

O STRESS OCUPACIONAL COMO FACTOR PRINCIPAL DE RISCO PSICOSSOCIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

2020

Paulo Tibério Armando Saveca

Docente de Psicologia do Desporto da Universidade Eduardo Mondlane - Moçambique

Fernando Pacheco Montero

Docente de Psico-Sociologia da Universidade Eduardo Mondlane - Moçambique

Vicente Alfredo Tembe

Docente de Psicologia do Desporto da Universidade Pedagógica de Maputo - Moçambique

Email de contacto:

ptiberio_saveca@yahoo.com.br

RESUMO

O *stress* ocupacional é considerado como um desequilíbrio entre as exigências no trabalho e as capacidades para dar resposta no contexto laboral. Portanto, constitui um dos maiores desafios em termos de saúde para os pesquisadores desta área. Hoje em dia, em Moçambique, existe presença de diversos fatores de riscos psicossociais que contribuem para o desequilíbrio significativo entre as exigências de trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo, contribuindo para a deterioração da saúde mental. Objetivo: avaliar o nível de *stress* ocupacional como principal fator de risco psicossocial do ambiente de trabalho numa instituição pública. Materiais e Métodos: pesquisa de natureza quantitativa-qualitativa-descritiva com auxílio dos procedimentos estatísticos em percentagem. Para recolha de dados aplicaram-se dois questionários: O Questionário Psicossocial de Copenhaga II (COPSOQ II – versão abreviada) e o Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral-adaptada (QSO-VG) (Gomes, 2010) para uma amostra heterogênea composta por 62 trabalhadores de uma instituição pública moçambicana. Resultados: os resultados obtidos permitem considerar-se que o ritmo de vida é caracterizado pelas mudanças psicossociais condicionadas por riscos físicos e fisiológicos, comportamentais, psicológicos, emocionais e cognitivos. Estes riscos condicionam de maneira significativa a saúde mental dos funcionários públicos e por conseguinte, a aparição do *stress* ocupacional como principal fator de risco psicossocial, dentre outros, num

ambiente de trabalho. Conclusão: os resultados reportaram uma tendência marcada pelo ritmo de vida tanto no contexto de trabalho como pessoal; daí sua incidência no aspeto psicossocial condicionado por riscos físicos e fisiológicos, comportamentais, psicológicos e emocionais assim como cognitivos.

Palavras-chave: saúde mental, *stress* ocupacional, risco psicossocial, ambiente de trabalho.

Copyright © 2020.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



1. INTRODUÇÃO

A segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores são preocupações vitais de centenas de milhões de profissionais em todo o mundo, mas a questão se estende para além dos indivíduos e suas famílias. Fundamentando-se com base no presuntivo da necessidade de novos estudos e considerações a respeito: é de suprema importância para a produtividade, competitividade e sustentabilidade das empresas e comunidades, assim como para as economias nacionais e regionais (OMS, 2010).

Atualmente, o *stress* ocupacional pela sua magnitude e transcendência, é considerado um verdadeiro problema de saúde pública e por consequência uma motivação para a pesquisa. Hoje em dia, em Moçambique, denota-se um desequilíbrio significativo entre as exigências de trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo contribuindo para a deterioração da saúde mental deste; motivado pela presença de diversos fatores de risco psicossociais.

A gestão do *stress* ocupacional, constitui um dos maiores desafios da atualidade na área da saúde ocupacional, quer pelo seu impacto negativo ao nível da saúde dos trabalhadores e despesa pública em saúde, quer pelas suas consequências diretas e indiretas ao nível da dinâmica das organizações e das economias de mercado. Ela é fonte de preocupação crescente em todo o mundo e tem mobilizado gestores, clínicos e decisores políticos no sentido de se encontrar as estratégias mais eficientes no combate ao problema.

1.1. Referencial Teórico

1.1.1. Saúde mental

A Organização Mundial de Saúde (OMS) vem considerando, faz algum tempo, que não existe definição "oficial" de saúde mental. Diferenças culturais, julgamentos subjetivos e teorias relacionadas concorrentes afetam o modo como a "saúde mental" é definida. Saúde mental é um termo usado para descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional. Pode incluir a capacidade de um indivíduo apreciar a vida e procurar um equilíbrio entre as atividades e os esforços para atingir a resiliência psicológica.

