração de todas as variáveis que são próprias de cada sujeito e que o torna único, nomeadamente o seu trajeto de vida, quer profissional

quer familiar e pessoal. Ou seja, a intervenção em saúde no trabalho requer uma abordagem mais compreensiva do que propriamente explicativa (Volkoff, 2002, cit. *in* Barros-Duarte, 2005).

Esta abordagem compreensiva da saúde no trabalho, pretende que o sujeito seja ouvido e compreendido, criando assim uma perspectiva, neste campo de estudo, centrada nas vivências do próprio trabalhador, e nas suas declarações e percepções (Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2011).

3.3. Consequências do Riscos Psicossociais

Os riscos psicossociais têm consequências muito negativas para as organizações para a saúde e o bem-estar o trabalhador e para a sociedade em geral (Kortum, Leka & Cox, 2011).

De acordo com a ACT (2012) as principais consequências dos riscos psicossociais são ao nível ao individual e organizacional.

Quanto às consequências individuais, estas podem ser: psicológicas, mentais e fisiológicas. As principais consequências psicológicas individuais para os trabalhadores são: a irritação, o cansaço, dificuldade de concentração, insónias, agressividade e aumento dos níveis de violência, aumento do consumo de álcool, tabaco, e drogas, tensão ao nível familiar e pessoal, incapacidade de fazer face às exigências do trabalho, dificuldade de concentração, dificuldade em tomar decisões e problemas de memória. Também o aparecimento de sintomas psicossomáticos como dores de cabeça, problemas de estômago, queda de cabelo, podem ser consequências dos riscos psicossociais para o indivíduo (OIT,2010; ACT, 2012).

Quanto às consequências dos riscos psicossociais no trabalho para a saúde mental dos indivíduos estas podem ser: depressões, esquizofrenia e paranoias.

Já os transtornos músculo-esqueléticos, cardiovasculares e digestivos são consequência dos riscos para a saúde fisiológica dos sujeitos.

A nível organizacional os riscos psicossociais podem gerar na organização, o aumento da desmotivação por parte dos trabalhadores, o aumento do absentismo, menor produtividade, aumento de acidentes de trabalho, mau ambiente psicológico nos locais de trabalho, aumento dos conflitos e de agressões, menor dedicação ao trabalho, aumento das queixas dos clientes ou utentes e aumento dos custos diretos e indiretos (ACT, 2012).

De acordo com OSHA (2014), as principais consequências dos riscos psicossociais são a fadiga, o risco de ocorrência de mais acidentes e o stress relacionado com o trabalho.

Já para a sociedade para além dos custos financeiros, a principal consequência dos riscos psicossociais no trabalho prende-se com a saúde pública, mais concretamente com a saúde

mental no trabalho. (OIT, 2010; OMS; 2010, Brun & Lamarche, 2006 cit in Aguiar Coelho, 2008).

Parte II-Estudo Empírico

Capítulo I- Metodologia

1.1.Justificação do estudo

Esta investigação surgiu a partir do estágio curricular no âmbito da saúde ocupacional, onde foi pedido que fosse feita a avaliação de riscos psicossociais numa empresa. Esse pedido surgiu a partir da equipa responsável pela higiene e segurança da empresa, com o intuito de identificar se os trabalhadores da empresa em questão estão expostos a riscos psicossociais no trabalho e que posteriormente fossem elaboradas ações de melhoria a serem implementadas na empresa.

Os riscos psicossociais no trabalho são um tema de que muito se tem falado e investigado, no entanto é necessário que se desenvolvam mais investigações nesta área e em diversos setores, adotando diversas metodologias de avaliação, com vista a compreender os fenómenos que ocorrem no terreno.

1.2.Tipo de metodologia

A metodologia utilizada nesta investigação corresponde a uma integração dos métodos quantitativo e qualitativo, embora que qualitativamente só foram feitas observações do terreno.

Nos métodos de investigação qualitativa o principal instrumento de investigação é o próprio investigador, onde existe uma interação do investigador com o campo de investigação e com os membros desse campo que fazem explicitamente parte da produção do saber (Duarte, 2009). Neste estudo foi utilizado o método qualitativo, através de observações feitas no terreno, na empresa em estudo, e através de comunicações com os intervenientes no estudo, os trabalhadores.

Quanto aos métodos quantitativos de investigação, neste caso, o investigador parte de conhecimentos teóricos existentes e de estudos empíricos preexistentes, são colocadas hipóteses a partir das teorias, operacionalizadas e testadas, são escolhidos instrumentos, neste tipo de metodologia o investigador tem a possibilidade de controlar até ao máximo as situações em que os fenómenos e as relações em investigação ocorrem. Neste tipo de metodologia o investigador (entrevistador ou observador) fica excluído ao máximo de ter um papel de influência sobre a investigação (Duarte, 2009).

Nesta presente investigação, o método quantitativo foi utilizado, através da aplicação de questionários, análise estatística de dados e discussão dos mesmos.

A combinação e integração de metodologias de investigação quantitativa e qualitativa, permite que ambos os métodos sejam facilitadores um para o outro, complementado e enriquecendo a investigação, contribuindo para uma melhor compreensão da realidade.

1.3. Caracterização da empresa em estudo

No estudo da saúde no trabalho, e dos riscos psicossociais inerentes ao trabalho, o lugar onde as pessoas trabalham é preponderante para a compreensão dos fenómenos que aí ocorrem na realidade, e para a compreensão das perceções que os atores dessa realidade têm do seu local de trabalho, do trabalho que fazem, das condições físicas, dos constrangimentos e riscos a que estão sujeitos.

As organizações podem ser definidas como, um conjunto de pessoas que trabalham de forma interligada para atingir um objetivo comum (Pina e Cunha et al., 2007).

A empresa que foi alvo de estudo, a Haworth é uma empresa multinacional de origem Americana, de fabrico e comercialização de mobiliário de escritório, sendo esta a sua principal atividade, e os principais produtos produzidos são, o mobiliário de escritório metálicos e não metálicos.

Figura 1

Logótipo da empresa



A Haworth foi fundada em 1948 nos EUA por G. W. Haworth, as primeiras peças a serem produzidas foram na oficina de madeira da família.

Atualmente a Haworth está presente em 126 países do mundo, sendo que está presente na Europa com 23 escritórios de venda e cinco instalações de produção, duas delas em Portugal, com localização em Águeda e Queluz.

A Haworth Europa comercializa os seus produtos sob quatro marcas de prestígio: Castelli , Dyes , Comforto e Art.collection .

A empresa de Águeda é composta pela fábrica e pelo showroom, situa-se na Estrada Nacional 1, Alagoa, 3754-909, Águeda.

Nesta unidade de Águeda trabalham 126 pessoas distribuídas pela fábrica, escritórios e administração, sendo que maioritariamente são do sexo masculino, 94 trabalhadores do sexo masculino e os restantes 32 são do sexo feminino.

O horário de funcionamento da fábrica é das 8:00 às 17:00 de segunda-feira a sexta-feira.

O número de horas de trabalho é de 40 horas semanais, na maioria trabalham das 8:00 às 17:00 horas, com exceção da contabilidade, qualidade, planeamento, serviços gerais e desenvolvimento produtivo, cujo horário é das 9:00 às 18:00.

O controlo dos horários é feito através de controlo informatizado, os funcionários têm um cartão com um chip, e através de registo manual na portaria. A pessoa responsável pela portaria regista todas as entradas e todas as saídas. Atualmente não existe trabalho por turnos.

A existência de horas suplementares acontece no caso de excesso de encomendas, e para a satisfação dos prazos de encomenda dos clientes, As horas extraordinárias são pagas na maioria e outras ficam para a bolsa de horas.

Relativamente ao tipo de contratação, atualmente todos trabalhadores possuem contrato afetivo.

As saídas de colaboradores da empresa, até então foram todas por acordo mútuo.

Relativamente ao recrutamento e seleção, para postos menos qualificados fazem internamente, para postos mais qualificados recorrem a empresas externas de seleção e recrutamento. Não existe um sistema de avaliação de desempenho na empresa, nem prémios de assiduidade, desempenho e produtividade.

Em relação à formação profissional, existe formação contínua de acordo com as necessidades de cada posto de trabalho e formações gerais que engloba todos os trabalhadores, fazem também formação inicial quando é admitido um novo funcionário na empresa.

Quanto segurança e higiene no trabalho, esta é assegurada por uma empresa externa certificada, responsável por toda esta área, nomeadamente pela formação, assegurar a utilização dos equipamentos de proteção e avaliação de riscos. Quanto à medicina no trabalho, existe um médico do trabalho à disposição dos trabalhadores uma vez por semana, e existe um sistema de medicina curativa.

No último ano foram participadas doenças profissionais, três do sexo masculino e duas do sexo feminino, no entanto não houve confirmação destas doenças profissionais.

Quanto ao absentismo na empresa, foram registadas 3395 horas, por motivos de doença e acidente. A área mais afetada pelo nível absentismo foi o setor da carpintaria.

Relativamente ao sistema de produção este acontece da seguinte forma:

A empresa tem implementado um sistema informático a nível Europeu, denominado por “*SWING*”, que gere encomendas e requisições de matérias-primas para as mesmas, isto para o caso de encomendas *standart* ou seja de catálogo. Em qualquer parte da Europa, qualquer

comercial só tem de colocar a encomenda no sistema informático, para que este redirecione para o respetivo país.

As encomendas aparecem posteriormente nos terminais de cada secção, indicando apenas o que deve ser feito e produzido por aquela secção, cada secção ao produzir o requisitado, através do mesmo sistema informático envia a informação de que o que foi anteriormente requisitado está concluído. Desta forma têm sempre acesso, em tempo real, à informação relativa à produção e ao estado das encomendas.

Paralelamente à encomendas *standart*, por catálogo, frequentemente têm encomendas especiais, que não constam nas tabelas de venda, estas são então encaminhadas para o gabinete técnico e posteriormente para o serviço de orçamentos e produção.

A Haworth em termos de produção está dividida em duas grande áreas, a área das madeiras e a área das chapas. A área das chapas encontra-se ainda dividida pelos seguintes setores: armários, tubos, blocos, secretárias, montagem/embalagem logística. A organização e divisão de tarefas é por especialização e também por polivalência.

Existe rotação de postos, por exemplo no setor da pintura, estão duas pessoas durante 1 hora na cabine de pintura depois saem, e vão outras duas pessoas para a cabine. Existem grupos semiautónomos e grupos de produção.

1.4. Definição de objetivos

Antes do início da investigação foram elaborados os seguintes objetivos de estudo, de forma a orientar e a guiar a investigação:

- Analisar se os trabalhadores estão expostos a fatores psicossociais de risco no trabalho.
- Identificar e avaliar quais os riscos psicossociais no trabalho mais evidentes na empresa.

1.5. Participantes

Participaram nesta investigação 116 trabalhadores da empresa Haworth da unidade Águeda, com idades compreendidas entre os 22 e os 60 anos (M=46; DP= 9), sendo que maioritariamente são do sexo masculino (74.6%) e os restantes do sexo feminino.

Quanto ao nível de escolaridade 36.6% dos inquiridos estudou até ao 9º ano, 25% até ao 12º ano, e 22.3% até ao 4º ano.

Quadro 1

Caraterização sociodemográfica dos participantes

Características/variáveis	N	%
Sexo		
Masculino	29	25,4
Feminino	85	74,6
Estado Civil		
Solteiro(a)	73	64,6
Casado(a)	24	21,2
Divorciado(a)	9	8
Viúvo(a)	4	3,5
União de fato	3	2,7
Habilitações literárias		
2º ano	2	1,8
3ºano	1	0,9
4ºano	25	22,3
6ºano	10	8,9
7º ano	2	1,8
8ºano	2	1,8
9ºano	41	36,6
12 ° ano	28	25
Bacharelato	1	0,9

Quadro 2

Caraterização dos participantes pelo cargo desempenhado

Cargo Desempenhado	N	%
Fiel de armazém	1	0,9
Secretária de assistente social	1	0,9
Controlador de qualidade	1	0,9
Membro de gabinete técnico	1	0,9
Comercial	1	0,9
Encarregado de armazém	1	0,9
Técnico de qualidade	2	1,7
Condutor de empilhador	1	0,9
Chefia intermédia	1	0,9
Chefe de montagem	1	0,9
Montagem de secretárias	2	1,7
Operador de quinadeira	1	0,9
Programador	2	1,7
Orladora	1	0,9
Serralheiro mecânico	1	0,9
Soldador	9	7,8
Pintor	9	7,8
Balancista	3	2,6
Facejador	2	1,7
Operador de fresa	1	0,9
Lixador	2	1,7
Operador de máquina	10	8,6
Operador de pantógrafo	3	2,6
Acabamentos	3	2,6
Montador de peças	10	8,6
Embalador (a)	4	3,4
Corte de tubos	3	2,6
Polivalente	2	1,7
Metalúrgico	1	0,9
Rebarbador	2	1,7
Carpinteiro	1	0,9
Chefe de célula	3	2,6
Gestor de clientes	1	0,9
Conferente	5	4,3
Escriturária	3	2,6
Fiel de armazém	1	0,9
Secretária de assistente comercial	1	0,9
<i>Order center</i>	1	0,9

1.6. Instrumentos

Inicialmente foi utilizado o IAEC, Instrumento de Análise de estudo de Caso (Anexo A), que é constituído por um conjunto de questões que permite estabelecer a caracterização da estrutura da empresa, como a identificação da empresa, análise histórica, e a gestão dos seus recursos humanos. Este questionário elaborado por Barros-Duarte, Cunha e Lacomblez, 2001, permite obter elementos caracterizadores e estabelecer contato com a realidade da organização.

O instrumento utilizado para a avaliação de riscos psicossociais na empresa em estudo foi o COPSOQ II - Questionário Psicossocial de Copenhaga, versão longa (Anexo B), criado e desenvolvido do instituto de saúde laboral da Dinamarca em 2000, sendo recentemente revisto por Pejtersen e seus colaboradores em 2010. Este questionário é um poderoso instrumento que reúne o consenso internacional (Rosário, 2013).

O instrumento tem por base diversas teorias ou modelos teóricos tais como: modelo das características de trabalho, modelo de stress organizacional de Michigan, modelo Demanda-Controllo, abordagem sociotécnica e modelo de desequilíbrio esforço-recompensa (Rosário, 2013).

O modelo das características do trabalho, foi proposto por Hackman e Oldham, em 1980, e tem como objetivo avaliar o conteúdo e as características do trabalho e o seu potencial na motivação dos sujeitos. As necessidades de desenvolvimento dos sujeitos são uma variável intrínseca de cada um, que faz a mediação na relação entre a satisfação laboral obtida pelo trabalho realizado e as características da função. Resumidamente este modelo sugere que a satisfação laboral é dependente em grande parte pelas seguintes variáveis: variedade do trabalho, identidade, o significado do trabalho, a autonomia e o feedback (Cordeiro, 2006).

Relativamente ao modelo de stress organizacional de Michigan, este é o modelo mais genérico no contexto de stress no trabalho. De acordo com este modelo, as características organizacionais, como a dimensão da organização e a estrutura hierárquica, pode resultar em stressores psicológicos, como a ambiguidade, o conflito de papéis laborais e a falta de participação. Por sua vez estes stressores podem levar a reações de stress em termos fisiológicos, emocionais e comportamentais que conseqüentemente podem originar doenças físicas ou mentais tal como a depressão e doenças cardiovasculares. Estas reações podem ser influenciadas por dois tipos de variáveis, as individuais e as situacionais. (Gonçalves, 2013).

