

CESQUA

Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente

Condições psicossociais de trabalho percebidas numa empresa industrial

João Conde Vivian, Hernâni Veloso Neto

^{1,2} ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, Vila Nova de Gaia, Portugal; ² E-mail de contacto: hernani.neto@islaigaia.pt, ORCID: 0000-0002-4959-057X

Resumo: Apresenta-se um retrato das condições psicossociais de trabalho percebidas pelos trabalhadores de uma empresa industrial de transformação de madeira e mobiliário em Portugal, tendo por base a sua apreciação relativamente à exposição a um conjunto de fatores psicossociais de risco. Utilizou-se uma pesquisa por inquérito, através de um questionário disponibilizado in loco na organização, para se obter dados sobre as condições percebidas de trabalho nessa indústria. Foram validados 265 questionários. Os resultados evidenciaram a existência de condições psicossociais de trabalho favoráveis. Os fatores de risco mais preocupantes registaram uma incidência moderada e estavam relacionados com as exigências do trabalho, nomeadamente em termos de ritmos e exigências cognitivas e emocionais do trabalho, a interface entre pessoa e profissão, nomeadamente em termos de insegurança contratual e de conflito-trabalho família, e a saúde e bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente em termos de stresse e exaustão. Com o estudo ainda se conseguiu demonstrar que as condições percebidas de trabalho favorecem um retrato único da dinâmica organizacional, e criam bases para se sinalizar contextos de exposição a riscos e oportunidades de melhoria dos fatores psicossociais de trabalho.

Palavras-chave: Riscos Psicossociais, Fatores de risco, Condições Psicossociais de Trabalho, Indústria.

Perceived psychosocial working conditions in an industrial company

Abstract: A portrait of the perceived psychosocial working conditions by workers at an industrial wood and furniture processing company in Portugal is presented, based on their assessment of exposure to a set of psychosocial risk factors. A survey was used, through a questionnaire made available in loco in the organization, to obtain data on the perceived working conditions in this industry. It was validated 265 questionnaires. The results showed the existence of favourable psychosocial working conditions. The most concerning risk factors registered a moderate incidence and were related to the job demands, namely in terms of rhythms and cognitive and emotional demands, the interface between person and profession, namely in terms of contractual insecurity and work-family conflict, and the health and well-being of workers, particularly in terms of stress and exhaustion. Additionally, this study demonstrated that the perceived working conditions favour a unique portrait of the organizational dynamics, and create bases to signal contexts of exposure to risks and opportunities for improvement the psychosocial factors at work.

Keywords: Psychosocial Risks, Risk Factors, Psychosocial Working Conditions, Industry.

1. Introdução

Os riscos psicossociais do trabalho têm assumido maior incidência nos contextos de trabalho da contemporaneidade e, transversalmente, nas diversas organizações empregadoras que constituem a sociedade (EU-OSHA, 2007; Neto, 2015). Cada vez mais importa perceber em que medida estes tipos de riscos incidem sobre o tecido empresarial português, e como as condições psicossociais de trabalho estão a afetar os trabalhadores e seus desempenhos. Neste artigo partilham-se dados e reflexões com base num estudo de caso realizado numa empresa com expressão económica significativa no âmbito do sector secundário, procurando-se perceber quais as condições psicossociais existentes, tendo por base a perceção dos trabalhadores, e se a força laboral da organização presta trabalho num contexto que respeita a sua segurança e saúde, conforme o quadro legal em vigor o exige.

A primeira fonte dos direitos fundamentais para os trabalhadores portugueses, enquanto pessoas e cidadãos, é a Constituição da República Portuguesa, por isso, ao ingressarem em qualquer organização empregadora, não renunciam aos direitos, liberdades e garantias reconhecidos, de que são titulares e que são inseparáveis da sua condição de pessoas (Reis, 2001). Também não renunciam ao direito de obter condições de trabalho dignas que lhes confirmem equilíbrio psicológico, social e físico. É um bem-estar que exige boas condições psicossociais de trabalho, estando a sua preconização devidamente exigida/expresa também no Código do Trabalho e no Regime jurídico de promoção da segurança e saúde no trabalho (Lei 102/2009, com as alterações dadas pela Lei 3/2014).

O quadro legal dispõe que “o trabalhador tem direito à prestação de trabalho em condições que respeitem a sua segurança e a sua saúde, asseguradas pelo empregador ou, nas situações identificadas na lei, pela pessoa, individual ou coletiva, que detenha a gestão das instalações em que a atividade é desenvolvida” (Lei 102/2009, p.6168). Mais em concreto, o regime jurídico de segurança e saúde no trabalho (SST) estipula que as entidades patronais devem assegurar que os fatores de risco psicossocial presentes nos locais de trabalho não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador (alínea f, ponto 2, artigo 15º, Lei 3/2014). Além disso, obriga que seja garantida a adaptação do trabalho ao trabalhador, “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, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho repetitivo e reduzir os riscos psicossociais” (alínea g, ponto 2, artigo 15º, Lei 3/2014, p.555).

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho representam a probabilidade de concretização de danos pessoais e/ou organizacionais em função das condições de utilização, exposição ou interação com fatores de risco psicossocial que decorrem do trabalho (o conteúdo em si mesmo, a forma como é organizado e controlado, o contexto onde é desenvolvido, as relações interpessoais, etc.) e das particularidades pessoais, familiares e sociais das/os trabalhadoras/es (Neto, 2016). A sua análise e avaliação é uma obrigação das entidades patronais, sendo que, no âmbito desses procedimentos, também se deve captar a perceção dos trabalhadores sobre o seu ambiente laboral e condições de prestação de trabalho. É precisamente essa componente que se explora no presente artigo, com base nos dados recolhidos junto de uma amostra de trabalhadores de uma empresa industrial de transformação de madeira e mobiliário em Portugal. Procurou-se obter um retrato das condições psicossociais de trabalho percebidas pelos trabalhadores, tendo por base a sua apreciação relativamente à potencial exposição a um conjunto de fatores psicossociais de risco. Para a recolha de dados foi utilizado um inquérito por questionário, que será apresentado no ponto da metodologia. Mas antes de explicar esses procedimentos (ponto 3 do artigo) e apresentar e discutir os resultados obtidos (ponto 4 e 5), será efetuado, no ponto seguinte, um enquadramento

conceptual dos principais riscos psicossociais relacionados com o trabalho que foram considerados no estudo desenvolvido.

2. Fatores e riscos psicossociais no trabalho

Os riscos psicossociais do trabalho são uma designação dimensional agregadora dos diferentes tipos de riscos psicossociais relacionados com o trabalho que podem existir. Na prática, existem diferentes tipos, sendo que alguns têm assumido maior relevo e incidência estatística no passado recente (Neto et al., 2014; Neto, 2015; EU-OSHA, 2007). A própria Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) destaca que os riscos psicossociais do trabalho podem ser considerados como um risco emergente, na medida em que a sua incidência tem vindo a aumentar, tal como tem subido significativamente a perceção pública da sua importância e do potencial de dano que podem suscitar para os trabalhadores, organizações e sociedades, como um todo (EU-OSHA, 2007).