Embora os argumentos anteriores nos induzem a reconsiderar o conceito de saúde mental como um estado de bem-estar no qual o indivíduo exprime as suas capacidades, enfrenta os stresses normais da vida, trabalha produtivamente e de modo frutífero contribuindo para a sua comunidade.

Estudiosos de diferentes culturas definem diversamente a saúde mental. Os conceitos de saúde mental abrangem, entre outras coisas, o bem-estar subjetivo, a autoeficácia percebida, a autonomia, a competência, a dependência inter-geracional e a autorrealização do potencial intelectual e emocional da pessoa. De um modo geral, porém, concorda-se quanto ao facto de que a saúde mental é algo mais do que a ausência de perturbações mentais tal como é sustentado pelo relatório da OMS de 2018.

Entretanto, está a tornar-se cada vez mais claro que o funcionamento mental tem um substrato fisiológico e está indissociavelmente ligado ao funcionamento físico e social e aos ganhos em saúde. Por conseguinte existe a necessidade de uma preocupação constante acerca do referido assunto (funcionamento mental).

No concernente a este contexto a Organização Pan-americana da Saúde (2016) considera que:

- A saúde mental é mais do que a ausência de transtornos mentais;
- A saúde mental é uma parte integrante da saúde. Na verdade não há saúde sem saúde mental;
- A saúde mental é determinada por uma série de fatores socioeconómicos, biológicos e ambientais;

Nesta base a promoção, proteção e restauração de saúde mental podem ser consideradas como uma preocupação vital dos indivíduos, comunidades e sociedades em todo o mundo (ONU 2017).

1.1.2. *Stress* ocupacional

Na perspetiva do estudo realizado por Pinho (2015) ao citar a Leka *et al.*, (2010), o *stress* é o resultado de um conjunto complexo de fenómenos dinâmicos e não apenas a consequência de um único evento externo, agindo sobre uma pessoa. As bases teóricas do *stress* podem ser: interativa (focando as características estruturais da interação das pessoas com o seu ambiente de trabalho) ou transacional (focando os processos cognitivos e reações emocionais que governam as interações pessoa-ambiente) (Tabanelli *et al.*, 2008).

É na atividade laboral que surgem a maioria de situação indutoras de *Stress*. Fatores como as condições físicas e características do trabalho, o papel que o indivíduo desempenha na organização, a estrutura e o clima da organização, o relacionamento com os colegas de trabalho e superiores hierárquicos, o desenvolvimento da carreira profissional do indivíduo e ainda os fatores extrínsecos ao trabalho (como é o caso da família), são os fatores organizacionais indutores de *Stress*.

O *stress* ocupacional, também designado como “stress profissional” ou “stress relacionado com o trabalho,” traduz “uma consequência da desarmonia (ou desequilíbrio) entre as exigências do trabalho e as capacidades (e recursos ou necessidades) do trabalhador” (Leite e Uva, 2010). Ele representa “uma interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, em que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador para lidar com elas” (ACT, 2015).

1.1.3. Riscos psicossociais

Existe alguma controvérsia no que diz respeito à definição de riscos psicossociais (Costa e Santos, 2013; Jiménez, 2011), com algumas teorias a colocar uma maior ênfase na organização do trabalho e outras, de maneira menos unânime, em aspetos sociais e económicos, como o estatuto ou a remuneração (Costa e Santos, 2013).

A Organização Internacional do Trabalho-OIT (1986), por exemplo, define os riscos psicossociais como as interações entre o conteúdo do trabalho, organização e gestão do trabalho e outras condições organizacionais e ambientais, por um lado, e as competências e necessidades dos trabalhadores, por outro, que provem ter uma influência perigosa na saúde dos trabalhadores através das suas perceções e experiências. No entanto, visto que o conceito de risco faz referência à exposição, por um lado, e aos danos, por outro, é importante distinguir os fatores de risco dos seus efeitos sobre a saúde física, mental e social (Costa e Santos, 2013).