O modelo demanda-controllo, foi desenvolvido por Karasek em 1979, e corresponde a um dos modelos mais importantes e mais influentes na investigação do stress ocupacional (Rosário, 2013). Karasek neste modelo define que as reações de stress e as suas conseqüências são resultado da combinação das exigências psicológicas elevadas no trabalho

e um reduzido poder de decisão. As exigências psicológicas são definidas como stressores laborais tal como a pressão de tempo, um ritmo de trabalho elevado, um trabalho mentalmente esgotante e difícil, enquanto que a margem ou o poder de decisão refere-se ao potencial de controlo do indivíduo sobre a sua tarefa e as condutas relacionadas com a mesma (Schaufelli, 1999).

As elevadas exigências combinadas com uma baixa latitude de decisão resultam no stress, enquanto que se a latitude de decisão for elevada e acompanhar as elevadas exigências do trabalho, isto é benéfico para o indivíduo e tem consequências psicológicas positivas (Cunha, et al., 2006).

Já o modelo de desequilíbrio entre o esforço-recompensa (Effort-Reward Imbalance Model-ERI), foi desenvolvido por Siegrist em 1996 (Rosário, 2013). De acordo com este modelo a não reciprocidade entre os esforços elevados e as baixas recompensas, é suscetível de interagir negativamente nas emoções do indivíduo e desencadear o stress. As emoções positivas decorrentes das recompensas sociais adequadas contribuem para o bem-estar e saúde das pessoas. O esforço no trabalho é gasto como parte de um contrato social que depois irá retribuir a recompensa nos sujeitos, essas recompensas podem ser monetárias, de estima, oportunidades na carreira e segurança do emprego (Siegrist, 2012).

O modelo sociotécnico aborda a organização não como um sistema único, mas como um todo sistémico composto por vários sistemas interdependentes e com um objetivo comum. De acordo com esta abordagem não é plausível separar os aspetos humanos dos aspetos técnicos do trabalho. Existe uma relação intrínseca entre os aspetos sociais e os tecnológicos, em que as relações interpessoais e a relação do grupo são muito influenciadas pelas tecnologias utilizadas (Cunha et al., 2006).

Todos os modelos teóricos apresentados anteriormente contribuíram para a compreensão dos processos da saúde no trabalho, em que todos são modelos complementares para a compreensão do processo de Saúde psicossocial no trabalho (Rosário, 2013).

O COPSOQ II está disponível em três versões, a curta para ser utilizada em locais de trabalho, a média indica para profissionais de saúde ocupacional, e a versão longa indicada para os investigadores. Todas as versões apresentam dimensões que medem indicadores de exposição e indicadores do seu efeito (Moncada et al., 2014).

A versão utilizada nesta investigação foi a portuguesa, traduzida em 2013 por Susel Rosário e outros colaboradores da FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto). Relativamente à escolha desta versão, resultou do fato de não ter sido possível aceder à versão que já se encontra validade para a população portuguesa por outros autores. Foi

escolhida a versão longa, de forma a obter mais informações e a englobar o maior número de dimensões para esta investigação.

Este questionário é destinado a avaliar os fatores psicossociais no trabalho, saúde e bem-estar do trabalhador.

A versão utilizada contém algumas questões sociodemográficas como o sexo, a idade, a escolaridade, país de origem, estado civil, e número de filhos, números de horas de trabalho, consumo de álcool, tabaco e medicamentos, nomeadamente antidepressivos e calmantes.

É constituído por 128 questões que estão distribuídas por 34 dimensões. Estas dimensões aparecem agrupadas em 4 categorias: fatores do ambiente de trabalho, valores do local de trabalho, fatores de conflito entre trabalho e família, a fatores individuais.

As questões são respondidas numa escala tipo *Likert* com cinco opções de resposta (Sempre, Frequentemente, Às vezes, Raramente e Nunca/Quase Nunca), a cada uma destas opções de resposta é atribuído um valor (0, 25, 50, 75, 100) respetivamente. Todas as escalas são cotadas de 0 a 100. Cada dimensão é calculada a partir das médias das pontuações dos itens que compõem essa mesma dimensão.

Pontuações elevadas correspondem a valores elevados nessas dimensões. Na maioria dos casos níveis elevados é considerado “bom” e “saudável”, com exceção das seguintes dimensões: exigências quantitativas, exigências emocionais, exigências para esconder emoções, ritmo de trabalho, conflito de papéis laborais, insegurança no trabalho, conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, burnout, stresse, problemas em dormir, sintomas depressivos, sintomas de stresse, sintomas de stresse cognitivo.

Quanto à dimensão exigências cognitivas um valor elevado é considerado bom e estimulante (Rosário, 2013).

Como ainda não está validado para a população portuguesa, não existem valores de referência nem pontos de corte.

1.5. Procedimentos

Após o pedido feito pela empresa para a avaliação de riscos psicossociais no trabalho foi elaborado um plano de ação-investigação, com o apoio da equipa responsável pela higiene e segurança daquela empresa (Anexo C).

Inicialmente foram feitas visitas à empresa onde se iria realizar a investigação, visitas para conhecer a empresa, os colaboradores e para dar a conhecer o trabalho que iria ser ali realizado pela investigadora, sobre riscos psicossociais no trabalho.

Algumas destas visitas foram acompanhadas e guiadas pela técnica de higiene e segurança, e uma vez foi acompanhada pelo médico do trabalho da empresa.

Durante estas visitas foi utilizada a técnica de observação, onde se pode ficar a conhecer as instalações, o processo de produção, as condições de trabalho das pessoas que colaboram naquela empresa, os postos de trabalho, o uso que faziam dos equipamentos de proteção, entre outros aspetos.

Foi feito também o pedido formal à administração da empresa, para aplicação dos questionários junto dos trabalhadores e para a utilização dos dados recolhidos para esta investigação, pedido este que foi autorizado pelo administrador da empresa Haworth Portugal (Anexo D).

Numa das visitas foi realizada uma reunião com o engenheiro de produção e com o responsável pelos recursos humanos, para a recolha dos dados caracterizadores da empresa, nomeadamente no que diz respeito à estrutura, a história da empresa, a produção, os recursos humanos, entre outros aspetos. Essa recolha de dados foi feita com o auxílio do IAEC.

Após feita uma pesquisa sobre os instrumentos para avaliar riscos psicossociais no trabalho, instrumentos esses validados para a população portuguesa, foi selecionado o COPSQ II. Foi então pedida a autorização à autora da versão portuguesa do instrumento para utilização do mesmo (Anexo E). Após ter sido dada a autorização e terem sido cedidos os materiais, questionário e folha de cotação das escalas (Anexo F), foi realizada uma reunião com a autora, para conhecer melhor o instrumento e esclarecer possíveis dúvidas quanto à aplicação e a cotação do mesmo.

Antes de avançar para a aplicação dos questionários, foram realizados pela investigadora folhetos de sensibilização para os riscos psicossociais no trabalho, para alertar os trabalhadores, e dar a conhecer esta problemática (Anexo G).

Foram feitos os grupos para aplicação do questionário, de forma a não causar interferência na produção, sendo que cada grupo era constituído por 6 pessoas de secções de trabalho diferentes. A aplicação dos questionários foi feita na sala de formação da empresa e decorreu durante cinco dias.

Nos dias destinados à aplicação dos questionários procedeu-se da seguinte forma:

Inicialmente foi explicado aos trabalhadores em que consistia aquela avaliação, qual o questionário que iriam preencher, o seu objetivo, e foram dadas as instruções de preenchimento do mesmo.

Realizadas as explicações e transmitidos os objetivos da investigação, foi dado aos participantes a possibilidade de esclarecerem possíveis dúvidas ou questões que tivessem.

Antes de começarem o preenchimento do questionário, foi distribuído o impresso de consentimento para autorização da utilização de dados, o consentimento utilizado foi o modelo da Universidade Fernando Pessoa (Anexo H).

Cada participante foi informado, para fazer uma leitura atenta do mesmo e assinassem, caso concordassem com o que lá estava escrito, dando assim a autorização para a utilização dos dados recolhidos para a investigação que se apresenta nesta dissertação de mestrado. Os consentimentos foram guardados num envelope, sendo assim separados dos questionários, para não identificar as pessoas, assegurando assim o anonimato e confidencialidade de cada um.

Apesar do questionário ter como tempo estimado para o preenchimento, 30 minutos, os participantes nesta investigação disponham de cerca de 90 minutos para responder, pois é um instrumento extenso e que requer interpretação atenta, e do conhecimento adquirido através das observações na empresa e das interações com os trabalhadores, verificou-se que muitas pessoas tinham dificuldade de escrita, leitura e até de interpretação. No entanto alguns participantes não necessitaram do tempo todo cedido para responderem ao questionário.

Após a transmissão de toda a informação, o investigador manteve-se na sala, numa posição um pouco mais afastada permitindo o preenchimento do questionário e intervindo apenas quando era solicitado.

Aquelas pessoas que apresentaram dificuldades de leitura, escrita e até de interpretação, foi dado acompanhamento individual pelo investigador, sendo mais uma vez garantida a confidencialidade das respostas.

Após aplicação dos questionários procedeu-se ao tratamento estatístico dos dados recolhidos, através do programa de estatística *IBM SPSS*.

Concluída a análise dos resultados foi elaborado um relatório para a empresa, onde foram apresentados os resultados da avaliação de riscos psicossociais e as respetivas propostas de ação de melhoria.

Capítulo II- Apresentação dos Resultados

2.1. Análise fatorial

Tal como no estudo original, para avaliarmos a validade do instrumento recorreremos à análise fatorial. De acordo com Pestana & Gageiro (2008), a análise fatorial permite avaliar a validade das variáveis que compõem os fatores, dando-nos a informação se medem ou não os mesmos conceitos.

Foram ainda executados o teste de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e o teste de esfericidade de Bartlett. Estes testes permitem aferir a qualidade das correlações entre as variáveis, de forma a avançar com a análise fatorial (Pestana & Gageiro, 2008).

O valor de KMO obtido foi de 0,83, logo pode-se concluir que é um valor bom, o que nos indica que existe uma boa correlação entre as variáveis. O valor resultante do teste de esfericidade de Bartlett é de 0.000, logo é menor que 0.001, podemos então concluir que as variáveis estão significativamente correlacionadas, tendo isto em conta é possível avançar para a análise fatorial (Pestana & Gageiro, 2008; Maroco, 2003;)

Tal como no estudo de validação do COPSOQ II para a população espanhola foi utilizada a análise de 5 fatores com uma Rotação Oblíqua (Moncada et al., 2014), partindo do pressuposto de que existe correlação entre os fatores.

O valor da carga fatorial varia entre -1 e 1, quanto maior for o valor da carga fatorial melhor a variável representa o fator, dando-nos também informação quanto à qualidade da variável.

As tabelas resultantes da análise fatorial 5 fatores com rotação oblíqua podem ser consultados em anexo (Anexo I).

Através da análise das tabelas da análise fatorial verifica-se que na maioria das dimensões os itens saturam mais no fator a que pertencente, no entanto para algumas dimensões tal não acontece.

2.2. Análise da fidelidade através da consistência interna

De forma a avaliar a fidelidade do COPSOQ II recorreu-se à análise da consistência interna dos itens. A consistência interna consiste na proporção da variabilidade nas respostas resultantes dos diferentes indivíduos (Pestana & Gageiro). Para avaliar a consistência interna utilizou-se como medida o alpha de *Cronbach*, que varia entre 0 e 1.

Os resultados indicam uma consistência interna razoável para a escala total ($\alpha=0,72$), não é possível comparar o alpha de *Cronbach* da escala total com a versão original, apenas é

possível comparar com a escala total obtida pelo estudo português de adaptação linguística, em que o alfa de *Cronbach* para a escala total foi de 0,90.

Nos quadros seguintes encontram-se os valores de alpha de *Cronbach* para cada dimensão no estudo original dinamarquês, no estudo de adaptação linguística para português e neste presente estudo. A dimensão saúde autoavaliada, não é apresentada pois é composta por um único item.

Quadro 3

Comparação de valores de Alpha de Cronbach para as dimensões fatores individuais

Dimensões	Alpha de Cronbach Estudo Original, Pejtersen et al., 2010)	Alpha de Cronbach Estudo Português, Rosário, 2013)	Alpha de Cronbach (Presente Estudo)
Problemas em dormir	0,86	0,89	0,81
Stress	0,81	0,81	0,73
Burnout	0,83	0,91	0,86
Sintomas depressivos	0,78	0,73	0,64
Stress somático	0,68	0,70	0,72
Stress cognitivo	0,83	0,86	0,72
Auto eficácia	0,80	0,78	0,78

Relativamente às dimensões fatores individuais, todas as dimensões apresentam valores de alpha de *Cronbach* superiores a 0,64 o que nos indica uma consistência interna razoável a boa dos itens que compõe estas dimensões.

Comparativamente com o estudo original e com o estudo português, os valores de alpha de *Cronbach* obtidos para estas dimensões são muito semelhantes.

Para as dimensões fatores do ambiente de trabalho verifica-se através do quadro 4, que algumas dimensões apresentam valores de alpha de *Cronbach* inferiores a 0,60. Isto acontece nas seguintes dimensões: Exigências emocionais, Exigências para esconder emoções, Ritmo de Trabalho, Variação do Trabalho, Clareza no papel laboral desempenhado, Conflito de papéis laborais e Significado do trabalho.

Quadro 4

Comparação de valores de Alpha de cronbach para as dimensões fatores do ambiente de trabalho

Dimensões	Alpha de Cronbach (Estudo Original, Pejtersen et al., 2010)	Alpha de Cronbach (Estudo Português, Rosário, 2013)	Alpha de Cronbach (Presente Estudo)
Exigências quantitativas	0,82	0,75	0,69
Exigências Cognitivas	0,74	0,78	0,62
Exigências Emocionais	0,87	0,77	0,54
Exigências para esconder emoções	0,57	0,64	0,33
Ritmo de trabalho	0,84	0,74	0,24
Influência no Trabalho	0,73	0,73	0,60
Possibilidades de Desenvolvimento	0,77	0,71	0,63
Variação do Trabalho	0,50	0,22	0,23
Previsibilidade	0,74	0,62	0,70
Recompensas	0,83	0,67	0,73
Compromisso face ao local de trabalho	0,77	0,63	0,66
Clareza no papel laboral	0,78	0,64	0,43
Conflito de papéis laboral	0,67	0,70	0,53
Qualidade de liderança	0,89	0,90	0,81
Apoio social de colegas	0,70	0,70	0,82
Apoio social de superiores	0,79	0,83	0,82
Comunidade social no Trabalho	0,86	0,76	0,84
Significado do Trabalho	0,74	0,83	0,53

Quadro 5

Comparação de valores de Alpha de Cronbach para as dimensões fatores de conflito trabalho e família

Dimensões	Alpha de Cronbach (Estudo Original, Pejtersen et al., 2010)	Alpha de Cronbach Estudo Português, Rosário, 2013)	Alpha de Cronbach (Presente Estudo)
Insegurança Laboral	0,77	0,67	0,69
Satisfação Laboral	0,82	0,67	0,80
Conflito trabalho-família	0,80	0,80	0,69
Conflito família-trabalho	0,79	0,81	0,82

Para as dimensões fatores de conflito entre trabalho e família, como se pode verificar através do quadro 5, os valores de alpha de Cronbach variam entre 0,69 e 0,82, o que nos indica uma consistência interna razoável dos itens que compõem estas dimensões.