Esses riscos podem ser provocados por diversos fatores. Tendo por base a tipologia de Neto (2015), pode-se congrega esses fatores a partir de dez dimensões analíticas, a saber: (1) Relações laborais - integra fatores como, por exemplo, o aumento da vulnerabilidade no trabalho, contratos precários; sentimento de insegurança, desvalorização no emprego; (2) Ritmos e tempos de trabalho - integra fatores como, por exemplo, a sobrecarga de trabalho e/ou de responsabilidades, o envelhecimento da força laboral, trabalho por turnos; intensificação dos ritmos de trabalho; (3) Conteúdo e organização do trabalho - integra fatores como, por exemplo, a pouca autonomia e controlo das atividades, a falta ou inadequação de equipamentos e recursos de trabalho, a impossibilidade de participação nos processos de tomada de decisão funcional, o trabalho repetitivo, monótono e estático; (4) Condições ambientais de trabalho - integra fatores como, por exemplo, o ruído elevado, a fraca iluminação, o stress térmico; (5) Trabalho emocional - integra fatores como, por exemplo, as elevadas exigências afetivas, o sobre envolvimento emocional; (6) Conciliação entre esferas de vida - integra fatores como, por exemplo, a intromissão na vida pessoal/familiar, o desrespeito das exigências da maternidade, paternidade e cuidado de pessoas dependentes, o desrespeito pela privacidade pessoal; (7) Igualdade no trabalho e emprego - integra fatores como, por exemplo, a discriminação no acesso a oportunidades, retribuições, promoções e carreiras; (8) Relações sociais de trabalho - integra fatores como, por exemplo, a existência de assédio moral, assédio sexual e outros conflitos laborais; (9) Liderança e avaliação de desempenho - integra fatores como, por exemplo, a liderança agressiva e falta de apoio, a ambiguidade na definição de objetivos e funções, a inexistência de sistema de avaliação de desempenho; (10) Participação das/os trabalhadoras - integra fatores como, por exemplo, a inexistência de mecanismos de consulta e participação a inexistência de estruturas de representação das/os trabalhadoras, a comunicação organizacional deficitária; (11) Saúde geral das/os trabalhadoras - integra fatores como, por exemplo, os problemas de saúde crónicos dos trabalhadores ou o consumo de substâncias psicoativas.

Este conjunto de fatores pode gerar diferentes riscos psicossociais do trabalho. Na atualidade, podem ser considerados como principais riscos psicossociais do trabalho os seguintes: o *distresse* profissional (stress na sua vertente negativa), o *burnout* (esgotamento profissional), o assédio moral, o assédio sexual, a precariedade, a discriminação laboral e a interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar (e vice-versa) (Neto, 2015, 2016). De seguida apresenta-se uma breve caracterização desses mesmos tipos de riscos, na medida em que foi o enquadramento conceptual considerado para se definir a abordagem e as dimensões a analisar no estudo de caso realizado.

2.1. O Stresse ocupacional

O stresse tende a ser confundido como sinónimo de riscos psicossociais, mas na sua essência apenas representa um tipo de risco psicossocial. Tende a ser aquele que assume maior incidência nos contextos de trabalho (EU-OSHA, 2009), e pode ser abordado de duas formas distintas, enquanto fonte de risco ou fonte de motivação / satisfação. Quando assume um carácter negativo para o trabalhador, gerando perturbações psicossomáticas, está-se perante o mau stresse, também designado por *distresse*. Quando assume um carácter positivo, gerando reações de contentamento e realização, está-se perante o bom stresse, também designado por *eustresse*. São as reações adversas que são fonte de preocupação em termos de SST, porque indicam que alguns aspetos relacionados com o trabalho estão a apresentar-se como fatores de risco para a saúde e bem-estar do trabalhador.

O *distresse* relacionado com o trabalho ocorre em situações em que as exigências decorrentes do trabalho excedem a capacidade dos trabalhadores em fazer face às mesmas, sendo que se esse cenário revelar intenso e duradouro, poderá provocar danos físicos e psicossociais nos trabalhadores (Neto, 2014). Esse *distresse* pode advir de vários fatores de risco, entre os quais, se pode destacar a elevada exigência das atividades, a sobrecarga de trabalho e/ou responsabilidades, o pouco controlo e autonomia na decisão dos ritmos e modos de trabalhar, os ambientes laborais hostis, a intimidação no trabalho, os ambientes de trabalho ruidosos e/ou sem conforto térmico ou de iluminação, os prazos curtos para conclusão de tarefas complexas, a discrepância entre qualificações e exigências profissionais, a falta de meios para realizar as tarefas, as preocupações e incumprimentos de responsabilidades familiares por causa do trabalho.

Uma grande parte da origem destes *stressores* advém da forma como o trabalho está ordenado e as organizações são geridas (EU-OSHA, 2009). As enormes exigências afetivas e o elevado envolvimento emocional podem ser agravados em situações que os próprios trabalhadores escondem as suas dificuldades em fazer face às exigências, ou seja, ocultam as suas dificuldades de *coping* em reação ao receio de perder o emprego, o que pode afigurar-se como um *stressor* adicional (EU-OSHA, 2007).

2.2. Precariedade laboral

É uma condição que remete para a situação de vulnerabilidade vivida pelo trabalhador devido à insegurança contratual, instabilidade laboral, falta de condições de SST, reduzidas perspetivas profissionais e/ou à limitada proteção social face ao emprego (Neto, 2016; European Parliament, 2016). Representa um contexto estruturado de insegurança laboral que potencia as condições precárias de trabalho e de vida. Essa insegurança pode ser definida como uma preocupação geral sobre a existência continuada de trabalho no futuro, a falta de condições de trabalho, bem como uma ameaça percebida a várias características do trabalho, tais como a posição dentro de uma organização ou oportunidades de carreira (EU-OSHA, 2007). Os estudos geralmente indicam uma relação entre insegurança no emprego/trabalho e saúde mental mais debilitada, o *distresse* e o *burnout*. A tensão induzida pelo trabalho e a depressão também foram observados nesta relação, bem como o agravamento da saúde física em consequência da insegurança no emprego/trabalho, muito embora essa relação tenha sido analisada com menos frequência (EU-OSHA, 2007).

Roque (2014) efetua um enquadramento do mercado laboral do atual século, referindo que a corrente política neoliberal, através da sua política, impactou nos mercados de trabalho, transformando-os e dando à luz conceções novas de precariedade. Tendo por base Castel, a autora afirma que “a precariedade vincula-se à efemeridade do vínculo empregatício, marcado pelo crescimento dos contratos temporários, tempo parcial, estágios e outras formas flexíveis de contratação” (Roque, 2014, p.75, citando Castel, 1998). Como analogia ao proletariado do século

XIX, alude ao advento de uma nova classe designada por “o precariado”, que engloba indivíduos que possuem empregos inseguros, que estão sujeitos a contratos a termo certo e que se encontram desprovidos de qualquer sentido ocupacional nas suas vidas, bem como se encontram, em consequência, impossibilitados de planeamento da sua vida pessoal e/ou profissional, desprovidos de estabilidade emocional, pessoal e laboral (Roque, 2014).

2.3 Violência no trabalho

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2018) afirma que a violência física e o assédio podem deixar cicatrizes físicas e emocionais evidentes nos trabalhadores. Os trabalhadores e trabalhadoras que são vítimas de *bullying* no trabalho “têm quatro vezes mais probabilidades de entrar em depressão, três vezes mais probabilidades de enfrentar problemas para dormir e o dobro de probabilidades de sofrer de stresse” (OIT, 2018, p.28). Além disso, as pessoas que presenciam/vivem indiretamente essa exposição, como colegas de trabalho, amigos e familiares, também podem ser vítimas de situações de stresse e traumas psicológicos graves (OIT, 2018), nomeadamente por interiorizarem esses sentimentos negativos de forma continuada e por se sentirem incapazes de ajudar ou impotentes para alterar o rumo das coisas.

A exposição a estes fatores pode produzir as seguintes consequências nos trabalhadores: transtorno do stresse pós-traumático, deterioração da autoestima, ansiedade, depressão, apatia, irritabilidade, distúrbios de memória, distúrbios paranoicos ou da paranoia, e suicídio (EU-OSHA, 2007). Do mesmo modo, estes são suscetíveis de produzir patologias somáticas, tais como distúrbios orgânicos, funcionais e do sono, alterações no ciclo do cortisol, perda de apetite, hipertensão, vômitos, fadiga crónica, dores musculares e articulares, e dores de cabeça (EU-OSHA, 2007). Para as organizações “não são de desprezar o impacto do aumento do absentismo, do *turnover* que diminuem a produtividade, aumento dos custos judiciais ou dos custos com processos disciplinares internos, mau clima organizacional, efeito negativos nos que assistem ao abuso e má imagem da organização quando os casos saem para a comunicação social” (Araújo, 2014, p.221).

O termo *bullying* não é utilizado universalmente por todos os países, sendo esta falta de unanimidade refletida nos termos utilizados que variam consoante o país, entre os quais se apresentam alguns: *mobbing*; *harrasment*, assédio moral. Araújo (2014) alerta para o facto de os termos coação, assédio moral e abuso psicológico não serem suficientes para caracterizar o espectro total da problemática e deste modo reforçam o argumento. O conceito de violência no trabalho é mais abrangente, e pode integrar tanto a violência física, a violência psicológica (também designada por assédio moral) e a violência sexual (também designada por assédio sexual) relacionada com a atividade profissional desenvolvida pelo trabalhador no seu local de trabalho (no sentido alargado da expressão).