Um novo risco psicossocial é qualquer risco que antes não existia e é causado por novos processos, tecnologias, lugares de trabalho, mudanças sociais ou organizativas; ou é um problema há muito existente, mas agora é considerado como um risco devido a avanços científicos ou a uma alteração da perceção do público. Ainda que de acordo com os critérios referenciados por Costa e

Santos (2013), deve ser levado em conta que o que faz com que um risco para a saúde no trabalho seja psicossocial, não é a sua manifestação, mas sim a sua origem. Logo, os riscos psicossociais são definidos como os riscos para a saúde mental, física e social, originados pelas condições de trabalho e por fatores organizacionais e relacionais (Pinho, 2015). Estes resultam da interação entre o trabalhador, as condições de vida no trabalho e as condições de vida fora do trabalho, sendo suscetíveis de influenciar a saúde, segurança e bem-estar do trabalhador, com eventuais repercussões na produtividade e na satisfação (DGS, 2010). Conforme referenciado por estes dois autores (Pinho, 2015 e DGS, 2010) infere-se que os riscos psicossociais estão intimamente associados ao stress ocupacional.

Paralelamente a estes critérios, Costa e Santos (2013) e Silva e Marques (2013) coincidentemente são unânimes ao referenciar que os fatores de risco psicossociais são as condições presentes numa situação laboral diretamente relacionadas com a organização, o conteúdo do trabalho e a realização da tarefa onde, manifesta-se a capacidade para afetar tanto o desenvolvimento do trabalho como a saúde (física, psíquica e social) do trabalhador.

Evidentemente existe uma relação entre os riscos psicossociais e as experiências de *stress* relacionado com o trabalho, reconhecida como uma das principais causas de doenças profissionais. O *stress* relacionado com o trabalho é a resposta que as pessoas podem ter quando apresentadas a exigências e pressões do trabalho que não são compatíveis com os seus conhecimentos e habilidades que desafiam a sua capacidade de *coping* (Leka *et al.*, 2003).

O estado de relação entre os riscos psicossociais e as experiências de *stress* tem merecido estudo na União Europeia, por exemplo. Estudos neste bloco continental concluíram que os riscos psicossociais no local de trabalho são um problema importante devido ao custo económico e social envolvido, chegando ao ponto de se poder considerar a dimensão deste problema uma questão de saúde pública (Gil-Monte, 2009).

Por conseguinte os riscos psicossociais, além de incidirem no aparecimento do *stress* ocupacional, afetam notavelmente no ambiente de trabalho com efeito direto na saúde do trabalhador.

1.1.4. Ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho e a natureza do trabalho influenciam significativamente a saúde (OMS, 2010; Silva e Marques, 2013). O ambiente de trabalho tem sido um local de evidência para pesquisas relacionadas à saúde mental. Daí que vários estudos realizados convergem em declarar o trabalho como um conjunto de atividades realizado onde o esforço físico, forma parte do cotidiano do indivíduo com o objetivo de atingir uma meta.

O trabalho também pode ser abordado de diversas maneiras e com enfoque em várias áreas, como saúde, economia, física, filosofia, sociologia, psicologia, história, desporto entre outras. Na perspetiva de autores como Navarro e Padilha (2007) o trabalho tem carácter plural e polissêmico, além de exigir conhecimento multidisciplinar: A atividade laboral é fonte de experiência psicossocial é indubitável que o trabalho ocupa parte importante do espaço e do tempo em que se desenvolve a vida humana contemporânea. Assim, ele não é apenas meio de satisfação das necessidades básicas, é também fonte de identificação e de autoestima, de desenvolvimento de potencialidades humanas, de alcançar sentimento de participação nos objetivos da sociedade.

Coutinho (2009), por exemplo, afirma que quando falamos de trabalho nos referimos a uma atividade humana, individual ou coletiva, de carácter social, complexa, dinâmica, mutante e que se distingue de qualquer outro tipo de prática animal por sua natureza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental e moral.

Segundo Lima *et al.*, (2013), para se entender o sentido do trabalho, é fundamental entender a subjetividade daquele que realiza as tarefas, ou seja, o trabalhador. O trabalho também possibilita um convívio social, pois é em seu ambiente que há troca interpessoal entre os indivíduos, não ficando restrita à realização de atividades rotineiras. O facto de estar inserido nesse ambiente social possibilita ao indivíduo o aprimoramento de sua subjetividade.