Quadro 6

Comparação de valores de Alpha de Cronbach para as dimensões valores no local de trabalho

Dimensões	Alpha de Cronbach (Estudo Original, Pejtersen et al., 2010)	Alpha de Cronbach Estudo Português, Rosário, 2013)	Alpha de Cronbach (Presente Estudo)
Confiança nas chefias	0,77	0,65	0,39
Confiança nos colegas	0,80	0,63	0,38
Justiça e respeito	0,83	0,75	0,79
Inclusividade Social	0,63	0,56	0,33

Para as dimensões valores no local de trabalho, através do quadro 6 verifica-se que apenas a dimensão justiça e respeito apresenta um valor de alpha de *Cronbach* superior a 0,60, para as restantes dimensões obteve-se valores de alpha de *Cronbach* muito baixos.

2.3.Resultados obtidos através do COPSOQ II

De seguida são apresentados os valores das médias, desvios-padrão, valores máximos e mínimos para cada dimensão avaliada pelo COPSOQ II:

Quadro 7

Valores da média, desvio padrão, máximo e mínimo para as dimensões fatores individuais

Dimensões	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Saúde geral	44,82	23,19	0	100
Problemas em dormir	38,45	20,99	0	100
Stress	38,64	19,77	0	87,50
Burnout	45,65	20,62	0	100
Sintomas depressivos	28,31	15,51	0	75
Stress somático	28,55	19,59	0	94
Stress cognitivo	31,63	18,93	0	75
Auto eficácia	68,99	19,09	14	100

Quanto às dimensões fatores individuais, verifica-se que as dimensões onde se obteve um valor mais elevado, foi na dimensão Burnout ($M=45,65$) e logo de seguida na dimensão Problemas em dormir ($M=38,45$). O valor para a Auto-eficácia ($M=68,99$) também é considerado elevado, o que para esta dimensão é bom, pois quanto maiores os valores de Auto-eficácia melhor.

Quadro 8

Valores de média, desvio padrão, mínimo e máximo para as dimensões fatores no local de trabalho

Dimensões	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Confiança nas chefias	59,00	17,13	0	100
Confiança nos colegas	44,90	15,38	0	100
Justiça e respeito	44,35	21,86	0	100
Inclusividade Social	45,53	18,39	0	88

Relativamente às dimensões fatores do local de trabalho, em que valores elevados são considerados bons, verifica-se que no geral a dimensão Confiança nas Chefias ($M=59$) foi a que obteve maior pontuação por parte dos trabalhadores.

Quadro 9

Valores da média, desvio padrão, máximo e mínimo para as dimensões fatores do ambiente de trabalho

Dimensões	Média	Desvio-Padrão	Mínimo	Máximo
Exigências quantitativas	30,66	15,19	0	75
Exigências Cognitivas	45,26	21,36	0	99
Exigências Emocionais	42,94	16,06	0	88
Exigências para esconder emoções	40,01	20,86	0	83
Ritmo de trabalho	56,90	15,55	25	92
Influência no Trabalho	45,15	20,44	0	94
Possibilidades de Desenvolvimento	62,12	18,38	0	100
Variação do Trabalho	55,82	20,84	0	100
Previsibilidade	52,69	27,27	0	100
Recompensas	57,97	25,02	0	100
Compromisso face ao local de trabalho	68,21	20,58	0	100
Clareza no papel	71,76	18,77	8	100
Conflito de papéis	47,41	18,78	0	99

Qualidade de liderança	51,89	28,54	0	100
Apoio social de colegas	52,58	25,59	0	100
Apoio social de superiores	53,05	31,78	0	100
Comunidade social no Trabalho	70,59	24,43	2	100
Significado do Trabalho	73,71	18,76	17	100

As dimensões fatores do ambiente de trabalho, foi onde se obteve maiores pontuações, como se pode verificar através do quadro 9.

Dá-se destaque às dimensões que pontuaram mais que 50, essas dimensões são: Ritmo de trabalho, Possibilidades de desenvolvimento, Variação do trabalho, Previsibilidade, Recompensas, Compromisso face ao local de trabalho, Clareza no papel laboral desempenhado, Qualidade de liderança, Apoio social de colegas, Apoio social de superiores, Comunidade de trabalho e Significado do trabalho.

Quadro 10

Valores da média, desvio padrão, máximo e mínimo para as dimensões fatores de conflito entre trabalho e família

Dimensões	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Insegurança Laboral	56,95	28,87	0	100
Satisfação Laboral	56,89	21,36	0	100
Conflito trabalho-família	30,02	21,87	0	100
Conflito família-trabalho	9,55	19,59	0	100

Com se pode ver através do quadro 10, para as dimensões fatores de conflito entre trabalho e família, a dimensão Conflito família-trabalho foi onde se obteve uma pontuação mais baixa, o que para este caso é considerado bom. A Insegurança laboral e a Satisfação laboral apresentam valores muito semelhantes, no entanto no caso da Satisfação laboral é considerado positivo mas para a Insegurança laboral o valor obtido é considerado elevado e desfavorável.

Quadro 11

Diferenças significativas entre tipos de função (supervisor, supervisionado)

Dimensão avaliada	Função		t(116)
	Supervisor (n=14) Média (DP)	Supervisionado (n=102) Média (DP)	
Exigências Emocionais	81.21(12.91)	55.38 (15.99)	7.36**
Exigências Cognitivas	90.46 (13.59)	54.11(20.81)	3.03**
Influência no trabalho	76.00 (15.47)	56.10 (20.70)	4.35*

* $p < 0,005$

** $p < 0,0001$

De acordo com os resultados apresentados no Quadro 11, existem diferenças significativas entre aqueles que têm função de supervisionar e aqueles indivíduos que são supervisionados.

Os indivíduos com função de supervisionar apresentar maiores níveis de exigências emocionais e cognitivas, bem como de influência no trabalho.

Foram ainda realizadas análises estatísticas no sentido de perceber se existem diferenças significativas entre os diferentes cargos desempenhados na empresa, tais diferenças não se verificaram para nenhuma das dimensões avaliadas pelo COPSOQ II.

Capítulo III-Discussão dos Resultados

Seguidamente os resultados serão discutidos tendo em conta as análises estatísticas resultantes da aplicação do COPSOQ II, e tendo em conta o conhecimento adquirido através das observações no terreno e das interações com os atores desta realidade, ou seja os trabalhadores da empresa em questão.

Relativamente à dimensão “Exigências Emocionais”, considera-se que o resultado obtido para esta dimensão é moderado a tender para o elevado, isto poderá dizer-nos que os trabalhadores na grande maioria sente que o seu trabalho coloca-o em situações

emocionalmente perturbadores e que os problemas dos outros e do trabalho afetam de forma negativa a sua vida e as suas emoções.

Vários estudos referem a relação entre as exigências emocionais, e os problemas psiquiátricos, nomeadamente o burnout (Gollac e Bodier, 2011).

Para a dimensão “Conflito de papéis laborais”, o valor obtido pela avaliação feita aos trabalhadores, é considerado moderado a elevado, significando que de forma global os trabalhadores não entendem o significado do seu trabalho, nem qual o seu papel ou missão na organização. Isto poderá significar que os trabalhadores por vezes têm mais do que uma função, ou que têm que mudar frequentemente as suas tarefas ou até de posto de trabalho.

Quanto à “Insegurança Laboral”, o valor é bastante elevado, este resultado pode estar relacionado com toda a conjuntura socioeconómica que se vive em Portugal, onde existem taxas elevadíssimas de desemprego e empresas a fecharem todos os dias. Este resultado foi verificado no terreno, onde se sentiu que as pessoas têm muito medo de serem despedidas, tal como já aconteceu anteriormente na empresa.

Os despedimentos têm consequências para os restantes trabalhadores que ficam na empresa, essas consequências são: irritação, maior ansiedade acerca do posto de trabalho e do futuro, quebra de confiança nos líderes da organização, sentimentos de culpa (pelos que foram despedidos), insatisfação, stress, decréscimo da produtividade e do desempenho laboral (Cunha & Rego, 2007).

Em relação aos “Problemas em dormir”, o resultado também se considera elevado, o que significa que as pessoas têm problemas em adormecer ou a dormir com qualidade, ou seja acordam muitas vezes durante a noite, não dormem um sono profundo e totalmente descansado, acordam demasiado cedo. Isto é prejudicial à saúde e ao bem-estar psicológico do trabalhador, pois o sono diário com qualidade é essencial a vida de todos, e por consequência ao desempenho do trabalhador na empresa. Este resultado pode estar relacionado com os resultados obtidos para a dimensão Burnout e para a dimensão Stress.

Relativamente à dimensão “Burnout”, o valor resultante da avaliação é elevado, o que significa que os trabalhadores sentem-se fisicamente e psicologicamente cansados e desgastados. No terreno foi possível observar através das interações com trabalhadores, que existia bastante cansaço físico e psicológico.

O Burnout tem origem em excessivos e prolongados níveis de stress, pode ser resultante de fatores organizacionais, ambientais do trabalho e do próprio indivíduo, nomeadamente, uma fraca comunicação entre todos os elementos da empresa, o não reconhecimento pelo trabalho, uma baixa remuneração, um mau ambiente de trabalho e fracas condições no local

de trabalho. É considerado um risco ocupacional que é caracterizado pela fadiga constante, desilusão, isolamento, dores musculares, distúrbios de sono, baixa auto-estima, fraca memória e falta de concentração. (Trigo e Hallack, 2007)

O resultado para esta dimensão está intimamente relacionado com o resultado obtido para a dimensão Stress.

Para a dimensão “Stress”, o valor obtido encontra-se entre o moderado e o elevado, o que significa que os trabalhadores têm níveis de tristeza, irritação, e tensão muscular elevados.

Quanto às dimensões “Sintomas depressivos” e “Stress somático”, os valores são moderados, e podem aumentar ao longo do tempo caso os níveis de Stress e Burnout se mantenham elevados. Pois existe a tendência para os sintomas depressivos (tristeza, falta de auto-confiança, falta de interesse nas atividades quotidianas, sentimentos de culpa, baixa auto-estima) aumentarem conforme o tempo e o nível de stress forem aumentando. O stress somático tem um valor moderado, pois possivelmente as pessoas têm dificuldade em identificar que as dores de cabeça, problemas do foro digestivo e muscular possam ser resultado dos elevados níveis de stress, burnout e problemas em dormir.

E para as dimensões “Apoio social de colegas” e o “Apoio social de superiores”, no geral é moderado a tender para o baixo, para estas dimensões quanto mais elevado forem os valores melhor, uma vez que é fundamental que os trabalhadores sintam que têm o apoio e a ajuda dos colegas e dos superiores, e que estes estão dispostos a ouvi-los, a conversarem e a compreendê-los. No entanto para a dimensão “Confiança nas Chefias” o valor obtido foi bom, isto poderá significar que as pessoas confiam na chefia mas que sentem frequentemente falta de apoio por parte da Chefia.

Diversos estudos mostram que uma boa relação com os superiores constitui um aspeto fulcral para uma boa saúde mental. E que relações de fraca qualidade pode gerar stresse e emoções negativas (Saint-Hilaire, 2008, *ci.t in* Gollac e Bodier, 2011).

Quanto a dimensão “Recompensas” o valor obtido é moderadamente baixo, o que significa que os trabalhadores de certa forma sentem-se pouco recompensados pelo seu trabalho e esforço, e que não são apreciados, respeitados, nem tratados de forma justa e igualitária. Isto foi um dos aspetos mais referidos pelos trabalhadores no terreno, sentem que são muito pouco recompensados pelo trabalho que fazem.

Para a dimensão “confiança nos colegas” o valor obtido foi moderado a tender para o baixo, Isto poderá significar que os trabalhadores confiam pouco uns nos outros, e que por vezes sentem que existem “grupos” dentro da empresa, onde existe omissão de informação.

Relativamente à “Justiça e Respeito” os valores também tendem a ser baixos, o que significa que os trabalhadores sentem que não são tratados de forma justa, quanto à distribuição de trabalho, quanto à resolução de conflitos e que não são reconhecidos e apreciados pelo bom trabalho que fazem.

A “Saúde auto-avaliada”, no global dos trabalhadores da empresa, quanto a percepção que têm da sua saúde é moderado a tender para o baixo. No terreno verificou-se muitas queixas ao nível muscular e ósseo.

“Stresse cognitivo”, o valor obtido é moderado aproximar-se do elevado, o que significa que os trabalhadores têm tido dificuldades de concentração, de memória e de pensar de forma clara, resultante dos níveis de stress, burnout, problemas em dormir, e até insegurança laboral.

Das observações no terreno é de salientar que se constatou uma grande desmotivação por parte dos trabalhadores, e um descontentamento com a qualidade de liderança.

Relativamente às diferenças verificadas entre os supervisores e os supervisionados:

As “exigências emocionais” são mais sentidas pelos sujeitos que têm função de supervisionar, o que se pode prender com o fato de estes terem de tomar frequentemente decisões importantes, terem que prestar atenção a várias tarefas, processos e pessoas ao mesmo tempo. As exigências emocionais mais sentidas pelos supervisores podem ser despoletadas pelo fato de frequentemente terem de lidar com os problemas dos seus supervisionados, sentirem-se responsáveis por uma equipa de trabalho e pelos resultados atingidos por essa equipa.

Quanto à “influência no trabalho”, os supervisores sentem terem mais influência sobre o trabalho do que os sujeitos supervisionados, isto pode estar relacionado com o papel que o supervisor tem na organização. O supervisor tem maior poder para tomar decisões, pode escolher quem trabalha consigo, pode decidir o que fazer e quando fazer, pois como supervisor de outras pessoas, tem estes poderes de decisão a seu encargo.

Relativamente aos resultados obtidos através da análise fatorial verifica-se que no geral, para a maioria das 34 dimensões todos os itens pontuam mais no mesmo fator a que pertencem, o que nos indica que existe uma boa correlação entre os itens que compõem cada dimensão.

No entanto para algumas dimensões tal não se verifica, e essas dimensões são: inclusividade social, confiança nas chefias, confiança nos colegas, conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, confiança nos colegas, confiança nas chefias, clareza no papel laboral, variação do trabalho, exigências quantitativas, exigências cognitivas e exigências emocionais. Isto poderá significar que para estas dimensões os itens deveriam ser revistos,

reorganizados, e para aqueles que apresentam valores muito baixos deveria se ponderar a sua exclusão.

Por exemplo para a dimensão exigências quantitativas, o item 32.20 “Com que frequência não tem tempo para concluir todas as tarefas do seu trabalho?”, é o único item que não satura no mesmo fator que os restantes itens que compõem esta dimensão, e satura mais no mesmo fator onde todos os itens da dimensão ritmo de trabalho mais saturam. Isto poderá nos dizer que este item poderá ser incluído na dimensão ritmo de trabalho.