“O assédio que deriva de um ambiente de trabalho hostil abrange todas as condutas que criam um ambiente de trabalho intimidativo, hostil ou humilhante” (OIT, 2018, p.11), sendo, em geral, reiterados, mas podendo, também, ser únicos e de carácter explícito e ameaçador (ex: violação ou tentativa de violação) (CITE, 2016, p.74). No caso do assédio sexual, reflete um conjunto de comportamentos indesejados e abusivos de teor sexual, “de natureza física, verbal ou não verbal, podendo incluir tentativas de contacto físico perturbador, pedidos de favores sexuais com o objetivo ou efeito de obter vantagens, chantagem e mesmo uso de força ou estratégias de coação da vontade da outra pessoa” (CITE, 2016, p.74). Relativamente ao assédio moral, reflete uma exposição persistente a comportamentos agressivos e hostis, primariamente de natureza psicológica, os quais podem ser exercidos de forma direta ou indireta, mas que são sempre percecionados como negativos e indesejados pelos alvos dos mesmos (Neto, 2016; Verdasca, 2014). Significa hostilizar, ofender,

excluir socialmente um indivíduo ou afetar negativamente o seu desempenho no trabalho de forma propositada e continuada no tempo (Einarsen et al, 2011; Verdasca, 2014; Neto, 2016).

2.4. O Conflito Trabalho-Vida Familiar

O desequilíbrio ou a inexistência de conciliação entre vida profissional e pessoal pode conduzir os trabalhadores a um contexto de dificuldade e desgaste rápido, contribuindo também para níveis mais elevados de ansiedade. Um horário de trabalho irregular, especialmente combinado com a ausência da possibilidade de envolvimento na organização do trabalho para atender às necessidades pessoais dos trabalhadores, normalmente causa problemas que afetam o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e, por arrastamento, a saúde e bem-estar dos trabalhadores (EU-OSHA, 2007). O conflito trabalho-família, e vice-versa, de acordo com Neto (2016), representa a desarticulação ou falta de conjugação entre as exigências e necessidades da atividade profissional e as exigências e necessidades da vida pessoal e familiar do trabalhador. Existe conflito quando uma dessas dimensões interfere com a outra de forma negativa, ou ambas se perturbam simultaneamente, não permitindo ou dificultando que o trabalhador possa dar resposta às exigências e necessidades de cada uma dessas esferas de vida no momento em que é suposto estar dedicado à mesma (Neto, 2016). Se o trabalho interferir com os momentos de vida fora do tempo de trabalho definido, designa-se a isso conflito trabalho-família, e quando a vida pessoal e familiar do trabalhador interferir com os seus momentos definidos para a prestação de atividade no tempo de trabalho, designa-se a isso conflito família-trabalho (Neto, 2016).

Cada vez mais está evidenciado que aspetos como o trabalho por turnos, o trabalho aos sábados, domingos e feriados, as horas de trabalho variáveis e imprevisíveis, as horas extraordinárias recorrentes, o teletrabalho, os contactos telefónicos e de correio eletrónico fora do horário de trabalho, o levar trabalho para casa, o desrespeito pelos direitos de parentalidade, entre outros, contribuem significativamente para agravar o conflito entre a vida profissional e pessoal (EU-OSHA, 2007; Neto, 2015). Esta falta de conciliação ou mesmo o pobre equilíbrio entre essas dimensões de vida prejudica as organizações e o bem-estar e desempenhos dos indivíduos no trabalho (Sousa et al., 2020). Estando relacionado com aspetos como o decréscimo da satisfação, do desempenho e do comprometimento organizacional, ou o próprio aumento do absentismo e da intenção de *turnover*, entre outras consequências (Sousa et al., 2020; Vivian & Neto, 2020).

2.5. Burnout

Embora não exista uma definição de *burnout* universalmente aceite, Leka e Jain (2010, citando Schaufeli & Greenglass, 2001) defendem que se pode defini-lo como um estado de exaustão física, emocional e mental que resulta do envolvimento a longo prazo em situações de trabalho que são muito stressantes e emocionalmente exigentes. Pode ser considerado como “uma das formas mais nocivas de agressão à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores, prejudicando fortemente a sua saúde mental” (Areosa & Queirós, 2020, p.72). Na medida em que representa uma “erosão do *engagement* com o trabalho, em que a energia se converte em esgotamento, o envolvimento em cinismo e a eficácia em ineficácia” (Areosa & Queirós, 2020, p.79, citando Maslach 2009).

Em maio de 2019, a Organização Mundial da Saúde considerou a síndrome de *burnout* como um fenómeno que pode ter uma dimensão ocupacional, integrando-o na nova Classificação Internacional das Doenças (CID-11), passando a ser assumida como uma doença que pode estar relacionada com o trabalho (WHO, 2019). Salvagioni e colegas (2017) efetuaram uma revisão sistemática e abrangente dos efeitos prospetivos do *burnout* ocupacional, na qual apresentam evidências relevantes das consequências físicas, psicológicas e ocupacionais desta síndrome nos

trabalhadores. Uma vez que o *burnout* sucede a um estado de stresse crónico, tem sido sugerido que os mecanismos biológicos resultantes da exposição ao stresse prolongado podem deteriorar a saúde física. Nesta revisão, os autores apontam que esta síndrome evidenciou ser um preditor significativo das seguintes consequências físicas: hipercolesterolemia, diabetes tipo 2, doença coronária, hospitalização por distúrbios cardiovasculares, dor músculo-esquelética, alterações nas experiências de dor, fadiga prolongada, dores de cabeça, problemas gastrointestinais, problemas respiratórios, lesões graves e mortalidade. No que respeita a efeitos psicológicos foram identificadas as seguintes consequências: insónia, sintomas depressivos, uso de fármacos psicotrópicos e antidepressivos, hospitalização por transtornos mentais e sintomas de problemas de saúde psicológica. Na esfera ocupacional a síndrome demonstrou ser um preditor da insatisfação no trabalho, absentismo, requisição de pensão por invalidez, exigências no trabalho, e *presentismo* (Salvagioni et al., 2017).

2.6. A Discriminação Laboral

A OIT, em 1958, para fins da Convenção N.º 111 sobre a Discriminação em Matéria de Emprego e Profissão, define, no artigo 1, o termo discriminação que compreende:

“a) toda distinção, exclusão ou preferência, com base em raça, cor, sexo, religião, opinião política, nacionalidade ou origem social, que tenha por efeito anular ou reduzir a igualdade de oportunidade ou de tratamento no emprego ou profissão; b) qualquer outra distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito anular ou reduzir a igualdade de oportunidade ou tratamento no emprego ou profissão, conforme pode ser determinado pelo País-membro concernente, após consultar organizações representativas de empregadores e de trabalhadores, se as houver, e outros organismos adequados” (OIT, 1958, p.1).

O mesmo organismo esclarece que discriminar no âmbito das relações laborais é tratar as pessoas de modo diferente e desfavoravelmente por causa de certas características, tais como o género, cor da pele ou da religião, crenças políticas ou origens sociais, independentemente do seu mérito ou das exigências do trabalho (ILO, 2003). A discriminação limita a liberdade dos indivíduos de obter o tipo de trabalho a que aspiram e viola a equidade de oportunidades de as pessoas desenvolverem o seu potencial, competências e talentos, e, assim, serem recompensados de acordo com o mérito.

A discriminação no trabalho pode ocorrer em todas as fases no âmbito do emprego/trabalho, no recrutamento, na formação, remuneração, segregação ocupacional e no despedimento (nas demissões) (ILO, 2003), e produz desigualdades no mercado de trabalho e posiciona os membros de certos grupos numa situação de desvantagem. Entre todas as formas de discriminação, a OIT salienta que a discriminação de género é, inequivocamente, a mais prevalente, sendo as mulheres o grupo mais discriminado (ILO, 2003).