Existem itens que possuem cargas fatoriais inferiores a 0,30, (Anexo I) para estes casos deveria ser ponderada a retirada destes itens, no entanto a maioria dos itens que compõem o questionário apresentam valores considerados muito bons e excelente. No entanto existem itens que apresentam cargas fatoriais superiores a 0,63, o que é considerado muito bom. (Tabachinick e Fidell ,1989).

É de salientar que o questionário utilizado apenas se encontra adaptado linguisticamente para a população portuguesa, poderá necessitar de uma revisão dos itens, como melhorar alguns, retirar ou acrescentar outros, em relação à versão original Dinamarquesa.

Será também pertinente referir que a amostra desta investigação não é muito grande, logo os resultados poderão ser mais conclusivos em amostras maiores.

Relativamente aos estudos relativamente à fidelidade do instrumento, estudada através da consistências interna, pode-se verificar que o alpha de *cronbach* obtido neste estudo ($\alpha=0,71$) para a escala total é mais baixo do que o obtido pelo estudo de adaptação linguística ($\alpha=0,90$) para a população portuguesa, no entanto o valor obtido neste estudo para a consistência interna é considerado razoável.

Verifica-se que relativamente à consistência interna das dimensões que compõem o COPSOQ II, no geral os valores de alpha de *chronbach* são razoáveis e alguns considerados bons pois são iguais ou superiores a 0,80.

No entanto para algumas dimensões o alpha de *chronbach* obtido é considerado baixo, pois são inferiores a 0,60. Essas dimensões são: exigências emocionais ($\alpha=0,54$), exigências para esconder emoções ($\alpha=0,33$), clareza no papel laboral ($\alpha=0,43$), conflito de papéis laborais ($\alpha=0,53$), significado do trabalho ($\alpha=0,53$), confiança nas chefias ($\alpha=0,39$), confiança nos colegas (0,38), inclusividade social ($\alpha=0,33$) e variação do trabalho ($\alpha=0,23$). Para esta última dimensão referida, variação do trabalho, o valor do alpha de *chronbach* obtido no estudo original tal como no estudo de adaptação linguística para português também foi menor que 0,50, o que já seria de esperar para este estudo.

Serão necessários mais estudos, e que se utilize uma amostra maior para confirmar ou não os resultados obtidos para as qualidades psicométricas do COPSOQ II, tendo em conta que deveriam ser replicados em diferentes zonas do país e em diversos setores da atividade de trabalho.

Conclusão

Os riscos psicossociais têm-se vindo a destacar no leque dos riscos profissionais emergentes, despoletados pelas novas formas de organização e gestão que advêm das transformações socioeconómicas e pela globalização.

Apesar de já ser um tema muito estudado por investigadores de diversas áreas, e de se terem vindo a desenvolver campanhas de sensibilização para a esta problemática, bem como a desenvolver metodologias e instrumentos de avaliação, ainda existe algum desconhecimento em relação à forma mais adequada de avaliar e intervir neste campo.

Muitos estudos avaliam apenas as consequências dos riscos psicossociais para saúde e bem-estar dos trabalhadores, em vez de se compreender e identificar os fatores que estão na origem e que são suscetíveis de interagir com a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Surge então necessidade de complementar estas abordagens com abordagens mais compreensivas, centradas nas perspetivas dos próprios trabalhadores e na compreensão do atividade de trabalho.

Em termos metodológicos a avaliação dos riscos psicossociais é maioritariamente feita através de escalas e questionários, mas não basta quantificar é necessário compreender, e para que se possa compreender o melhor é estar presente no terreno, observar, e interagir com os principais atores, ou seja os trabalhadores. Para que isto possa acontecer deve dar-se destaque e fazer uso das metodologias qualitativas, tal como entrevistas individuais ou de grupo, observação dos processos de trabalho. De acordo com Costa (2013), estas metodologias qualitativas podem ser uma mais-valia para avaliação de riscos psicossociais, uma vez que com a aproximação ao terreno e aos trabalhadores, podemos obter informações mais profundas e mais completas daquele contexto de trabalho em concreto para que depois se possa intervir de forma adequada e adaptada aquele contexto.

Para que seja possível compreender melhor a relação entre saúde e trabalho, é importante que se compreenda a atividade real de trabalho, fazer a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real e compreender os desvios que existem entre ambos.

De acordo com Clot (1956, cit. *in* Santos, 2006), o trabalho prescrito corresponde à tarefa, ou seja aquilo que é pedido ou exigido que o indivíduo faça, pode-se referir como tarefa oficial ou prescrição oficial. A tarefa não corresponde ao trabalho mas sim à prescrição que é imposta ao trabalhador, é a tarefa que orienta e constrange a atividade do trabalhador (Guérin et al., 2001)

O trabalho real ou atividade realizada é aquilo que o trabalhador faz, sendo que esta é uma pequena parte do que é possível que seja feito. Esta atividade corresponde também aquilo que o trabalhador não faz, aquilo que gostaria de fazer, ao que deveria ser feito, e aquilo que se faz sem que haja necessidade (Guérin et al., 2001).

Para Barros-Duarte (1998) o trabalho prescrito ou tarefa é aquilo que é apresentado formalmente ao trabalhador, corresponde aos objetivos, a forma de os atingir, os meios técnicos ou operacionais utilizados, as condições sociais, temporais e físicas do trabalho. O trabalho real ou atividade de trabalho corresponde aquilo que o trabalhador efetivamente desempenha para atingir os objetivos da organização, é um processo complexo e em constante transformação uma vez que corresponde a adaptação e realização da tarefa prescrita.

Segundo Noulín, (1992, cit. *in* Barros-Duarte, 1998), verifica-se diversas divergências entre o trabalho prescrito e o trabalho real, nomeadamente, quanto aos objetivos entendidos ou interiorizados pelo trabalhador, frequentemente não coincidem com os objetivos prescritos pela organização. Os fatores do ambiente físico do trabalho, tais como, iluminação, temperatura e ruído, têm influência sobre a performance do trabalhador, logo terá influência na atividade real de trabalho. A maneira como o trabalhador realiza o seu trabalho, as suas técnicas e modos operatórios, como se ajusta às variações organizacionais podem variar de acordo com o seu estado físico e mental. E por último os meios técnicos ao dispor do trabalhador podem muitas vezes não serem utilizados, ou não serem mais adequados para determinada função. (Barros e Cunha, 2010)

Os desvios entre o trabalho prescrito e o real são resultantes da necessidade do indivíduo realizar o trabalho de forma satisfatória, mesmo que isso por vezes implique a transgressão de algumas regras ou instruções formais (Areosa e Neto, 2014).

Relativamente a este presente estudo, pode-se concluir que a aplicação de um instrumento de avaliação de riscos psicossociais, foi insuficiente, ou pouco claro, pois não se obteve informação sobre a origem dos fenómenos, nem o porquê daqueles resultados. Os resultados do questionário não nos permitiram tirar muitas conclusões, e a fato de não terem sido realizadas entrevistas quer individuais quer de grupo empobreceu de alguma forma a avaliação.

Teria sido uma mais-valia para a compreensão dos resultados obtidos através do COPSOQ II e para a compreensão dos fenómenos que estão na origem desses mesmos resultados que se tivessem realizado entrevista individuais ou de grupo. Essas entrevistas inicialmente estavam programadas e constavam no plano de ação-investigação, mas devido a constrangimentos de tempo e da própria organização não foi possível a realização dessas mesmas entrevistas. As observações que foram feitas no terreno bem como algumas interações com os trabalhadores ajudaram na compreensão de alguns resultados no entanto não foram suficientes.

Existe também a necessidade de incluir outras variáveis nestas avaliações, nomeadamente variáveis da atividade de trabalho, condições e características do trabalho.

Quanto ao instrumento utilizado, COPSOQ II versão longa, convém referir que este apenas está adaptado linguisticamente para a população portuguesa, e que estão a decorrer investigações no sentido de ser validado para a população portuguesa. Decorrente disto surgiu alguma dificuldade na forma da aplicação dos questionários e também da interpretação dos resultados, pois não existe muita informação relativamente a valores de referência ou pontes de corte para a cotação das escalas.

Em estudos futuros em empresas será aconselhável a utilização de uma versão mais curta, pois esta versão é muito extensa e de difícil compreensão e preenchimento para alguns trabalhadores.

Será também aconselhável, como já foi referido anteriormente, que se utilize metodologias qualitativas em combinação com as quantitativas para que se possa intervir na génese dos problemas. Não é suficiente quantificar ou identificar um determinado risco, é necessário e fundamental identificar e compreender o que está na origem desse risco, e de que forma os trabalhadores percecionam esses riscos a sua exposição. Isto torna-se também imprescindível para que se possa intervir de forma adequada.

Esta investigação permitiu identificar algumas consequências dos fatores de risco para a saúde e bem-estar dos trabalhadores, mas não permitiu identificar o que está na origem dessas consequências.

Será de todo pertinente que em futuras investigações, combinar métodos quantitativos e qualitativos, fazer uma análise da atividade de trabalho, compreendendo os desvios entre o trabalho prescrito e o real, analisar as condições e o contexto de trabalho e acima de tudo questionar os trabalhadores sobre qual perceção que estes têm da sua atividade de trabalho e todo o que engloba a sal atividade.

Mais importante do que quantificar resultados, é compreender a origem dos fenómenos no contexto para que se possa intervir de forma a melhorar a saúde e bem-estar dos trabalhadores e a promover a saúde ocupacional.

Referências Bibliográficas

- ACT. (2012). Encerramento da campanha de avaliação de riscos psicossociais. Porto: Autoridade para as condições de trabalho.
- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2007). *Previsão dos perigos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e a saúde no trabalho*. Bilbao: Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho.
- Aguiar Coelho, J. (2008). *Uma introdução à Psicologia da Saúde Ocupacional: Prevenção dos Riscos Psicossociais no Trabalho*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Areosa, J. & Neto, H. (2014). *Manual sobre riscos psicossociais no trabalho*. Edições Ricot
- Arezes, P. (2002). Percepção do risco de exposição ocupacional ao ruído. Dissertação de Doutoramento em Engenharia da Produção, apresentada à escola de Engenharia da Universidade do Minho.
- Barros-Duarte, C. (1998). *Psicologia do Trabalho, Análise Ergonómica do Trabalho e Formação. A contribuição da análise ergonómica do trabalho no desenvolvimento e transmissão de competências: análise de um caso no sector da plasturgia*. Dissertação de mestrado em Psicologia do Trabalho e das empresas, apresentada à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Barros-Duarte, C. (2005). A saúde no trabalho: compreender a perspectiva do Homem no trabalho. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, 2, 212-228.
- Barros-Duarte, C. (2004). *Entre o local e o global: processos de regulação para a preservação da saúde no trabalho*. Dissertação de doutoramento em Psicologia do

trabalho e das empresas, apresentada à Faculdade de Psicologia e das Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

Barros-Duarte, C., Cunha, L. & Lacomblez, M. (2011). Risks of invisible items/dimensions on the assessment of working conditions. RICOT2011 Congress proceedings. 1st Working Conditions International Congress, september 15th and 16th, ISBN 978-972-97763-2-8.

Barros-Duarte, C. & Cunha, L. (2010). INSAT2010 – Inquérito Saúde e Trabalho: outras questões, novas relações. *Laboreal*, 6 (2), 19-26.

Barros-Duarte, C. & Cunha, L. (2014). Avaliação de fatores psicossociais de risco: contributos do inquérito INSAT (333-346). In H.V. Neto, J. Areosa, & P. Arezes (Org). Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho. Vila do Conde: Civeri Publishing. ISBN 978-989-97762-9-6 (411 pp).

Béguin, P. (2006). Acerca de la evolución del concepto de atividade. *Laboreal*, 2, (1), 55-61.

Boisard, P., Cartron, D., Gollac, M., & Valeyre, A. (2003). Time and work: work intensity. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Camelo, S. & Angerami, E. (2008). Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. *Revista Ciências, Cuidados e Saúde*, 7 (2), 232-240.

Chiavenato, I. (2004). *Gestão de Pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora.

Cordeiro, S. (2006). Características do trabalho, variáveis sociodemográficas como determinante da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologia*. 68-78.

- Costa, L. & Santos, M. (2013) Factores Psicossociais no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *Internacional Journal on Working Conditions*.
- Costa, L. (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: uma problemática, diferentes abordagens. *Revista Segurança*.16-21.
- Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C. (2007) Manual do Comportamento Organizacional e Gestão (6ª edição). Lisboa: Editora RH.
- Dejours, C. (2011). Psicopatologia do trabalho – Psicodinâmica do Trabalho. *Laboreal*, 7, (1), 13-16.
- Duarte, T. (2009). A possibilidade da investigação a 3: reflexões sobre triangulação (metodológica). *Centro de investigação e estudos de sociologia*. 1-24.
- Echternacht, E. (2008). Atividade humana e gestão de saúde no trabalho: Elementos para a reflexão a partir da abordagem ergológica. *Laboreal*, 4, (1), 46-55.
- European Agency for Safety and Health Work (2014). Psychosocial risks in Europe: Prevalence and Strategies of Prevention. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Freitas, M. (2005). *Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho*. Edições Universitárias Lusófonas.
- Gollac, M., Bodier, M. (2011) Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. (Relatório do Collège D'expertise Sur les Risques Psychosociaux ao Travail).
- Gonçalves, P. (2014). *Psicossociologia do trabalho e das Organizações-Princípios e Práticas*. Lisboa: Edições Pactor.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. e Kerguelen, A. (2001). *Compreender o Trabalho para transformá-lo*. São Paulo: EdgardBlucher.

- Guimarães, L. & Rimoli, A. (2006). “Mobbing” Assédio Psicológico no trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2(22), 183-192.
- Iida, I. (2005). *Ergonomia – Projecto e Produção*. São Paulo: Editora Edgar Blucher.
- Maggi, B. (2006). *Do agir organizacional – Um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem*. São Paulo: Editora EdgardBlucher.
- Maroco, J. (2003). *Análise Estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Moncada, S., Utezet, M., Molinero, E., et al. (2014) The Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II) in Spain – A tool for a psychosocial risk assessment at the workplace. *American Journal of Industrial Medicine*. 97-107.
- Kortum, E., Leka, S. & Cox, T. (2011). Perception of Psychosocial Hazards, Work related Stress and Workplace Priority Riks in Developing Countries. *Journal Occupationa Health*. 144-155.
- OIT. (2010). *Riscos Emergentes e Novas Forma de Prevenção Num mundo de trabalho em mudança*. Genebra: OIT.
- OIT. (2011). *Sistema de Gestão da Segurança e saúde no trabalho: Um instrumento para uma melhoria contínua*. Lisboa: OIT.
- Pais Ribeiro, J. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde*. Coimbra: Quarteto.
- Pejtersen, J., Kristensen, T., Borg, V. & Bjorner, J. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*. 38(3), 8-24.
- Pestana, A. & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais*. (5ª Ed.) Lisboa: Edições Silabo.

- Rosário, S.; (2013) *Validação e adaptação linguística e cultural da versão longa do Questionário Psicossocial de Copenhaga*. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Engenharia do Porto, Porto.
- Roxo, M. (2004). *Segurança e saúde do trabalho: avaliação e controlo de risco*. Coimbra, Livraria Almedina.
- Santos, M. (2006). Análise psicológica do trabalho: dos conceitos aos métodos. *Laboreal*, 2, (1), 34-41.
- Schaufelli, W. (1999). Evaluacion de riesgos psicosociales y prevencion del estrés laboral: *Algunas experiencias holandesas*. *Revista de Psicologia do trabalho e de las organizaciones*. 15(2), 147-171.
- Scliar, M. (2007). História do conceito de Saúde. *Revista de Saúde Colectiva*, 17 (1), 29-41.
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work-Theory, measurement and evidence. *Department of Medical Sociology Universty: Germany*. 1-18.
- Sousa, J., Silva, C., Pacheco, E., et al. (2005). *Acidentes de Trabalho e doenças profissionais: Risco profissional-factores e desafio*. Gaia: Centro de reabilitação profissional de Gaia.
- Tabachnick, B. & Fidell, L. (1996). *Using multivariate statistics*. California: HarperCollins College Publishers.
- ThébaudMony, A. (2010). Riscos. *Laboreal*, 6(1), 72-73.
- Trigo, T., Teng, C. & Hallak, J. (2007). Síndrome de Burnout ou Estafa Profissional e os transtornos psíquicos. *Revista de Psiquiatria Clínica*. 34(5). 223-233.
- Volkoff, S. (2011). Visibilidade. *Revista Laboreal*, 7(1), 119-121.

WHO. (2010). *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview*.
Geneva: World Health Organization.

Anexos

Anexo A:
IAEC

Anexo B:
COPSOQ II- Versão Portuguesa

Anexo C:
**Plano de ação-investigação para a empresa alvo de
estudo**

Anexo D:
**Autorização para utilização dos dados recolhidos na
empresa para a dissertação de mestrado**

Anexo E:
Pedido de autorização para utilização do COPSOQ
II - Versão Portuguesa

Anexo F:
Folha de cotação das escalas do COPSOQ II- Versão
Portuguesa

Anexo G:
Folheto de sensibilização para os riscos psicossociais
no trabalho

Anexo H:
Declaração de Consentimento Informado da
Universidade Fernando Pessoa

Anexo I:
Tabelas resultantes da Análise fatorial

Barros Duarte, C., Ramos, S., Cunha, L. , & Lacomblez, M. (2001). *Instrumento de análise dos estudos de caso*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

INSTRUMENTO DE ANÁLISE PARA ESTUDOS DE CASO

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- Nome
- Localização (morada e localidade dos vários estabelecimentos)
- Código da actividade económica
- Ramo de actividade
- Actividade Principal
- Tipo de produtos
- Estatuto jurídico (EP ou Privada; SA, Quotas, Colectividade)
- Data de fundação
- Número de trabalhadores (actual e no início do ano)
- Logotipo

2. ANÁLISE HISTÓRICA

(DIMENSÃO TRANSVERSAL AOS VÁRIOS DOMÍNIOS ABORDADOS)

- Nascimento/fundação
- Fases da evolução
- Estado actual e principais projectos a médio/longo prazo
- Datas mais importantes/marcantes

3. ESTRUTURA DA EMPRESA

- Organigrama – diferentes sectores e níveis hierárquicos
- Espaciograma – disposição dos equipamentos (*lay-out*) e postos de trabalho
- Fluxograma – identificação do circuito produtivo e das várias fases do processo

4. RELAÇÕES ECONÓMICO-FINANCEIRAS E OUTRAS REDES

4.1. RELAÇÕES COM OUTROS ORGANISMOS:

- Existência de acordos com outras empresas (p.ex. subcontratação, *outsourcing*)
- Tipo, duração e evolução dos acordos
- Vantagens e inconvenientes
- Relações comerciais com clientes (exportações), fornecedores (importações) parceiros, principais concorrentes e respectiva evolução
- Relações com Centros de Investigação ou de Formação

- Relação com Associações Patronais e Sindicais e sua evolução (Negociação Colectiva, Acordo de Empresa, ...)

4.2. INVESTIMENTOS E POSIÇÃO NO MERCADO:

- Principais projectos de investimento que procuram realizar
- Existência de algum tipo de subsídios e respectivos fins
- Capital social (nacional ou estrangeiro) e sua distribuição (accionistas)
- Posicionamento/representatividade no mercado (quota de mercado)
- Estrutura da empresa (grupo económico, multinacional)
- Capacidade produtiva em função dos produtos
- Volume de vendas/*performance* comercial (facturação nos diferentes produtos)

5. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

5.1 CARACTERIZAÇÃO E EVOLUÇÃO DA MÃO-DE-OBRA NOS DIFERENTES SECTORES DA EMPRESA E EM RELAÇÃO A DIFERENTES VARIÁVEIS:

- Número de trabalhadores e número de sindicalizados
- Sexo
- Idade
- Antiguidade
- Nível de escolaridade
- Função
- Nível de qualificação
- Remunerações
- Horário de trabalho
- *Turn-over*
- Tipo de contrato: efectivos, contratados (termo certo, termo incerto), tempo parcial, trabalho no domicílio, subcontratação, trabalho temporário, trabalho sazonal
- Taxa de absentismo: motivo das ausências (acidente, doença, doença profissional, suspensão, maternidade/paternidade) e nº de horas não trabalhadas

5.2. PRINCIPAIS EVOLUÇÕES E TENDÊNCIAS:

- Remuneração: base, parte variável (produção), horas extraordinárias, prémios (assiduidade, produtividade, desempenho), regalias sociais (subsídios de doença, pensões, complementos de pensões ou subsídios, seguros)
- Mobilidade: vertical (promoções, progressão na carreira e evolução salarial) e horizontal
- Número, caracterização e motivos das saídas de pessoal (efectivos: iniciativa do trabalhador, iniciativa da empresa, mútuo acordo, despedimento, despedimento colectivo, reforma por invalidez, reforma normal, reforma antecipada, pré-reforma, falecimento; contratados: cessação de contrato, antecipação da cessação)
- Organização/divisão das tarefas: especialização vs polivalência
- Formas alternativas ao nível do conteúdo do trabalho: rotação de postos, alargamento de tarefas, grupos de produção ou grupos semi-autónomos

- Em caso de polivalência: descrição do processo de mudança para esta nova forma de trabalhar, sector(es) em que ocorreu, motivos, eventuais alterações na qualificação e remuneração dos trabalhadores
- Necessidade de flexibilidade na gestão da mão-de-obra: existência, modo como é realizada, identificação dos momentos mais críticos e dos trabalhadores abrangidos
- Existência (actual e passada) ou previsão de falta de mão-de-obra (qual o tipo)
- Percepção do mercado actual para as diferentes categorias de pessoal
- Negociação colectiva: aplicação, (des)adequação, descrição de funções, identificação das eventuais dificuldades e formas encontradas para que estas sejam resolvidas ou contornadas
- Existência de estruturas sociais de apoio (cantinas, cacifos, infantários, espaços de lazer, medicina do trabalho, eventos desportivos e recreativos)
- Gestão das estruturas existentes e cumprimento dos objectivos (satisfação das necessidades dos trabalhadores)
- Caracterização dos procedimentos de recrutamento e selecção, avaliação de desempenho e gestão de carreiras

5.3. CARACTERIZAÇÃO DA FORMAÇÃO:

- Formação inicial ou contínua
- Avaliação de necessidades (existência e procedimentos seguidos)
- Caracterização precisa dos participantes e sua selecção
- Número de acções, participantes, horas e tipo de formação (técnica, comportamental) por sector
- Formação interna ou externa
- Origem e selecção dos formadores
- Implicações da formação na qualificação, carreira e salário dos participantes

6. ACTIVIDADE DA EMPRESA E ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO

6.1. PRODUTOS:

- Evolução histórica da gama de produtos fornecidos pela empresa
- Novos produtos que pensam vir a desenvolver
- Variações da produção ao longo do ano (em quantidade/em qualidade) e razões para que tal aconteça
- Factores dos quais dependem as flutuações de mercado

6.2. CLIENTES:

- Caracterização e evolução do tipo de clientes
- Caracterização e evolução do tipo de pedidos feitos pelos clientes
- Exigências e comportamento dos clientes
- Como é feita a gestão dos pedidos e prioridades (técnicas utilizadas p.ex. *just in time*)
- Avaliação da satisfação dos clientes, principais queixas, frequência e modo como são analisadas e solucionadas

- Avaliação da satisfação dos clientes: (in)existência de queixas, de que tipo são e como são analisadas

6.3. CONCORRENTES:

- Posição da empresa face à concorrência (regional, nacional, internacional)
- Tipos de produtos fornecidos pelas empresas concorrentes
- Diferenciação da empresa face à concorrência: preços, prazos, qualidade, organização do processo de produção, tipo de mão-de-obra, ...
- Evolução dos factores diferenciadores ao longo do tempo

6.4. ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO:

- Organização do processo produtivo (linha de produção do tipo taylorista, trabalho por células produtivas, organização mista) e consequências ao nível da gestão da mão-de-obra
- Como são realizadas: divisão do trabalho, divisão dos sectores, processo produtivo, polivalência
- Controlo de qualidade e de quantidade da produção: em que momentos é feito, quem avalia, quais as normas de qualidade, certificação, existência de grupos de qualidade e sua actividade
- Relações com os construtores ou representantes e avaliação dos serviços pós-venda por parte da empresa
- Tipo de equipamentos utilizados na empresa: evolução passada e prevista
- Grau de sofisticação, antiguidade e funções dos equipamentos (automáticos, semi-automáticos, manuais)
- Caracterização do processo de renovação tecnológica passado, em curso e previsto, tipo de consequências desencadeadas (actualmente, no passado ou previstas) ao nível da empresa (organização do trabalho, questão de pessoal, volume de mão-de-obra)
- Existência de alterações ao nível da organização do trabalho (e da gestão da mão-de-obra)
- Processamento das encomendas dos clientes: como é feito e gestão das eventuais alterações durante o ano (picos produtivos, resposta a pedidos não previstos, ...)

6.5. TEMPO DE TRABALHO:

- Duração semanal do trabalho das diferentes categorias do pessoal e diferentes sectores de produção
- Como se efectua o controlo de horários
- Trabalho por turnos: existência, como surgiu, em que sectores se verifica, tipo de turnos (fixos ou rotativos), características dos trabalhadores abrangidos
- Existência de eventuais alterações na gestão do tempo de trabalho (p.ex. horas suplementares), ocasiões em que se verificam, razões para a sua existência e modo como é gerida/negociada
- Tempos de produção: como são calculados actualmente, no passado e como se prevê que venham a ser nos diferentes sectores

7. SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE

- Organização, constituição e actividades desenvolvidas pelo serviço
- Índices de sinistralidade (diferenciados: sectores de produção, sexo, idade...)
- Doenças profissionais reconhecidas e não reconhecidas (diferenciados: sectores de produção, sexo, idade...)
- Medicina do trabalho
- Normas de segurança
- Análise de riscos
- Equipamentos de protecção (individual e colectivo)
- Formação/sensibilização (trabalhadores, chefias e outros agentes)
- Análise de um exemplo recente de acidente de trabalho (F/M)
- Análise de um exemplo de doença profissional suspeitada ou comprovada (F/M)
- Aplicar Manual de Auto-Auditoria da C.E.
- Avaliação e diferenciação e grau de consciência da especificidade da empresa face às outras do sector, da região, do país..., isto é, pôr os responsáveis a falar sobre idade, sexo, saúde e trabalho e ver quais são as representações acerca da problemática

8. PISTAS PARA A ESCOLHA DA SITUAÇÃO DE TRABALHO

- Qual o sector mais importante na empresa?
- Qual o sector de maior *valor acrescentado* (maior lucro) para a empresa?
- Qual o sector onde a actividade de trabalho é mais difícil?
- Qual o sector onde a actividade de trabalho é mais complexa?
- Qual o sector onde a actividade de trabalho é mais penosa/custosa?
- Qual o sector onde a actividade de trabalho é mais repetitiva?
- Qual o sector com mais *problemas* na empresa? (especificar porquê? ex. baixa produtividade, baixa qualidade, mais incidentes e acidentes, mais avarias, piores condições de trabalho, conflitos ao nível das relações, etc.)

Dependendo da forma como o sujeito responde, colocamos as seguintes questões:

- Qual o sector com mais problemas ao nível de avarias técnicas? Quais? Porquê?
- Qual o sector com mais problemas de produtividade? Quais? Porquê?
- Qual o sector com mais problemas de qualidade da produção? Quais? Porquê?
- Qual o sector com maior sinistralidade? Quais? Porquê?
- Qual o sector com maior risco de sinistralidade? Quais? Porquê?
- Qual o sector com mais doenças profissionais? Quais? Porquê?
- Qual o sector com maior risco de doenças profissionais? Quais? Porquê?
- Qual o sector com mais queixas? Quais? Porquê?

**QUESTIONÁRIO COPENHAGEN PSYCHOSOCIAL QUESTIONNAIRE II
(COPSOQ II – Kristensen et al., 2007 – versão longa)
Elaborado pelo Instituto da Saúde Laboral da Dinamarca**

**Adaptação cultural e linguística para Português:
S. Rosário (FEUP)
J. Fonseca (FMUP)
J. Torres da Costa (FMUP/FEUP)**

AVALIAÇÃO DOS FATORES PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO, SAÚDE E BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES

Instruções de Preenchimento

As perguntas do questionário estão relacionadas com a saúde, o bem-estar e fatores do ambiente de trabalho. O Questionário é sobre as **suas** condições de trabalho e a **sua** opinião acerca do mesmo.

O presente Questionário é **Confidencial**. Não existe respostas certas nem erradas.

O tempo previsto de preenchimento do questionário é de 30 minutos. Caso queira responder de forma mais detalhada ou adicionar comentários, existe espaço no questionário para fazê-lo.

Por favor **responda a todas as questões** assinalando com um **X** no **Q** que pretende.

Em algumas questões é pedido para escrever um número ou algumas palavras.

Muito obrigado, por ter disponibilizado o seu tempo para responder a este questionário.

Dados sociodemográficos

Inicialmente são-lhe solicitados alguns dados sociodemográficos apenas para fins estatísticos.

1. Sexo

Feminino

Masculino

2. Idade

anos

3. Em que país nasceu?

Portugal

Outro país

Qual: _____

Há quantos anos vive em Portugal?

anos

4. Habilitações académicas

Até ao 9º ano (Ensino Básico)

Até ao 12º ano (Ensino Secundário)

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Outra. Qual? _____

5. Tem algum tipo de educação e formação profissional?

- Não
- Sim. Qual? _____

6. Estado Civil

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- União de Facto
- Viúvo(a)
- Outra. Qual? _____

7. Tem filhos?

- Não.
- Sim. Quantos? _____

Quantos vivem consigo em sua casa?

Número:

Quantos filhos têm idade inferior a 7 anos?

Número:

Saúde e bem-estar

As afirmações que se seguem dizem respeito à sua saúde e bem-estar.

8. De uma forma geral, diria que a sua saúde é...

(Por favor escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

- Excelente
- Muito boa
- Boa
- Razoável
- Deficitária

9. Pense no seu caso e para cada uma das frases que se seguem assinale com um **X** no **Q** a sua resposta.

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**, para cada pergunta)

	Correto	Quase correto	Em alguma parte correto	Incorreto
1. Consigo resolver sempre os meus problemas se me esforçar o suficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Se alguém se opõe a mim, encontro uma maneira de alcançar o que quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. É fácil para mim, realizar os meus planos e atingir os meus objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Sinto-me confiante em lidar com acontecimentos inesperados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mantenho-me com calma quando surge um problema e confio nas minhas competências para resolvê-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Quando tenho um problema, usualmente tenho várias maneiras de lidar com o mesmo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Independentemente do que acontecer, consigo sempre lidar com o que for preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. As questões que se seguem dizem respeito ao modo como se sentiu ou tem sentido nas últimas 4 semanas.