Relativamente a outras dimensões, no caso da discriminação racial, é mais persistente em migrantes, minorias étnicas, povos indígenas e tribais. A discriminação contra pessoas com deficiência está mais relacionada com a negação de oportunidades, tanto no mercado de trabalho quanto em educação e formação. A discriminação assente na religião pode incluir comportamentos ofensivos em relação a membros de minorias religiosas, a falta de respeito e ignorância dos costumes religiosos, a obrigação de trabalhar em dias ou feriados religiosos, ou a parcialidade no recrutamento ou promoção. A discriminação com base na idade pode ser explícita na estipulação de limites de idade para a contratação ou assumir formas mais subtis, tais como alegações de que as pessoas não têm potencial de carreira ou têm demasiada experiência. No caso da discriminação múltipla, a mesma está relacionada com pessoas que contêm várias características que dão origem a

essa mesma discriminação, sendo que a intensidade ou severidade das desvantagens que elas podem enfrentar dependem de quantas características pessoais podem gerar discriminação e de como elas se interrelacionam (ILO, 2003).

3. Metodologia

3.1. Características da empresa e trabalhadores estudados

O estudo de caso incidiu sobre uma empresa da região norte de Portugal que, por razões de confidencialidade, não se identifica. É uma empresa industrial de transformação de madeira e mobiliário com um volume relevante de trabalhadores. Para se concretizar o intuito de se obter a perceção dos trabalhadores sobre as suas condições psicossociais de trabalho, procedeu-se a uma pesquisa por inquérito, através de um questionário disponibilizado *in loco* na organização. Tendo como referência um universo de 374 trabalhadores, obteve-se uma taxa de participação de 70,8%, o que se traduz num total 265 questionários validados. Não se abrangeu a globalidade de trabalhadores por diversos motivos, nomeadamente porque a entidade não demonstrou interesse em envolver os membros dos principais órgãos de gestão e também porque, nos dias em que se recolheu os dados, alguns trabalhadores não se encontravam disponíveis/presentes nas instalações da empresa.

A amostra constituída comporta idades compreendidas entre os 19 e 69 anos, o que afigura uma força laboral etariamente diversificada. Em termos gerais, 46,2% dos elementos têm idades compreendidas entre os 19 e os 40 anos, 49,8% entre os 41 e os 59 anos, e 4% entre os 60 e 69 anos. Entre todos os elementos, 30,7% revelaram ser solteiros e 60,7% casados ou em união de facto, 7,4% divorciados, e 1,2% viúvos. No que diz respeito à parentalidade, apenas 23,1% dos trabalhadores afirmou ainda não ter descendência, enquanto que 76,9% tinha filhos, entre os quais 34,9% com um filho, 30,6% com dois, 9,2% com três e 2,2% com quatro.

No âmbito da antiguidade, constata-se a existência de 48,1% dos trabalhadores com uma antiguidade inferior a cinco anos, o que indica uma proporção significativa de força laboral a exercer funções na organização há relativamente pouco tempo. Dos restantes trabalhadores, cerca de 23% de elementos tem uma antiguidade igual ou superior a 20 anos, bem como 28,9% com antiguidade entre os 6 e 19 anos.

Quanto à modalidade de contratação, 69,6% tinha um contrato sem termo (efetivo), 26,2% com contrato a termo, 2,8% em regime de trabalho temporário e 1,4% em outro tipo de contratação. Com respeito ao número médio de horas diárias de trabalho, extrai-se do inquérito que 8,3% dos trabalhadores laboraram uma média 11 horas por dia nos últimos 3 meses, 43,4% trabalharam 10 horas por dia, 25,9% labutaram 9 horas; 21% as habituais 8 horas diárias, e 1,5% entre 3 e 7 horas. Por conseguinte, ressalta prontamente o facto de que 77,6% trabalharam, em média, nos últimos 3 meses, mais do que as 8 horas diárias previstas na legislação portuguesa para o sector secundário.

3.2. Procedimento de recolha e análise de dados

Para a identificação de fatores de risco psicossociais e estimação das exposições optou-se por utilizar o Questionário de Caracterização das Condições Psicossociais de Trabalho, proposto por Neto (2013). O instrumento contempla dois grandes blocos, sendo que no primeiro integra questões retiradas do Questionário Psicossocial de Copenhaga (versão média do COPSOQ II), desenvolvido por Kristensen em 2001 e validado para Portugal por Silva e colegas em 2011. No segundo bloco considera elementos de natureza sociodemográfica, bem como um conjunto de parâmetros que permitem apurar indicadores relativos ao nível geral de satisfação laboral e à fadiga laboral

percebida manifestada pelos trabalhadores, bem como outros aspetos relacionados com a saúde e bem-estar psicossocial (Neto, 2013).

Na Tabela 1 e na Figura 1 fornecem-se mais algumas características dos indicadores psicossociais mencionados. Os fatores presentes na tabela decorrem da estruturação considerada com a utilização das questões da versão média do COPSOQ II. Foram privilegiadas dimensões de análise relacionadas com as exigências laborais, a organização do trabalho e do conteúdo, as relações sociais e liderança, o interface trabalho-indivíduo, os valores no local de trabalho, a personalidade dos trabalhadores, a saúde e bem-Estar e os comportamentos ofensivos.

Tabela 1 – Estruturação das dimensões de análise consideradas da versão média do COPSOQ II

| Escalas | Subescalas |
|---------------------------------------|---|
| Exigências Laborais | Exigências Quantitativas |
| | Ritmo de Trabalho |
| | Exigências Cognitivas |
| | Exigências Emocionais |
| Organização do Trabalho e do Conteúdo | Influencia no Trabalho |
| | Possibilidades de Desenvolvimento |
| | Significado do Trabalho |
| | Compromisso Face ao Local de Trabalho |
| Relações Sociais e Liderança | Previsibilidade |
| | Recompensas |
| | Transparência do Papel Laboral Desempenhado |
| | Conflitos de Papéis Laborais |
| | Qualidade da Liderança |
| | Apoio Social de Superiores |
| Interface Trabalho-Indivíduo | Apoio Social de Colegas |
| | Insegurança Laboral |
| | Satisfação Laboral |
| Valores no Local de Trabalho | Conflito Trabalho/Família |
| | Confiança Vertical |
| | Confiança Horizontal |
| | Justiça e Respeito |
| Personalidade | Comunidade Social no Trabalho |
| | Autoeficácia |
| Saúde e Bem-Estar | Saúde Geral |
| | Stresse |
| | <i>Burnout</i> (Exaustão) |
| | Problemas em dormir |
| Comportamentos Ofensivos | Sintomas Depressivos |
| | |

Relativamente ao Índice Bipolar de Fadiga Laboral Percebida (Neto, 2013), importa referir que o mesmo é representado por uma autoavaliação do nível geral de cansaço que os trabalhadores sentem antes e depois de um dia de trabalho, tendo por referência os últimos três meses. É classificado numa escala de 0 a 10, em que zero representa nada cansado e dez extremamente cansado. Os níveis de fadiga manifestados podem ser classificados de acordo com os critérios definidos na seguinte Figura 1.

Antes

| | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|----------|---|---------|---|-------------|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Aceitável | | | | Moderado | | Elevado | | Inaceitável | | |

Depois

| | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|----------|---|---------|---|-------------|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Aceitável | | | | | Moderado | | Elevado | | Inaceitável | |

Figura 1 - Classificação do nível manifestado de fadiga laboral percebida (Fonte: Neto, 2013)

Relativamente ao processo de aplicação do questionário, importa referir que, de modo a obter feedback quanto às potenciais dificuldades de interpretação e preenchimento do inquérito, efetuou-se um pré-teste a dez trabalhadores da empresa. Não foram reportados comentários ou dificuldades, daí que se avançou com a apresentação e aplicação do questionário aos restantes trabalhadores, agrupando os mesmos tendo em conta a sua área de atividade e a disponibilidade horária para o preenchimento do mesmo. Assim, com o objetivo de evitar causar constrangimentos ou disrupções de produção na organização, tornou-se necessário levar a cabo a recolha de dados durante seis dias, no mês de fevereiro de 2020. Por conseguinte, reuniram-se, faseadamente, os vários grupos de respondentes em sala adequada para o efeito com capacidade para acomodar o número de respondentes de cada grupo, sendo o processo gerido pela equipa de investigação, em articulação com os serviços de segurança e saúde ocupacional da organização. O período de tempo estipulado e observado para preenchimento do questionário ascendeu a 30 minutos. No início das sessões efetuou-se uma apresentação que visou instruir e explicar o propósito do preenchimento do questionário.