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**, para cada afirmação)

As afirmações seguintes referem-se ao sono, a fadiga e ao bem-estar.

	Sempre	Frequente-mente	Às vezes	Raramente	Nunca/Quase Nunca
1. Tenho dormido mal e agitado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tenho-me sentido desgastado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tenho sentido dificuldade em adormecer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tenho-me sentido fisicamente exausto(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tenho-me sentido triste.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tenho-me sentido frágil e susceptível de ficar doente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tenho-me sentido emocionalmente exausto(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tenho acordado demasiado cedo e depois tenho dificuldade em adormecer novamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tenho-me sentido muito cansado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tenho acordado várias vezes e tido dificuldade em voltar a adormecer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Tenho pensado: “Eu não aguento mais isto”.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tenho-me sentido sem energia e sem força.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Tenho-me sentido com mau humor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Tenho sentido dificuldade em relaxar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Tenho tido dificuldade em concentrar-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Tenho-me sentido irritado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Tenho-me sentido chateado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**As afirmações que se seguem referem-se à saúde e ao humor.
(Todas as questões dizem respeito ao modo como se sentiu ou tem sentido nas
últimas 4 semanas).**

	Sempre	Frequente- mente	Às vezes	Raramente	Nunca/Quase Nunca
18. Tenho-me sentido enjoado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tenho-me sentido com falta de paciência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Tenho-me sentido com falta de auto-confiança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Tenho sentido dores e/ou problemas de estômago.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Tenho-me sentido ansioso(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Tenho tido dificuldades em pensar claramente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Tenho sentido tensão muscular.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Tenho tido dores de cabeça.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Tenho-me sentido sob pressão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Tenho sentido perda de apetite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Tenho sentido tonturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Tenho tido dificuldade em tomar decisões.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Tenho sentido stresse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Tenho sentido palpitações e/ou batimentos cardíacos acelerados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Tenho tido peso na consciência ou sentimentos de culpa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Tenho tido dificuldade em lembrar-me de algo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Tenho tido falta de interesse na realização de tarefas diárias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Tenho sentido tensão muscular em diversos músculos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Nos últimos 3 meses tem consumido:

(Por favor, **ESCOLHA UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

Diariamente	Uma a diversas vezes por semana	Uma a diversas vezes por mês	Raramente ou nunca
-------------	---------------------------------	------------------------------	--------------------

- | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. – Analgésicos, incluindo comprimidos para a dor de cabeça? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. – Calmantes? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. – Comprimidos para adormecer? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Qual a quantidade de álcool que consome, em média durante uma semana?

(Indique o consumo de álcool e refira-se ao tipo de bebida alcoólica que consome – se não consumir indique 0)

Cerveja: nº de garrafas por semana _____ (equivalentes a 33 dl)

Vinho: nº de garrafas por semana _____ (equivalentes a 75 dl)

Álcool: nº de “copos” de outras bebidas que ingere por semana (com 2 cl cada) _____

13. Fuma todos os dias?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta. Assinale com um **X** na **O** que pretende)

- Sim
- Não, mas já fumei antes
- Não, nunca fumei

Se sim, normalmente quanto costuma consumir por dia?

Aproximadamente: cigarros

Aproximadamente: gramas de tabaco (1 pacote de 40g = 2 pacotes de 20g)

Aproximadamente: charutos

Aproximadamente: cigarrilhas

14. Qual é a sua altura? cm

15. Quanto pesa? kg

16. Tem ou já teve alguma das seguintes doenças?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada questão)

	Tenho agora	Já tive	Nunca tive
1. Diabetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Perturbações mentais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hipertensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Doença coronária ou angina de peito (Dor intensa no peito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Acidente vascular cerebral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Bronquite crónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Asma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Alergia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Problemas de pele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Úlcera no estômago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Inflamação da bexiga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Doenças abdominais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Problemas menstruais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Dor nas costas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Cancro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Esta questão refere-se à realização de atividade física durante os tempos livres. Qual das seguintes descrições retratam melhor a sua situação?

- A maioria da atividade física é passiva ou inferior a 2 horas por semana.
(ex. Leitura, televisão, filmes)
- Atividade física leve, de 2 a 4 horas por semana.
(ex. caminhar, trabalhos leves de jardinagem, exercício físico leve)
- Atividade física leve, mais de 4 horas por semana ou uma atividade física mais extenuante de 2 a 4 horas por semana.
(ex. caminhar/andar de bicicleta num ritmo mais rápido, trabalhos pesados de jardinagem, exercício que o deixa falta de ar ou transpirado)
- Atividade física mais extenuante por mais de 4 horas ou exercício físico regular de carácter rígido/competição, várias vezes por semanas

Se tiver algum comentário a respeito da sua saúde ou outros assuntos, pode referi-los aqui:

Relação com o mercado de trabalho

Se trabalha um mínimo de 10 horas por semana, por favor responda a um dos números de 1 a 5 (mesmo que neste momento esteja com “baixa médica”). Se não estiver empregado ou for trabalhador por conta própria por favor responda a um dos números de 6 a 17.

18. Qual é o cargo que desempenha?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**. Assinale com um (X) no Q que pretende.)

- 1. Trabalhador qualificado/especializado
- 2. Trabalhador sem qualificações ou com algumas qualificações
- 3. Executivo, funcionário público – Quantos colaboradores tem a seu cargo?
- 4. Trabalhador em ambiente de escritório, funcionário público, empregado
- 5. Outro tipo de trabalho assalariado _____

Caso **tenha assinalado um dos números de 1 a 5**, por favor continue a responder às questões das páginas seguintes.



- 6. Agricultor por conta própria – Quantos trabalhadores tem a seu cargo?
- 7. Outro trabalhador independente – Quantos trabalhadores tem a seu cargo?
- 8. Colabora no trabalho do seu cônjuge
- 9. Estudante
- 10. Serviço Militar
- 11. Cônjuge doméstico(a)
- 12. Desempregado
- 13. Recebe subsídio de doença (não vinculado a uma entidade empregadora)
- 14. Recebe benefícios de assistência social, de reabilitação, entre outros
- 15. Reforma antecipada voluntária
- 16. Em licença
- 17. Outra (não relacionada com o trabalho) _____

Se respondeu um dos números de 6 a 17, terminou de preencher o questionário. Muito obrigado, por ter disponibilizado o seu tempo para responder a primeira parte do questionário.

Condições de emprego

As questões que se seguem dizem respeito às condições de emprego no geral.

19. Qual o tipo de local de trabalho onde exerce função?

(ex. armazém de móveis, escola, empresa de contabilidade, restaurante)

20. Que tipo de bens ou serviços é produzido no seu local de trabalho?

(ex. produção de utensílios de jardinagem, venda de móveis e carpetes, lidar com assuntos de impostos)

21. Qual é a designação do cargo que ocupa no seu trabalho?

(ex. mecânico, condutor de autocarro, professor universitário associado)

22. Quantas horas trabalha por semana?

(Esta questão refere-se ao acordo do horário laboral conforme os Acordos Coletivos ou outro similar, por exemplo: 37 horas por semana. Se tem mais do que um emprego, refira-se apenas ao emprego principal).

□□□ horas por semana

Quantas horas por semana trabalha efetivamente, incluindo horas extra e em outros trabalhos? (média por semana durante o ano passado).

□□□ horas por semana

Se trabalha mais do que o número acordado de horas por semana; quantas horas então tem estado a trabalhar? (média por semana durante o ano passado).

Horas extra pagas □□□ horas por semana

Horas extras não pagas □□□ horas por semana

Outros empregos □□□ horas por semana

23. Quanto tempo demora no percurso casa-trabalho, num dia normal?

____ total de horas

Que meio de transporte utiliza?

(Pode selecionar mais do que um tipo de transporte)

- Autocarro
- Comboio
- Metro
- Carro
- Moto
- Bicicleta
- A pé

24. Há quanto tempo trabalha no seu atual local de trabalho?

Aproximadamente: ____ ano(s) e ____ mês(es)

25. Quantos trabalhadores colaboram no seu local de trabalho?

Se é trabalhador de uma grande organização, a questão só diz respeito ao seu local de trabalho)

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**)

- 1-4 trabalhadores
- 5-9 trabalhadores
- 10-19 trabalhadores
- 20-49 trabalhadores
- 50-99 trabalhadores
- 100-249 trabalhadores
- 250-499 trabalhadores
- 500 trabalhadores ou mais

26. Trabalha no setor público ou privado?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**)

- Governo/Empresa Estatal e Institutos Públicos
- Câmara Municipal/Junta de Freguesia
- Empresas Municipais
- Empresa Privada
- Outra, qual? (ex: semi-privada, no processo de tornar-se uma empresa privada): _____

27. Qual é o seu horário de trabalho?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**)

- Horário fixo (exemplo: das 6h às 18h)
- Horário de tarde fixo (exemplo: das 13h às 24h)
- Horário noturno fixo (exemplo: das 22h às 6h)
- Horário de trabalho variável sem trabalho noturno
- Horário de trabalho variável com trabalho noturno
- Outro, qual?: _____

28. Quais as suas principais tarefas diárias de trabalho?

(Pode selecionar mais do que um tipo de tarefa)

- Trabalho em contato com o público (ex: restaurantes, lojas, entre outros)
- Trabalho com clientes, pacientes, alunos, crianças, cidadãos, entre outros.
- Trabalho realizado no âmbito de línguas, números, escrita, comunicação
- Trabalho realizado no âmbito de máquinas, ferramentas, instalações fabris, transporte
- Trabalho com animais e plantas
- Outra, qual?: _____

Trabalho e Vida Privada/Familiar

As questões que se seguem dizem respeito à conciliação entre a vida Profissional e a vida Privada/Familiar

29. Sente frequentemente um conflito entre o seu trabalho e a sua vida privada, fazendo com que queira estar em ambos os locais ao mesmo tempo?

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA**)

- Sim, frequentemente
- Sim, algumas vezes
- Raramente
- Não, nunca

30. As três questões que se seguem referem-se à forma como o seu trabalho afeta a sua vida privada.

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada questão)

	Sim, Certamente	Sim, em demasia	Sim, mas apenas um pouco	Não, de forma alguma
1. Sente que o seu trabalho exige muita da sua <u>energia</u> , afetando negativamente a sua vida privada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sente que o seu trabalho exige muito do seu <u>tempo</u> , afetando negativamente a sua vida privada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os seus amigos e familiares dizem-lhe que trabalha demais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. As duas questões que se seguem dizem respeito à forma como a sua vida privada afeta o seu trabalho:

(Por favor, escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada questão)

	Sim, Certamente	Sim, em demasia	Sim, mas apenas um pouco	Não, de forma alguma
1. Sente que a sua vida privada exige muita da sua <u>energia</u> , afetando negativamente o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sente que a sua vida privada exige muito do seu <u>tempo</u> , afetando negativamente o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ambiente Psicossocial do Trabalho

As questões que se seguem dizem respeito ao ambiente psicossocial do trabalho, satisfação e bem-estar do trabalho. Embora algumas questões possam parecer-lhe mais adequadas do que outras, por favor responda a todas as questões por forma a garantir a qualidade do estudo.

32. As questões que se seguem referem-se a aspetos relacionados com as diversas exigências profissionais que lhe são colocadas no seu local de trabalho.

(Por favor responda a todas as questões. Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

	Sempre	Frequen- temente	Às vezes	Raramente	Nunca/ Quase Nunca
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. No seu trabalho tem que prestar atenção a várias tarefas ao mesmo tempo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O seu trabalho coloca-o(a) em situações emocionalmente perturbadoras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tem um elevado grau de decisão no que diz respeito ao seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O seu trabalho é variado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tem de trabalhar muito rapidamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O seu trabalho requer que seja bom a propor novas ideias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tem de se relacionar com os problemas pessoais das outras pessoas, como parte do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tem uma palavra a dizer na escolha de quem trabalha consigo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O seu trabalho exige que tenha um elevado nível de habilidade ou perícia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. O seu trabalho requer que não manifeste a sua opinião?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tem alguma influência sobre como fazer o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sempre	Frequen- temente	Às vezes	Raramente	Nunca/ Quase Nunca
13. Tem influência sobre aquilo que faz no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Deixa acumular o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. O seu trabalho requer que tome decisões rápidas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Pode influenciar a qualidade do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Consegue realizar o seu trabalho com calma e concluí-lo na mesma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Tem influência sobre o seu horário de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tem de realizar a mesma tarefa repetidamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Com que frequência não tem tempo para concluir todas as tarefas do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. É-lhe exigido que trate todas as pessoas de forma igual, embora não se sinta satisfeito com isso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Tem tempo suficiente para cumprir com as suas tarefas no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Trabalha num ritmo acelerado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. O seu trabalho requer uma memorização constante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Tem alguma influência no seu ambiente de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Quantas vezes já considerou procurar trabalho noutra empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. As questões que se seguem são a propósito de situações para as quais necessita de ajuda ou de apoio social no local de trabalho.

(Por favor responda a todas as questões. Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta. Caso não tenha colegas de trabalho, responda “não relevante”)

	Sempre	Frequente-mente	Às vezes	Raramente	Nunca/ Quase Nunca	Não relevante
1. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Com que frequência os seus colegas de trabalho falam consigo acerca do modo como você executa bem o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. No seu local de trabalho, sente-se parte de uma comunidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Relativamente ao seu trabalho em geral: Quão satisfeito está com ...

(Por favor responda a todas as questões. Caso alguma questão parecer não se aplicar ao seu trabalho responda, “não relevante”).

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não relevante
1. As suas perspetivas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. As condições físicas do seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A forma como o departamento é gerido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. A forma como as suas habilidades/competências são usadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O interesse e habilidades/competências envolvidas no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. O seu trabalho em geral, tendo tudo em consideração?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. As questões que se seguem dizem respeito ao ambiente psicossocial do trabalho e da cooperação no seu local de trabalho.