A recolha dos dados e a própria análise e apuramento dos indicadores psicossociais foi realizada por área funcional da empresa, para uma melhor caracterização e compreensão das especificidades e perceções localizadas dos trabalhadores. Foram consideradas nove áreas funcionais, a saber: Gestão/Pessoal Administrativo, Apoio à Atividade Comercial, Obras, Transformação de Madeiras, Transformação de Derivados, Montagem, Acabamentos, Apoio à produção, e Logística.

Depois de recolhidos os dados foi criada uma base de dados no programa IBM SPSS, versão 22. A análise de dados e as técnicas estatísticas aplicadas foram efetuadas no SPSS, com complemento do Microsoft Excel, recorrendo-se a estatísticas descritivas standard (frequências, percentagens, médias, desvio padrão) e a estatísticas bivariadas de relação por área funcional. Neste último caso, utilizou-se o teste de *Kruskal-Wallis* (K-W) para aferir de diferenças de médias e o teste de associação de *Qui-Quadrado* (QQ) para aferir de relações de dependência entre variáveis.

4. Resultados

4.1 Exposição aos fatores psicossociais gerais

Neste ponto apresentam-se os níveis de exposição predominantes dos trabalhadores da organização aos 29 fatores de risco psicossocial com potencial de causar dano na dimensão física, psicológica e social dos trabalhadores, tendo por base os itens do COPSOQ. Com os dados da Tabela 2 pode-se fazer uma leitura global e por área funcional. Em termos globais para a empresa, não se registaram fatores com incidência elevada, mas 16 apresentaram um nível moderado. Os restantes tinham valores médios baixos. Os fatores a que os trabalhadores consideraram estarem mais expostos foram as exigências cognitivas, o ritmo de trabalho, as exigências emocionais, a influência no trabalho, a insegurança laboral e o conflito trabalho-família.

Tabela 2 - Nível de exposição predominante a fatores psicossociais (global e por sector)

| | Nível de Exposição Predominante (Média) | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------|----------------------|------------------|-----------|--|
| | Organização globalmente | Gestão/Pessoal Administrativo | Apoio à Atividade Comercial | Obras | Transformação de Madeiras | Transformação de Derivados | Montagem | Acabamentos | Apoio à produção | Logística | |
| Exigências quantitativas | 2,93 | 2,94 | 2,82 | 3,03 | 3,12 | 2,91 | 3,18 | 2,52 | 3,11 | 2,94 | |
| Ritmo de trabalho | 3,44 | 3,56 | 4,23 | 3,02 | 3,74 | 3,64 | 3,71 | 2,97 | 3,60 | 3,64 | |
| Exigências cognitivas | 3,60 | 3,76 | 4,09 | 3,72 | 3,10 | 3,64 | 3,66 | 3,27 | 3,91 | 3,48 | |
| Exigências emocionais | 3,29 | 3,72 | 3,85 | 3,14 | 3,65 | 2,89 | 3,14 | 3,03 | 3,47 | 3,00 | |
| Influência no trabalho | 3,22 | 3,21 | 2,84 | 3,13 | 3,47 | 3,28 | 3,29 | 3,38 | 3,00 | 3,48 | |
| Possibilidades de desenvolvimento | 2,24 | 2,04 | 1,64 | 2,14 | 2,83 | 2,33 | 2,35 | 2,28 | 1,96 | 2,27 | |
| Previsibilidade | 2,78 | 2,71 | 2,46 | 2,68 | 3,36 | 3,05 | 2,70 | 2,54 | 2,73 | 3,00 | |
| Transparência do papel laboral | 1,91 | 1,93 | 1,50 | 1,98 | 2,38 | 1,76 | 1,76 | 1,72 | 1,76 | 2,27 | |
| Recompensas | 2,34 | 1,99 | 1,90 | 2,24 | 3,09 | 2,46 | 2,31 | 2,23 | 2,22 | 2,91 | |
| Conflitos de papéis | 2,87 | 2,89 | 2,89 | 2,88 | 2,84 | 2,92 | 2,93 | 2,51 | 3,09 | 3,07 | |
| Apoio social de colegas | 2,67 | 2,31 | 2,58 | 2,63 | 3,32 | 2,84 | 2,75 | 2,47 | 2,58 | 2,48 | |
| Apoio social de superiores | 2,64 | 2,61 | 2,86 | 2,31 | 3,56 | 2,62 | 2,53 | 2,67 | 2,53 | 2,79 | |
| Comunidade social no trabalho | 2,09 | 1,65 | 1,75 | 2,03 | 2,94 | 2,30 | 2,16 | 2,07 | 1,98 | 1,66 | |
| Qualidade da liderança | 2,32 | 2,24 | 2,28 | 2,17 | 2,97 | 2,32 | 2,33 | 2,22 | 2,37 | 2,59 | |
| Confiança horizontal | 2,83 | 2,65 | 2,45 | 2,72 | 3,03 | 2,98 | 2,97 | 2,86 | 2,91 | 2,52 | |
| Confiança vertical | 2,26 | 2,17 | 2,12 | 2,14 | 2,45 | 2,44 | 2,23 | 2,26 | 2,22 | 2,55 | |
| Justiça e respeito | 2,69 | 2,63 | 2,45 | 2,56 | 2,88 | 2,93 | 2,78 | 2,63 | 2,64 | 2,70 | |
| Autoeficácia | 2,08 | 2,13 | 1,72 | 2,04 | 2,49 | 2,13 | 2,12 | 2,26 | 1,77 | 1,63 | |
| Significado do trabalho | 1,86 | 1,72 | 1,56 | 1,73 | 2,26 | 2,21 | 1,71 | 2,49 | 1,78 | 2,03 | |
| Compromisso com o local de trabalho | 2,43 | 2,10 | 2,12 | 2,47 | 2,36 | 2,56 | 2,53 | 2,60 | 2,40 | 2,91 | |
| Satisfação no trabalho | 2,32 | 1,99 | 1,69 | 2,38 | 2,64 | 2,59 | 2,34 | 2,40 | 2,36 | 2,27 | |
| Insegurança laboral | 3,02 | 2,50 | 2,23 | 2,47 | 3,30 | 3,00 | 3,65 | 3,58 | 3,07 | 3,91 | |
| Saúde geral | 2,70 | 2,44 | 2,38 | 2,86 | 3,48 | 2,70 | 2,63 | 2,64 | 2,62 | 2,27 | |
| Conflito trabalho-família | 3,01 | 2,82 | 3,05 | 2,98 | 3,36 | 2,95 | 3,06 | 2,86 | 3,02 | 3,36 | |
| Problemas em dormir | 2,44 | 2,11 | 2,65 | 2,50 | 2,89 | 2,46 | 2,32 | 2,27 | 2,80 | 2,36 | |
| Exaustão | 2,95 | 2,76 | 2,38 | 2,76 | 3,59 | 3,07 | 2,92 | 2,93 | 3,13 | 3,00 | |
| Stresse | 2,81 | 2,71 | 2,54 | 2,61 | 3,83 | 2,78 | 2,71 | 2,62 | 2,80 | 3,23 | |
| Sintomas depressivos | 2,46 | 2,03 | 1,81 | 2,37 | 3,26 | 2,89 | 2,38 | 2,50 | 2,21 | 2,77 | |
| Comportamentos ofensivos | 1,31 | 1,08 | 1,08 | 1,29 | 1,77 | 1,44 | 1,30 | 1,25 | 1,12 | 1,25 | |
| <i>Legenda:</i> | <i>Baixa – 1 a 2,4</i> | | | <i>Moderada – 2,5 a 3,9</i> | | | | <i>Elevada – ≥ 4</i> | | | |

Em termos setoriais, o padrão de incidências altera-se um pouco consoante a área. No Apoio à Atividade Comercial encontra-se o maior volume de fatores com baixa exposição, contudo, também é nesta área onde surgem os dois únicos fatores que foram classificados com elevada incidência em toda a organização. Os trabalhadores da área comercial revelaram elevada preocupação com o ritmo de trabalho e as exigências cognitivas a que estavam expostos.

Na área de Gestão/Pessoal Administrativo também se evidenciou um padrão favorável, com a maioria dos fatores a apresentarem baixa incidência. Com um cenário oposto, estão as áreas da transformação de materiais. A Transformação de Madeiras foi o sector que reportou pior condições psicossociais de trabalho na empresa, com apenas cinco fatores com baixa incidência de exposição (24 no nível moderado). Seguiu-se a Transformação de Derivados, com dez fatores com baixa incidência (19 no nível moderado).

Outros aspetos que merecem destaque tem que ver com o facto das escalas Exigências quantitativas, Ritmo de trabalho, Exigências cognitivas, Exigências emocionais, Influência no trabalho, Conflitos laborais, Conflito trabalho-família e Stresse exercem, aproximadamente, a mesma força gravitacional sobre a empresa e os seus sectores, refletindo, transversalmente, nestes, níveis de exposição moderada que variam entre 2,5 e 3,9, com a exceção dos fatores no espectro do Ritmo de trabalho e das Exigências cognitivas aos quais se evidenciaram níveis de exposição elevados no sector Apoio à Atividade Comercial, tal como já referido (respetivamente de 4,23 e 4,09).

Do mesmo modo, vertente da Previsibilidade, Apoio social de colegas, Apoio social de superiores, da Confiança horizontal, Justiça e respeito, Insegurança laboral, Saúde geral, e da Exaustão, afiguram-se, com algumas exceções, níveis de exposição moderada transversalmente na empresa e nos nove sectores. As exceções anteriormente referidas encontram-se presentes: no sector de Gestão/Pessoal Administrativo com níveis de exposição baixa às escalas Apoio social de colegas e Saúde geral; no Apoio à Atividade Comercial, que regista um nível de exposição baixa à Previsibilidade, Confiança horizontal, Justiça e respeito, Insegurança laboral, Saúde geral e à Exaustão; nas Obras, com níveis de exposição baixa em relação a Apoio social de superiores e Insegurança laboral; nos Acabamentos, com níveis de exposição baixa à escala Apoio social de colegas; e na Logística, com Níveis de exposição baixa no que toca a Apoio social de colegas e Saúde geral.

Inversamente e contrastando com os níveis exposição previamente explanados, que evidenciam exposições superiores, quase transversalmente ou praticamente em todos os seus sectores incidem níveis de exposição baixos ao espectro de fatores de risco que decorrem das seguintes escalas: Possibilidades de desenvolvimento, Transparência do papel laboral, Recompensas, Comunidade social no trabalho, Qualidade da liderança, Confiança vertical, Autoeficácia, Significado do trabalho, Compromisso com o local de trabalho, Satisfação no trabalho, Problemas em dormir, Sintomas depressivos e Comportamentos ofensivos.

Como se percebeu, existem algumas diferenças de incidências consoante a dimensão psicossocial e a área funcional. Por isso, procurou-se sistematizar os valores por dimensão e verificar se essas diferenças tinham significância estatística. Na Tabela 3 apresentam-se esses dados. Pode-se concluir, com base no teste de K-W, que essa evidência se verifica em cinco das nove dimensões psicossociais. Para um intervalo de confiança de 95%, denota-se que as médias diferem significativamente consoante a área funcional, no que diz respeito às Exigências Laborais ($p = 0,05$), Interface Trabalho-Indivíduo ($p = 0,013$), Personalidade ($p = 0,017$), Saúde e Bem-Estar ($p = 0,002$) e Comportamentos Ofensivos ($p = 0,002$). A Tabela 3 também permite verificar que os problemas com as Exigências Laborais foram superiores no Apoio à Atividade Comercial, os

problemas de Organização do Trabalho e do Conteúdo foram mais reportados na Logística, os problemas com as Relações Sociais e Liderança, Valores no Local de Trabalho, Personalidade dos trabalhadores, Saúde e Bem-Estar, e Comportamentos Ofensivos foram mais sinalizados na Transformação de Madeiras.

Tabela 3 – Valores médios e diferenças de incidência por dimensão psicossocial e setor da organização

| | Exigências Laborais | Organização do Trabalho e do Conteúdo | Relações Sociais e Liderança | Interface Trabalho-Indivíduo | Valores no Local de Trabalho | Personalidade | Saúde e Bem-Estar | Comportamentos Ofensivos |
|-------------------------------|---------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------|--------------------------|
| Gestão/Pessoal Administrativo | 3,42 | 2,37 | 2,41 | 2,37 | 2,34 | 2,13 | 2,43 | 1,08 |
| Apoio à Atividade Comercial | 3,67 | 2,11 | 2,41 | 2,27 | 2,22 | 1,72 | 2,35 | 1,08 |
| Obras | 3,31 | 2,38 | 2,31 | 2,60 | 2,25 | 2,04 | 2,68 | 1,29 |
| Transformação de Madeiras | 3,34 | 2,56 | 2,95 | 2,86 | 2,81 | 2,49 | 3,44 | 1,77 |
| Transformação de Derivados | 3,28 | 2,64 | 2,53 | 2,78 | 2,66 | 2,13 | 2,78 | 1,44 |
| Montagem | 3,45 | 2,61 | 2,39 | 2,76 | 2,54 | 2,12 | 2,58 | 1,30 |
| Acabamentos | 2,92 | 2,58 | 2,24 | 2,73 | 2,44 | 2,26 | 2,56 | 1,25 |
| Apoio à produção | 3,49 | 2,33 | 2,38 | 2,70 | 2,50 | 1,77 | 2,62 | 1,12 |
| Logística | 3,24 | 2,72 | 2,52 | 2,89 | 2,35 | 1,63 | 2,78 | 1,25 |
| Média Global Organização | 3,31 | 2,48 | 2,43 | 2,65 | 2,45 | 2,08 | 2,68 | 1,31 |
| Significância Teste K-W (p.) | 0,05* | 0,083 | 0,055 | 0,013* | 0,234 | 0,017* | 0,002* | 0,002* |

* Significativo para I.C. de 95%.

Legenda: Incidência Baixa (1 a 2,4); Moderada (2,5 a 3,9); Elevada (≥ 4)

4.2. Nível de fadiga e satisfação laboral

Estes dados anteriores evidenciaram a área da Transformação de Madeiras como o contexto com piores níveis de exposição, ainda que com incidências moderadas. Esse padrão mantém-se nos indicadores complementares de fadiga e satisfação laboral, situando o sector como o que apresenta as piores condições psicossociais de trabalho percebidas.

Com recurso ao instrumento Índice Bipolar de Fadiga Laboral Percebida (Neto, 2013), evidenciam-se um nível geral de fadiga moderado antes da jornada de trabalho (média 4,10), apesar de 47% dos trabalhadores se posicionarem no intervalo aceitável (Tabela 4). Depois da jornada de trabalho, o nível de desgaste revelado também é moderado (média 6,79), mas existindo maior dispersão de resultados. A nível sectorial, no que diz respeito ao nível de desgaste antes, o padrão mantém-se, daí que não se tenham registado diferenças estatisticamente significativas ($p = 0,173$). A principal divergência aconteceu na área da Logística, apresentando um valor médio bastante superior aos restantes (média 5,45), registando-se 36,4% de trabalhadores com um cansaço manifesto muito elevado.

Em termos de cansaço após a jornada de trabalho, já se regista maior variabilidade de valores, existindo mesmo diferenças estatisticamente significativas entre áreas funcionais ($p < 0,001$). O valor superior surge no sector da Transformação de Madeiras, situando-se já na categoria da elevada incidência de fadiga laboral. Isto acontece porque 40% dos trabalhadores do sector manifestaram

ser comum sentirem um nível muito elevado de cansaço depois da jornada. Este sector também é aquele que apresenta maior diferencial de fadiga percebida entre os dois momentos (antes e depois da jornada), indiciando que as atividades realizadas durante o horário de trabalho são bastante exigentes.