(Por favor responda a todas as questões. Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

	Muito(a)	Bastante	Algo (Alguma)	Pouco(a)	Muito Pouco(a)
1. O seu trabalho exige um vasto conhecimento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. É necessário manter constantemente um elevado ritmo de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O seu trabalho é exigente do ponto de vista emocional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. O seu trabalho requer que tenha iniciativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O seu trabalho é importante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. No seu local de trabalho, é informado(a) com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O seu trabalho tem objetivos claros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. No seu trabalho são-lhe colocadas exigências contraditórias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Está preocupado(a) em ficar desempregado(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela sua Chefia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Existem boas perspetivas de evolução de carreira no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. O seu trabalho requer que esconda os seus sentimentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Sente que o trabalho que faz é importante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Recomendaria a um(a) amigo(a) candidatar-se a um emprego no seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Sabe exatamente quais as áreas que são da sua responsabilidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Está preocupado(a) com o fato da introdução de uma nova tecnologia, o(a) torne dispensável?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. A Chefia do seu local de trabalho respeita-o(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Os seus colegas de trabalho respeitam-no(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muito(a)	Bastante	Algo (Alguma)	Pouco(a)	Muito Pouco(a)
19. Sente-se emocionalmente envolvido(a) com o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Pode usar as suas competências ou experiências no seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Recebe toda a informação de que necessita para realizar bem o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. No seu trabalho, faz coisas que são aceites por algumas pessoas e por outras não?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Está preocupado(a) em ser transferido(a) para outro local trabalho contra a sua vontade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. É tratado(a) com justiça no seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. É-lhe exigido que seja simpático(a) com todos, embora sinta que o mesmo não lhe é retribuído?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Sente que os problemas do seu local de trabalho são de igual modo seus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Sabe exatamente o que é esperado de si, no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra forma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Está preocupado(a) com a dificuldade em encontrar outro trabalho, caso fique desempregado(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Tem possibilidade de aprender coisas novas no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Sente-se motivado(a) e envolvido(a) com o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Tem de fazer coisas que lhe parecem ser desnecessárias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. O seu salário é justo em relação ao seu esforço no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Trabalha todo o dia num ritmo elevado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. No seu trabalho, tem possibilidade de desenvolver as suas habilidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Sente que o seu local de trabalho é de grande importância para si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Local de trabalho como um todo

As questões que se seguem não são sobre o seu próprio trabalho mas sobre o local de trabalho como um todo

36. As questões que se seguem referem-se a confiança, justiça e inclusão social no seu local de trabalho.

(Por favor responda a todas as questões. Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

	Muito(a)	Bastante	Algo (Alguma)	Pouco(a)	Muito Pouco(a)
1. A Chefia tem confiança que os seus trabalhadores executarão bem o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. É dado a alguns dos trabalhadores um tratamento preferencial?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os homens e as mulheres são tratados com igualdade no seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pode confiar na informação que vem da Chefia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Os conflitos são resolvidos de modo justo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Os trabalhadores com doenças são bem tratados pela organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. A Chefia oculta informações importantes aos seus trabalhadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Os trabalhadores são apreciados quando fazem um bom trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Existe lugar para a diversidade na organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Os trabalhadores ocultam informação à Chefia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Os trabalhadores são tratados de forma justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Existe lugar para trabalhadores de diferentes raças e religiões?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Os trabalhadores confiam na Chefia de um modo geral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muito(a)	Bastante	Algo/ Alguma	Pouco(a)	Muito Pouco(a)
15. Os trabalhadores confiam uns nos outros de um modo geral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. No seu local de trabalho, todos são tratados de igual forma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Existe lugar para trabalhadores da terceira idade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Todas as sugestões dos trabalhadores são tratadas de forma séria pela Chefia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Os funcionários podem expressar livremente as suas opiniões e sentimentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. A Chefia aceita que todos possam cometer um erro de vez em quando?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. A sua empresa permite que cuide de um familiar, quando necessário?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Os funcionários são tratados com respeito pela Chefia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. A sua empresa age de forma honesta e ética com a sociedade em geral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Existe lugar para trabalhadores com doenças ou deficiências?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. O trabalho é distribuído de modo justo ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se tiver algum comentário a respeito do seu trabalho ou outros assuntos, pode referi-los aqui:

Conflitos e comportamento ofensivo

37. Foi sujeito(a) a rumores e a calúnia no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

38. Tem-se envolvido em discussões ou conflitos, no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

39. Foi sujeito(a) a provocações indesejadas no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

40. Foi sujeito(a) a atenção sexual indesejada no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

41. Foi exposto(a) a ameaças de violência no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

42. Foi sujeito(a) a violência física no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

Assédio moral (bullying) significa que a pessoa é exposta repetidamente a atos desagradáveis ou degradantes, e que a pessoa demonstra dificuldade em defender-se a si própria face ao mesmo.

43. Foi sujeito(a) a assédio moral (*bullying*) no seu local de trabalho durante os últimos 12 meses?

- Sim, diariamente
- Sim, semanalmente
- Sim, mensalmente
- Sim, algumas vezes
- Não

Se sim, por quem?

(Pode assinalar mais do que uma resposta)

- Colegas
- Superior hierárquico
- Subordinados
- Público/clientes/utentes de serviços de saúde

44. Quantos dias esteve ausente do trabalho devido a doença, nos últimos 12 meses?

Número de dias, aproximadamente: (nº total de dias nos 12 meses)

45. Quantos períodos esteve ausente do trabalho devido a doença durante os últimos 12 meses?

Número de períodos, aproximadamente:

(Exemplo: Estive ausente duas vezes: num período uma semana e noutra período um mês)

46. No seu local de trabalho, tem a função de supervisionar outros trabalhadores?

- Sim, sou supervisor(a) de outros
 - Não, não tenho supervisor(a) no trabalho
 - Não, mas tenho um (ou vários) supervisores
- } Não responda às questões 47 e 48
- ⇒ Por favor continue para a próxima questão

47. As questões que se seguem dizem respeito à sua relação com o seu superior hierárquico.

(Por favor responda a todas as questões. Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

	Sempre	Frequen- temente	Às vezes	Raramente	Nunca/ Quase nunca
1. Com que frequência é que o seu superior direto está disponível para ouvir os seus problemas no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior direto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Com que frequência é que o seu superior direto fala consigo a respeito do seu desempenho no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Até que ponto pode dizer que o seu superior hierárquico...

(Escolha **UMA SÓ RESPOSTA** para cada pergunta)

	Muito(a)	Bastante	Algo (Alguma)	Pouco(a)	Muito Pouco(a)
1. Valoriza a equipa e demonstra consideração por todos os trabalhadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Garante que cada trabalhador tenha boas oportunidades de desenvolvimento profissional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Dá a máxima prioridade à formação e ao plano de desenvolvimento de cada trabalhador?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Dá prioridade à satisfação no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. É bom(boa) a planear o trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. É bom(boa) na atribuição do trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. É bom(boa) a resolver conflitos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. É bom(boa) a comunicar-se com a equipa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se tiver algum comentário a respeito do seu trabalho ou da sua saúde - ou do questionário, pode referi-los aqui:

Etapa	Ação
1	Conhecer a empresa e os trabalhadores através de visitas para observação pela Psicóloga do trabalho e das organizações;
2	Utilização do IAEC (Instrumento de Análise de Estudo de Caso), para conhecer melhor toda a empresa;
3	Aplicação do COPSOQ II (Questionário Psicossocial de Copenhaga);
4	Tratamento estatístico dos dados recolhidos através dos questionários;
5	Análise e interpretação dos resultados;
6	Realização de entrevistas de grupo como forma de complemento dos resultados obtidos nos questionários e tentar perceber o porquê daqueles resultados;
7	Análise das entrevistas;
8	Ação de formação sobre motivação e liderança no trabalho para os chefes de cada célula; (Ver Anexo VI)
9	Discussão de todos os resultados;
10	Proposta de ações de melhoria a implementar na empresa;
11	Apresentação do estudo à administração da Haworth e restantes elementos que participaram no estudo;
12	Acompanhamento da implementação das ações e análise da sua eficácia;

Pedido de Autorização para utilização dos dados recolhidos durante o estágio curricular

Porto, 27 de Janeiro de 2014

Exma. Administração Haworth Portugal:

Sou aluna do mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações na Universidade Fernando Pessoa, e no presente momento encontro-me a realizar o meu estágio curricular na empresa A. Ramalhão,

No decorrer do estágio na Haworth, foi realizada a avaliação dos factores psicossociais de risco no trabalho, onde foi aplicado um questionário aos trabalhadores e serão realizadas algumas entrevistas.

Neste sentido, e uma vez que gostaria de desenvolver a minha dissertação de mestrado no domínio dos riscos psicossociais, venho solicitar a vossa Ex.^a a autorização para utilizar os dados decorrentes da aplicação do Questionário Psicossocial de Copenhaga versão longa (COPSOQ II) aos 124 colaboradores da organização bem como das entrevistas realizadas na organização. Saliento que se trata de um trabalho académico e desta forma toda a informação recolhida é anónima e confidencial e não divulgada.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os melhores cumprimentos,

Beatriz Ferreira

ok!
HAWORTH PORTUGAL
MOBILIÁRIO DE ESCRITÓRIO, S.A.
Contrib. N.º 00 071 822
ALAGOA - Apartado 70
— 3754-900 AVUEDA —



 **Ana Beatriz Resende Ferreira** <19879@ufp.edu.pt>

09/12/13



para skrosario ▾

Cara Susel Rosário,
o meu nome é a Ana Beatriz Ferreira, sou aluna do mestrado em psicologia do trabalho e das organizações na Universidade Fernando Pessoa no Porto, e estou a realizar o meu estágio curricular na empresa A. Ramalhão.
Venho por este meio pedir autorização para utilizar o COPSOQ versão portuguesa e pedir também se me pode enviar esse mesmo questionário. Pretendo utilizar no âmbito da avaliação de riscos psicossociais no meu estágio e também para a minha dissertação de mestrado.
Com os melhores cumprimentos,
Ana Beatriz Ferreira

Susel Rosário

skrosario@gmail.com

[Mostrar detalhes](#)

 **Susel Rosário** <skrosario@gmail.com>

11/12/13



para Professor, Professor, mim ▾

Cara Ana Beatriz Ferreira,

Agradecemos o seu mail.
A versão longa do Questionário Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II) está disponibilizada no site <http://paginas.fe.up.pt/~mesho/index.php/page/view/C.%20C.%20Internacionais> do MESHO (FEUP), para o domínio público, sendo no entanto com muito agrado que recebemos o seu pedido de autorização.
Solicito-lhe que, p.f inclua a(s) citação(ões) no seu trabalho e que, também nos envie no fim do trabalho uma cópia da sua tese e/ou publicações por mail, para nosso conhecimento e arquivo.
De qualquer modo, envio em anexo, a versão longa do COPSOQ II.
Desejamos-lhe sucesso no seu trabalho.

Saudações académicas,
Susel Rosário

**FACTORES
PSICOSSOCIAIS DE
RISCO
NO TRABALHO**



Haworth Portugal Mobiliário de
Escritório S.A.
(Águeda)

HAWORTH

Folheto Informativo- Riscos Psicossociais

**FACTORES
PSICOSSOCIAIS DE
RISCO
NO TRABALHO**



Haworth Portugal Mobiliário de
Escritório S.A.
(Águeda)

HAWORTH

Folheto Informativo- Riscos Psicossociais

**NÃO HÁ
SAÚDE
SEM
BEM ESTAR
PSICOLÓ-
GICO
NO
TRABALHO**

**A. RAMALHÃO. CONSULTORIA GESTÃO
E SERVIÇOS, LDA.**

Rua Senhora do Porto n° 825
4250-456 Porto

Telefone: 228348130
Fax: 228348139
Beatriz Ferreira

A.Ramalhão

**NÃO HÁ
SAÚDE
SEM
BEM ESTAR
PSICOLÓ-
GICO
NO
TRABALHO**

**A. RAMALHÃO. CONSULTORIA GESTÃO
E SERVIÇOS, LDA.**

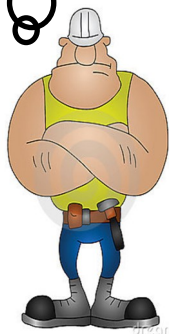
Rua Senhora do Porto n° 825
4250-456 Porto

Telefone: 228348130
Fax: 228348139
Beatriz Ferreira

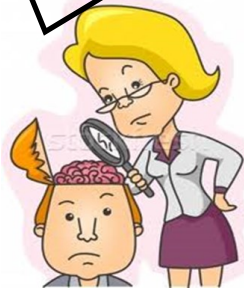
A.Ramalhão

Riscos Psicossociais no Trabalho

**O que são os
Factores
Psicossociais de
Risco no
Trabalho?**



São os riscos para a saúde **mental, física e social** originados pelas **condições de trabalho, pelos factores organizacionais e relacionais no trabalho** e que podem ter influência no **funcionamento mental** de cada trabalhador. (Gollac e Bodier, 2011)

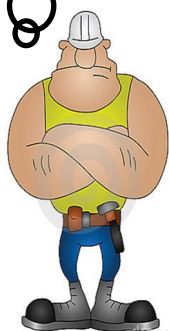


Possíveis Consequências para a Empresa e para o Trabalhador:

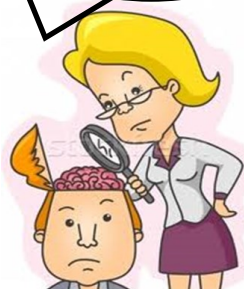
- ⇒ Desmotivação
- ⇒ Aumento do absentismo
- ⇒ Aumento dos acidentes de trabalho
- ⇒ Menor produtividade
- ⇒ Mau ambiente psicológico nos locais de trabalho
- ⇒ Aumento de situações de conflito
- ⇒ Sintomas de stress

Riscos Psicossociais no Trabalho

**O que são os
Factores
Psicossociais de
Risco no
Trabalho?**



São os riscos para a saúde **mental, física e social** originados pelas **condições de trabalho, pelos factores organizacionais e relacionais no trabalho** e que podem ter influência no **funcionamento mental** de cada trabalhador. (Gollac e Bodier, 2011)



Possíveis Consequências para a Empresa e para o Trabalhador:

- ⇒ Desmotivação
- ⇒ Aumento do absentismo
- ⇒ Aumento dos acidentes de trabalho
- ⇒ Menor produtividade
- ⇒ Mau ambiente psicológico nos locais de trabalho
- ⇒ Aumento de situações de conflito
- ⇒ Sintomas de stress

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

*Considerando a “Declaração de Helsínquia” da Associação Médica Mundial
(Helsínquia 1964; Tóquio 1975; Veneza 1983; Hong Kong 1989; Somerset West 1996 e Edimburgo 2000)*

Factores Psicossociais de Risco no Trabalho

Eu, abaixo-assinado, (nome completo do Participante) -----

-----, compreendi a explicação que me foi fornecida acerca da minha participação na investigação que se tenciona realizar, bem como do estudo em que serei incluído. Foi-me dada oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias e de todas obtive resposta satisfatória.

Foi-me afirmado que tenho o direito de recusar a todo o tempo a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal.

Por isso, consinto participar no projecto de investigação, proposto pelo investigador, tendo-me sido garantido a confidencialidade e anonimato dos meus dados pessoais e tendo-me sido garantido que a restante equipa técnica não terá acesso aos dados por mim fornecidos.