Tabela 4 - Nível de fadiga laboral percebida por área de atividade

| Nível de Fadiga Laboral (%) | Total | Gestão / Administrativo | Apoio Ativ. Comercial | Obras | Transf. de Madeiras | Transf. de Derivados | Montagem | Acabamentos | Apoio à produção | Logística |
|--------------------------------------|---------|-------------------------|-----------------------|-------|---------------------|----------------------|----------|-------------|------------------|-----------|
| Antes da Jornada de Trabalho | | | | | | | | | | |
| 0-3 Aceitável | 47,0 | 58,3 | 58,4 | 34,0 | 52,6 | 41,7 | 60,0 | 40,0 | 46,7 | 36,4 |
| 4-5 Moderado | 23,5 | 30,6 | 8,3 | 32,0 | 10,5 | 25,0 | 14,3 | 31,4 | 20,0 | 9,0 |
| 6-7 Elevado | 14,1 | 8,3 | 33,3 | 17,0 | 21,1 | 4,1 | 14,3 | 8,6 | 20,0 | 18,2 |
| > 8 Muito elevado | 15,4 | 2,8 | 0,0 | 17,0 | 15,8 | 29,2 | 11,4 | 20,0 | 13,3 | 36,4 |
| Total (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Média do Índice | 4,10 | 3,06 | 3,33 | 4,51 | 4,32 | 4,63 | 3,76 | 4,39 | 4,13 | 5,45 |
| Significância Teste K-W (p.) | 0,173 | | | | | | | | | |
| Depois da Jornada de Trabalho | | | | | | | | | | |
| 0-5 Aceitável | 30,3 | 25,0 | 46,2 | 54,8 | 5,0 | 38,5 | 29,4 | 20,6 | 13,3 | 18,2 |
| 6-7 Moderado | 21,2 | 25,0 | 38,4 | 19,0 | 30,0 | 11,5 | 26,4 | 17,6 | 13,3 | 9,1 |
| 8-9 Elevado | 38,1 | 50,0 | 15,4 | 21,4 | 25,0 | 38,5 | 32,4 | 44,2 | 66,7 | 72,7 |
| > 9 Muito elevado | 10,4 | 0 | 0,0 | 4,8 | 40,0 | 11,5 | 11,8 | 17,6 | 6,7 | 0,0 |
| Total (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Média do Índice | 6,79 | 6,56 | 5,58 | 5,51 | 8,26 | 7,00 | 6,82 | 7,52 | 7,80 | 7,09 |
| Significância Teste K-W (p.) | < 0,001 | | | | | | | | | |

No que concerne ao nível geral de satisfação com as condições de trabalho atuais (Tabela 5), 81,3% do capital humano da empresa situa-se nos quadrantes da satisfação e muita satisfação, enquanto que, em oposição, 18,7% submergem em direção à insatisfação ou muita insatisfação. Contudo, os respondentes dos sectores Transformação de madeiras, Transformação de derivados e Apoio à produção apresentam um nível de satisfação inferior ao nível de satisfação global e, subsequentemente, do mesmo modo, um nível de insatisfação muito superior. Os restantes sectores apresentam, comparativamente, um nível de satisfação superior ao da organização no seu conjunto, com a exceção dos sectores Acabamentos e Logística com um nível ligeiramente inferior.

As áreas da Gestão/Pessoal Administrativo e do Apoio à Atividade Comercial são as que possuem mais trabalhadores muito satisfeitos, em contrapartida, na Logística não existe qualquer trabalhador nesse nível de satisfação. As áreas da Transformação de Madeiras e do Apoio à Produção são as que apresentam mais trabalhadores insatisfeitos. No caso da Transformação de Madeiras, verifica-se mesmo uma igual cota de pessoas satisfeitas e insatisfeitas, revelando uma grande clivagem de posições nesse setor. Nos restantes, existe uma maior uniformidade em prol da satisfação.

Utilizando-se o teste de associação do *Qui-Quadrado* percebeu-se que existe uma relação de dependência entre o nível de satisfação reportado pelos trabalhadores e a área funcional onde desempenham suas funções. Apesar de essa relação ser fraca ($V_c = 0,267$), é estatisticamente

ocorrerem danos por exposição a fatores psicossociais também estão patentes, daí que seja necessário que a empresa continue com o processo de análise e avaliação dos riscos, para se determinar os níveis de riscos e as prioridades de intervenção.

Com as exposições manifestadas pelos trabalhadores já se pode salientar alguns aspetos a ter consideração. Diversos fatores de risco psicossocial têm incidência transversal na empresa, independentemente da área da funcional. Decorrem, principalmente, das exigências laborais, do interface trabalho-indivíduo e da saúde e bem-estar no trabalho. São incidências moderadas, mas que têm potencial global de risco. No caso das exigências laborais, é mesmo o principal problema psicossocial sinalizado na empresa, assumindo especial relevo o ritmo de trabalho e as exigências cognitivas e emocionais do trabalho. Estas exigências se se mantiveram e agravarem com o tempo podem contribuir para o aumento das queixas de saúde, das intenções de rotatividade, menor desempenho e comprometimento organizacional (Bakker & Demerouti, 2017; Lesener, Gusy & Wolter, 2018). Além disso, quando existe um continuado e intenso esforço físico, afetivo e cognitivo no trabalho aumenta a exaustão e o sentimento de cansaço (Demerouti et al., 2003; Lesener, Gusy & Wolter, 2018). Cenário que já se está a confirmar, com a dimensão psicossocial do bem-estar no trabalho também a revelar incidências moderadas, com especial destaque para o nível de stresse e exaustão. Essa ilação reafirma o padrão que vem sendo demonstrado na literatura especializada, em que as exigências do trabalho tendem a influenciar a saúde e o bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, com o bom funcionamento das empresas (Sousa et al., 2020).

A dimensão do interface trabalho-indivíduo também foi das que revelou exposições superiores, com especial destaque para os fatores da insegurança laboral e do conflito trabalho-família, ainda que com incidência moderada também. Todavia, é uma dimensão que deve merecer atenção, até porque, como refere Sousa e colegas (2020), a gestão e articulação das exigências familiares com as responsabilidades do trabalho não são uma missão fácil, e quanto mais pobre for essa interface, pior serão as consequências para o trabalhador e para a empresa. Por exemplo, as dificuldades de conciliação entre esferas de vida tendem a estar associadas com o decréscimo da satisfação laboral, descomprometimento organizacional, *turnover*, absentismo, stresse e exaustão profissional (Sousa et al., 2020; Vivian & Neto, 2020).

Apesar destes fatores terem sido reportados de forma transversal na empresa, também se verificou diferenças consoante a dimensão psicossocial e a área funcional. Verificou-se que os valores médios de incidência diferem estatisticamente de forma significativa consoante o sector, no que diz respeito às dimensões das exigências laborais, interface trabalho-indivíduo, autoeficácia dos trabalhadores, saúde e bem-estar e comportamentos ofensivos. Esta evidência permite traçar perfis psicossociais específicos consoante as áreas funcionais. Mais em concreto, permitiu concluir que o sector da Transformação de Madeiras foi o que revelou as piores condições psicossociais de trabalho percebidas, já a área da Gestão/Pessoal Administrativo é a que apresenta resultados mais positivos, sendo, do ponto de vista psicossocial, o melhor sector para se trabalhar na organização, de acordo com os trabalhadores.

Estas conclusões também se atestam nos valores da satisfação laboral registada. A maioria dos trabalhadores manifestou uma satisfação agregada alta (81,3%), sendo na área da Gestão/Pessoal Administrativo que atinge o valor mais alto (97,2%) e na Transformação de Madeiras onde se regista o valor mais baixo (52,6%), ainda que com predominância da avaliação positiva das condições de trabalho atuais na empresa. Nesta dimensão também fica patente as diferenças entre áreas funcionais. Apesar do cenário global muito favorável, subsiste uma insatisfação agregada relevante em alguns sectores, nomeadamente no Apoio à produção (33,3%), Transformação de Derivados (34,6%) e Transformação de Madeiras (47,4%). É uma situação que

não pode ser ignorada, até porque revela um padrão. Os indicadores apurados reportaram condições psicossociais menos favoráveis nessas áreas, logo tenderá a existir menor satisfação. A persistência desses sentimentos tenderá ao seu agravamento e à deterioração da relação laboral, já que a insatisfação com o trabalho tende a ser um forte preditor para o stresse crónico e a exaustão profissional, dando origem a atitudes e comportamentos negativos relativamente às atividades e à empresa (Sousa et al., 2020), nomeadamente a intenção de saída da organização (Vivian & Neto, 2020).

6. Conclusão

Com o presente artigo vincou-se a importância da caracterização das condições psicossociais de trabalho percebidas numa organização. Esse procedimento não pode ser confundido com um processo de análise e avaliação de riscos psicossociais relacionados com o trabalho, mas é fundamental para que se possa depois concretizar esse processo. Um estudo como o realizado demonstra a importância de se auscultar os trabalhadores sobre as condições de trabalho existentes. Eles, melhor que ninguém, sentem quotidianamente as exigências e alegrias da atividade profissional e do funcionamento de uma organização. Esse olhar tem o potencial de revelar uma visão descentralizada da realidade operacional e administrativa, tendo por ponto de observação os postos e equipas de trabalho, e as vivências e experiências individuais e de interação na organização.

As condições percebidas de trabalho favorecem um retrato único da dinâmica organizacional, e criam bases para se sinalizar contextos de exposição a riscos e oportunidades de melhoria dos fatores psicossociais de trabalho. Foi isso que se procurou efetuar com este estudo nesta indústria portuguesa de transformação de madeira e mobiliário. A vontade da própria empresa em querer conhecer melhor as condições psicossociais de trabalho existente foi determinante para que o estudo pudesse ser realizado. Foram criadas as circunstâncias necessárias para que se pudesse efetuar uma consulta extensiva e estruturada aos trabalhadores, salvaguardando todos os requisitos de confidencialidade e anonimato dos testemunhos. Os dados apurados permitiram concluir, na perspetiva dos trabalhadores, pela existência de condições psicossociais de trabalho favoráveis. Os fatores de risco que revelaram uma incidência moderada e que suscitaram mais atenção pelo seu potencial de dano no futuro estavam relacionados com as exigências do trabalho, nomeadamente em termos de ritmos e exigências cognitivas e emocionais do trabalho, a interface entre pessoa e profissão, nomeadamente em termos de insegurança contratual e de conflito-trabalho família, e a saúde e bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente em termos de stresse e exaustão. Também ficou patente que nem todas as áreas funcionais da organização manifestaram o mesmo nível de condições psicossociais. Alguns setores a evidenciam uma situação menos favorável, ainda assim, com perspetiva geral positiva. Nesse âmbito, destaca-se o sector da Transformação de Madeiras como o que apresentou um cenário mais adverso, e que necessita de análises complementares para se compreender e contextualizar com mais detalhe as causas apontadas.

Essa foi uma vertente que não foi possível explorar neste artigo. Por questões de dimensão do texto, não se pode integrar dados relativos às etapas seguintes do processo de análise e avaliação de riscos, bem como da fase de implementação de medidas de intervenção para melhorar as condições de trabalho existentes. Mas também esse não era o propósito deste artigo. Tal como expresso na introdução, o objetivo era o de caracterizar as condições psicossociais de trabalho percebidas pelos trabalhadores, tendo por base a sua apreciação sobre a exposição a um conjunto de fatores psicossociais de risco. Acredita-se que se conseguiu atingir cabalmente esse objetivo, deixando contributos relevantes para a empresa compreender os sentimentos e visões dos seus trabalhadores,

e perspetivar contextos de melhoria ao nível da segurança e saúde e da dignificação das relações laborais. Em termos de conhecimento científico, também se crê que fica um contributo pertinente sobre o fenómeno das condições percebidas de trabalho, em particular na forma como se pode desenhar uma abordagem metodológica para o seu estudo e como podem ser extremamente úteis os resultados que se obtêm para a gestão da segurança e saúde no trabalho e a gestão de recursos humanos nas organizações.

7. Referências

- Araújo, M. (2014). Bullying no local de trabalho: Avaliação e intervenção. In Neto, H. V., Areosa, J., & Areses P. (eds). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho* (pp.213-238). Porto: Civeri Publishing.
- Areosa, J. & Queirós, C. (2020). Burnout: uma patologia social reconfigurada na era COVID-19?. *International Journal on Working Conditions*, No.20, 71-90. Doi: <https://doi.org/10.25762/abh3-qh73>.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273–285. doi: 10.1037/ocp0000056
- CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (2016). *Assédio sexual e moral no local de trabalho*. Retirado de http://cite.gov.pt/asstscite/downloads/publics/Assedio_Sexual_Moral_Local_Trabalho.pdf
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12–23. doi: 10.1027//1015-5759.19.1.12
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2011), The concept of bullying and harassment at work: the European Tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (pp. 3-30). London: Taylor & Francis.
- European Parliament (2016). Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy Strategies. Directorate General for Internal Policies. Available in: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL_STU\(2016\)587285_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/587285/IPOL_STU(2016)587285_EN.pdf)
- EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- EU-OSHA (2009). *Perspectivas 1: Novos Riscos Emergentes para a Segurança e Saúde no Trabalho*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.
- ILO - International Labour Office. (2003). Time for equality at work - Global Report under the Follow-up to the ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. Retirado de https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_PUBL_9221128717_EN/lang--en/index.htm
- ILO / WHO – World Health Organization (1984). Psychosocial factor at work: Recognition and control. Occupational Safety and Health Series, No. 56. Retirado de https://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf
- Leka, S. & Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. World Health Organization. Retirado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>
- Lesener, T., Gusy, B. & Wolter, C. (2018). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, Doi: <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065>.
- Neto, H.V. (2013). *Questionário de Caracterização das Condições Psicossociais de Trabalho*. V. N. Gaia: ISLA.
- Neto, H.V. (2015). Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. *International Journal on Working Conditions*, N.º 9, 1-21.

- Neto, H.V. (2016). *Sebenta da UC de Psicossociologia do Trabalho*. V.N. Gaia: ISLA.
- Neto, H.V., Areosa, J., & Areses P. (2014). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Porto: Civeri Publishing.
- OIT - Organização Internacional do Trabalho (1958). *Convenção n.º111, de 25 de junho de 1958, sobre a discriminação em matéria de emprego e profissão*. Retirado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111
- OIT (2018). *Acabar com a violência e o assédio contra mulheres e homens no mundo do trabalho*. Retirado de http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs2/Violencia_Assedio_Relatorio_V1_OIT_2018.pdf
- Reis, R. T. dos. (2001). Direitos, liberdades e garantias da pessoa do trabalhador despedido em razão da sua conduta extra-laboral. *Gestão e Desenvolvimento*, (10), 95-127. <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2001.69>
- República de Portugal (2009). Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro - Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho. *Diário da República*, Série I, n.º 176, 6167-6192.
- República de Portugal (2014). Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro - Altera a Lei 102/2009, referente ao Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho. *Diário da República*, Série I, n.º 19, 554-591.
- Roque, I. (2014). Precariedade e alienação dos licenciados no trabalho informatizado. In H.V. Neto, J. Areosa, & P. Areses (eds). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho* (pp.73-90). Porto: Civeri Publishing.
- Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., González, A., Gabani, F., & Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS ONE*, 12(10), 01-29. doi: e0185781.
- Schaufeli, W.B., & Greenglass, E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510. Doi: 10.1080/08870440108405523.
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Nossa, P. (2011). Copenhagen Psychosocial Questionnaire II: Portugal e Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa. Doi: <https://doi.org/10.1177/1403494809353652>.
- Sousa, C., Gonçalves, G., Sebastião, C., & Sousa, A. (2020). O efeito das exigências profissionais e familiares e do conflito trabalho-família no burnout e na satisfação profissional. *International Journal on Working Conditions*, No.19, 51-70. Doi: <https://doi.org/10.25762/qfy1-5944>.
- Verdasca, A. T. (2014). Assédio moral no trabalho: uma realidade contemporânea. In H.V. Neto, J. Areosa, & P. Areses (eds). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho* (pp.258-282). Porto: Civeri Publishing.
- Vivian, J.C. & Neto, H.V. (2020). A relação entre condições psicossociais de trabalho e rotatividade voluntária de trabalhadores. *International Journal on Working Conditions*, No.20, 51-70. Doi: <https://doi.org/10.25762/0aa7-cq43>.
- WHO – World Health Organization (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Retirado de <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.