Data: ____/____/2014

Assinatura do participante: _____

O Investigador responsável:

Nome:

Assinatura:

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Exigências Quantitativas	32.1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	-0,555	0,374	0,315	-0,024	0,263
	32.20. Com que frequência não tem tempo para concluir todas as tarefas do seu trabalho?	-0,169	0,288	0,236	0,114	-0,124
	32.14. Deixa acumular o seu trabalho?	-0,188	0,079	0,256	-0,059	-0,029
	32.23. Tem tempo suficiente para cumprir com as suas tarefas?	0,035	-0,131	-0,013	-0,037	0,383
Ritmo de Trabalho	32.6. Tem de trabalhar muito rapidamente?	-0,369	0,275	0,421	-0,044	0,371
	35.35. Trabalho todo o dia num ritmo muito acelerado?	-0,318	0,155	0,611	-0,034	-0,045
	35.2. É necessário manter constantemente um elevado ritmo de trabalho?	-0,080	0,057	0,478	-0,136	-0,017

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Exigências Cognitivas	32.2. No seu trabalho tem que prestar atenção a várias tarefas ao mesmo tempo?	-0,080	0,057	0,478	-0,136	0,048
	32.26. O seu trabalho requer uma memorização constante?	0,016	0,101	0,634	-0,138	-0,054
	32.7. O seu trabalho requer que seja bom (boa) a propor novas ideias?	0,151	-0,052	0,588	-0,137	-0,183
	32.22. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	0,035	0,067	0,454	0,220	0,204
Exigências Emocionais	32.3. O seu trabalho coloca-o (a) em situações emocionalmente perturbadoras?	-0,470	0,464	0,324	-0,077	0,167
	32.8. Tem de se relacionar com os problemas pessoais das outras pessoas, como parte do seu trabalho?	-0,121	0,066	0,409	0,177	0,066
	35.3. O seu trabalho é exigente do ponto de vista emocional?	-0,032	0,284	0,436	0,202	-0,156
	35.19. Sente-se emocionalmente envolvido(a) com o seu trabalho?	0,434	0,158	-0,006	-0,085	-0,083

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Exigências para Esconder Emoções	32.21. É-lhe exigido que trate todas as pessoas de forma igual, embora não se sinta satisfeito com isso?	-0,061	0,052	0,240	0,153	0,035
	35.12. O seu trabalho requer que esconda os seus sentimentos?	-0,089	-0,005	0,420	0,016	0,358
	35.26. É-lhe exigido que seja simpático(a) com todos, embora sinta que o mesmo não lhe é retribuído?	0,049	-0,171	-0,002	0,163	-0,009
Influência no Trabalho	32.4. Tem um elevado grau de decisão no que diz respeito ao seu trabalho?	-0,009	0,038	0,697	-0,098	-0,089
	32.9. Tem uma palavra a dizer na escolha de quem trabalha consigo?	-0,092	0,240	0,321	0,102	-0,041
	32.24. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	-0,066	0,253	0,273	0,341	0,012
	32.13. Tem influência sobre aquilo que faz no seu trabalho?	0,116	0,171	0,492	-0,051	-0,352

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Possibilidades de Desenvolvimento	35.4. O seu trabalho requer que tenha iniciativa?	0,166	-0,107	0,638	0,095	0,035
	35.31. Tem possibilidade de aprender coisas novas no seu trabalho?	0,544	-0,317	0,135	0,241	0,103
	35.20. Pode usar as suas competências ou experiências no seu local de trabalho?	0,565	-0,252	0,016	0,291	-0,162
	35.36. No seu trabalho, tem a possibilidade de desenvolver as suas habilidades?	0,620	-0,268	0,013	0,295	0,024
Variação do Trabalho	32.5. O seu trabalho é variado?	-0,031	-0,009	0,096	-0,019	-0,147
	32.19. Tem de realizar a mesma tarefa repetidamente?	-0,199	-0,229	0,008	0,101	0,229

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Compromisso face ao local de trabalho	35.21. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?	0,518	-0,050	-0,157	0,091	0,128
	35.37. Sente que o seu local de trabalho é de grande importância para si?	0,505	-0,099	0,065	-0,011	-0,030
	35.14. Recomendaria a um(a) amigo(a) candidatar-se a um emprego no seu local de trabalho?	0,492	-0,283	0,019	0,257	-0,032
	32.28. Quantas vezes já considerou procurar trabalho noutra empresa?	0,314	-0,073	-0,229	0,079	0,006
	35.5. O seu trabalho é importante?	0,293	-0,082	0,002	0,109	-0,268
Significado do Trabalho	35.13. Sente que o trabalho que faz é importante?	0,505	-0,099	0,065	-0,011	-0,030
	35.32. Sente-se motivado(a) e envolvido(a) com o seu trabalho?	0,434	0,158	-0,006	-0,085	-0,065

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Recompensas	35.10. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela sua chefia?	0,733	-0,072	0,016	0,035	-0,241
	35.17. A chefia do seu local de trabalho respeita-o(a)?	0,671	-0,191	-0,245	0,036	-0,252
	35.25. É tratado(a) com justiça no seu local de trabalho?	0,632	-0,216	-0,146	-0,007	-0,019
Previsibilidade	35.6. No seu local de trabalho, é informado(a) com antecedência sobre decisões importantes, mudanças de planos para o futuro?	0,558	-0,292	0,219	0,148	-0,077
	35.22. Recebe toda a informação de que necessita para realizar bem o seu trabalho?	0,737	-0,324	-0,057	0,062	-0,009

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Clareza no Papel Laboral Desempenhado	35.7. O seu trabalho tem objetivos claros?	0,520	-0,330	0,247	0,292	-0,171
	35.15. Sabe exatamente quais as áreas que são da sua responsabilidade?	0,413	-0,149	-0,082	-0,020	-0,264
	35.28. Sabe exatamente o que é esperado de si, no seu trabalho?	-0,054	0,094	0,191	-0,178	-0,061
Conflitos de Papéis Laborais	35.23. No seu trabalho, faz coisas que são aceites por algumas pessoas e por outras não?	-0,179	0,023	0,313	0,294	0,242
	35.8. No seu trabalho são-lhe colocadas exigências contraditórias?	-0,066	0,119	0,351	0,050	0,173
	35.29. Quantas vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra forma?	-0,292	0,148	0,179	0,070	0,477
	35.33. Tem de fazer coisas que lhe parecem ser desnecessárias?	-0,109	-0,136	0,449	0,011	0,309

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Apoio social de colegas	33.1. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?	0,363	-0,099	0,050	-0,493	-0,362
	33.2. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?	0,322	-0,050	0,091	-0,558	0,034
	33.3. Com que frequência os seus colegas de trabalho falam consigo acerca do modo como você executa bem o seu trabalho?	0,356	0,094	0,177	-0,328	-0,295
Qualidade de Liderança	48.2. O seu superior hierárquico garante que cada trabalhador tenha boas oportunidades de desenvolvimento profissional?	0,668	-0,210	-0,148	-0,079	0,093
	48.4. O seu superior hierárquico dá prioridade à satisfação no trabalho?	0,693	-0,178	-0,035	0,184	0,062
	48.5. O seu superior hierárquico é bom (boa) a planear o trabalho?	0,660	-0,239	-0,009	-0,026	0,106
	48.7. O seu superior hierárquico é bom (boa) a resolver conflitos?	0,560	-0,251	0,147	0,134	0,075

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Apoio social de superiores	47.1. Com que frequência o seu superior direto está disponível para ouvir os seus problemas no trabalho?	0,551	-0,067	0,037	-0,204	-0,137
	47.2. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior direto?	0,620	-0,152	0,047	-0,206	-0,081
	47.3. Com que frequência é que o seu superior direto fala consigo a respeito do seu desempenho no trabalho?	0,534	-0,245	-0,012	0,056	-0,113
Comunidade Social no Trabalho	33.4. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas de trabalho?	0,492	-0,348	-0,189	-0,174	-0,177
	33.5. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	0,702	-0,288	-0,260	-0,280	-0,145
	33.6. No seu local de trabalho, sente-se parte de uma comunidade?	0,572	-0,254	-0,195	0,424	-0,131

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Insegurança Laboral	35.9. Está preocupado(a) em ficar desempregado(a)?	0,204	0,135	-0,252	-0,006	0,401
	35.16. Está preocupado(a) com o fato da introdução de uma nova tecnologia, o(a) torne indispensável?	0,245	0,170	-0,201	-0,031	0,496
	35.30. Está preocupado(a) com a dificuldade de encontrar outro trabalho, caso fique desempregado(a)?	0,064	0,224	0,001	-0,044	0,414
	35.24. Está preocupado(a) em ser transferido(a) para outro local de trabalho contra a sua vontade?	-0,046	0,237	0,032	0,222	0,372
Satisfação Laboral	34.1. Quão satisfeito está com as suas perspectivas de trabalho?	0,587	0,030	-0,258	0,217	0,065
	34.2. Quão satisfeito está com as condições físicas do seu local de trabalho?	0,533	0,065	-0,277	0,156	-0,002
	34.4. Quão satisfeito está com a forma como as suas habilidades/competências são usadas?	0,565	-0,054	-0,200	0,307	-0,240
	34.6. Quão satisfeito está com o seu trabalho em geral, tendo tudo em consideração?	0,648	-0,026	-0,097	0,238	-0,274

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Conflito Trabalho - Família	29. Sente frequentemente um conflito entre o seu trabalho e a sua vida privada, fazendo com que queira estar em ambos os locais ao mesmo tempo?	-0,174	0,343	0,282	0,020	0,454
	30.1. Sente que o seu trabalho exige muita da sua energia, afetando negativamente a sua vida privada?	-0,473	0,546	0,174	-0,067	0,376
	30.2. Sente que o seu trabalho exige muito do seu tempo, afetando negativamente a sua vida privada?	-0,292	0,451	0,157	-0,009	0,534
	30.3. Os seus amigos e familiares dizem-lhe que trabalha demais?	-0,206	0,364	0,083	0,087	0,255
Conflito Família - Trabalho	31.1. Sente que a sua vida privada exige muito da sua energia, afetando negativamente o seu trabalho?	-0,134	0,375	0,087	-0,130	0,389
	31.2. Sente que a sua vida privada exige muito do seu tempo, afetando negativamente o seu trabalho?	-0,110	0,463	0,088	0,090	0,421

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Confiança nos colegas	36.10. Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros?	0,010	0,207	0,055	0,039	-0,059
	36.11. Os trabalhadores ocultam informação à chefia?	0,110	-0,290	0,089	0,026	0,134
	36.15. Os trabalhadores confiam uns nos outros de um modo geral?	-0,592	-0,433	0,027	-0,105	0,084
Confiança na Chefia	36.1. A chefia tem confiança que os seus trabalhadores executarão bem o seu trabalho?	0,619	-0,185	0,227	0,105	0,084
	36.4. Pode confiar na informação que vem da chefia?	0,617	-0,363	-0,111	-0,029	-0,064
	36.7. A chefia oculta informações importantes aos seus trabalhadores?	-0,132	0,202	0,073	0,210	-0,324
	36.19. Os trabalhadores podem expressar livremente as suas opiniões e sentimentos?	0,557	-0,146	-0,096	-0,018	-0,237

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Justiça e Respeito	36.5. Os conflitos são resolvidos de forma justa?	0,706	-0,426	-0,104	-0,068	0,022
	36.8. Os trabalhadores são apreciados quando fazem um bom trabalho?	0,555	-0,358	-0,261	0,014	-0,105
	36.18. Todas as sugestões dos trabalhadores são tratadas de forma séria pela chefia?	0,525	-0,052	-0,043	0,138	-0,082
	36.25. O trabalho é distribuído de modo justo?	0,647	-0,351	-0,121	-0,153	0,063
Inclusividade Social	36.3. Os homens e mulheres são tratados com igualdade no seu local de trabalho?	0,361	-0,307	-0,075	-0,043	-0,190
	36.13. Existe lugar para trabalhadores de raças e religiões diferentes?	0,312	-0,336	-0,120	-0,273	0,202
	36.17. Existe lugar para trabalhadores da terceira idade?	-0,038	-0,132	0,252	0,335	0,046
	36.24. Existe lugar para trabalhadores com doenças ou deficiências?	0,035	-0,162	0,086	-0,239	0,121

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Problemas em dormir	10.1. Tenho dormido mal e agitado(a).	-0,152	0,748	0,066	0,109	0,065
	10.3. Tenho sentido dificuldade em adormecer.	-0,251	0,590	-0,108	0,108	-0,057
	10.8. Tenho acordado demasiado cedo e depois tenho dificuldade em adormecer novamente.	-0,252	0,600	0,177	-0,039	0,105
	10.10. Tenho acordado várias vezes e tido dificuldade em voltar a adormecer.	-0,215	0,701	0,027	-0,036	-0,010
	10.2. Tenho-me sentido desgastado(a).	-0,228	0,686	0,147	-0,224	0,135
Burnout	10.4. Tenho-me sentido fisicamente exausto(a).	-0,217	0,679	0,092	-0,196	0,349
	10.7. Tenho-me sentido emocionalmente exausto(a).	-0,273	0,770	0,052	-0,045	0,174
	10.9. Tenho-me sentido muito cansado(a).	-0,051	0,756	0,067	-0,060	0,087

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
	10.14. Tenho sentido dificuldade em relaxar.	-0,147	0,687	0,206	-0,039	0,208
	10.16. Tenho-me sentido irritado(a).	-0,314	0,784	0,102	0,007	0,177
Stresse						
	10.24. Tenho sentido tensão muscular.	-0,252	0,676	0,058	-0,168	0,105
	10.30. Tenho sentido stresse.	-0,281	0,510	0,303	0,158	0,067
	10.5. Tenho-me sentido triste.	-0,222	0,770	0,122	-0,025	0,218
Sintomas Depressivos						
	10.20. Tenho-me sentido com falta de auto-confiança	-0,290	0,613	-0,043	0,033	-0,057
	10.32. Tenho tido peso na consciência ou sentimentos de culpa.	-0,231	0,320	0,167	-0,237	0,312
	10.34. Tenho tido falta de interesse na realização de tarefas diárias.	-0,318	0,626	0,150	-0,360	0,194

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Stress somático	10.21. Tenho sentido dores e/ou problemas de estômago.	-0,340	0,564	-0,118	0,130	0,041
	10.25. Tenho tido dores de cabeça.	-0,043	0,612	0,191	0,079	-0,010
	10.31. Tenho sentido palpitações e/ou batimentos cardíacos acelerados.	-0,296	0,577	0,052	-0,011	-0,039
	10.35. Tenho sentido tensão muscular em diversos músculos.	-0,215	0,626	0,048	-0,125	0,012
	10.15. Tenho tido dificuldade em concentrar-me.	-2,140	0,662	0,072	-0,273	0,249
Stress Cognitivo	10.23. Tenho tido dificuldades em pensar claramente.	-0,097	0,589	0,096	-0,274	0,277
	10.29. Tenho tido dificuldade em tomar decisões.	-0,180	0,501	0,167	-0,040	-0,085
	10.33. Tenho tido dificuldade em lembrar-me de algo.	-0,348	0,123	-0,365	-0,125	-0,021

Dimensões	Itens	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Auto-Eficácia	9.1. Consigo resolver sempre os meus problemas se me esforçar o suficiente.	0,204	-0,258	0,330	0,405	0,079
	9.2. Se alguém se opõem a mim, encontro uma maneira de alcançar o que quero.	0,253	-0,102	0,113	0,526	-0,077
	9.3. É fácil para mim, realizar os meus planos e atingir os meus objetivos.	0,140	-0,175	-0,065	0,566	-0,006
	9.4. Sinto-me confiante em lidar com acontecimentos inesperados.	0,064	-0,218	0,110	0,515	-0,248
	9.5. Mantenho-me calmo quando surge um problema e confio nas minhas competências para resolvê-lo.	0,076	-0,133	-0,034	0,244	0,000
	9.6. Quando tenho um problema, usualmente tenho várias maneiras de lidar com o mesmo.	0,139	0,047	0,181	0,333	0,009
	9.7. Independentemente do que acontecer, consigo sempre lidar com o que for preciso.	0,124	-0,065	0,126	0,478	-0,083