Tendo em conta o conceito trabalho, Lara (2011), refere que o trabalho pode ser conceituado como conjunto de atividades, produtivas ou criativas, que o homem exerce para atingir determinado fim. Porém essa atividade deve ser exercida de forma que não prejudique a saúde do trabalhador.

Como pode verificar-se, o trabalho tem sido conceituado e classificado sob diversas formas de modo que constitui uma unidade íntegra de acordo com as características e elementos comuns que aborda tanto no sentido económico como social. Estes elementos passam necessariamente pela proteção a saúde do trabalhador condicionado por um ambiente de trabalho que responda a essa demanda.

Nas diversas realidades em que se situa o ambiente de trabalho a (OMS, 2010) reconhece que está sendo cada vez mais usado como um espaço para promoção de saúde e para atividades preventivas de saúde não só para evitar doenças e acidentes de trabalho, mas para diagnosticar e melhorar a saúde das pessoas em geral.

Um ambiente de trabalho saudável é aquele em que os trabalhadores e os gestores colaboram para o uso de um processo de melhoria contínua da proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar de todos os trabalhadores e para a sustentabilidade do ambiente de trabalho tendo em conta as seguintes considerações estabelecidas sobre as bases das necessidades previamente determinadas (OMS, 2010): Questões de segurança e saúde no ambiente físico de trabalho,

questões de segurança, saúde e bem-estar no ambiente psicossocial de trabalho, incluindo a organização do trabalho e cultura da organização, recursos para a saúde pessoal no ambiente de trabalho, envolvimento da instituição na comunidade para melhorar a saúde dos trabalhadores, de suas famílias e outros membros da comunidade entre outros.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa é de natureza quantitativa-qualitativa com tendência descritiva e com auxílio dos procedimentos estatísticos média e percentagem expressados em tabelas e gráficos de modo a facilitar uma interpretação básica dos resultados obtidos. No total participaram 62 trabalhadores heterogêneos de uma instituição pública da Cidade de Maputo.

Neste estudo aplicaram-se dois questionários: O Questionário Psicossocial de Copenhaga II (COPSOQ II– versão abreviada) aplicado com o intuito de conhecer alguns dos aspetos sobre as condições psicossociais no trabalho. Este 1º questionário foi aplicado a 31 trabalhadores de ambos os sexos em sectores diferentes. O 2º questionário denominado Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral-adaptada (QSO-VG) (Gomes, 2010) foi aplicado com objetivo de avaliar as potenciais fontes de *stress* no exercício da atividade laboral em profissionais que exercem diferentes atividades em contextos distintos aplicou-se. Este 2º questionário foi administrado a 31 trabalhadores de diferentes sectores de serviço.

Foram consultadas diversas bibliografias tanto em formato físico como digital incluindo a consulta *online* em *sites* como RCAAP - Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal, *Wiley Online Library - John Wiley e Sons Publishing*, *Research4Life*, *PubMed*, Repositório Aberto da Universidade de Porto entre outras com o intuito de revisar artigos, teses, dissertações, monografias e documentos diversos referidos ao tema da pesquisa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. Quanto aos aspetos sobre as condições psicossociais de trabalho (COPSOQ II)

Fundamentando-se com base no presuntivo da presença de fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho numa instituição pública, originado pelo *stress* ocupacional, desenvolveu-se a presente pesquisa, considerando que, atualmente, esta temática constitui um verdadeiro problema de saúde pública.

Para uma melhor análise dos resultados obtidos foram agrupadas as perguntas em categorias. Sendo que:

1ª Categoria: atividade laboral e organização do tempo em função da atividade realizada

Em relação a primeira categoria os resultados indicam que o 42,6% dos participantes no inquérito trabalham aos sábados e o 19,35% com alguma frequência nos domingos. Existe uma tendência de trabalhar mais do que o habitual manifestado pelas circunstâncias, uma vez que fazer horas extras assim como levar o trabalho para casa acontece com relativa frequência. De acordo com estes resultados o 58,06% responde a estas demandas. Este cenário justifica-se ainda no facto da maioria dos participantes desenvolver a sua atividade laboral em áreas de notáveis exigências, fundamentalmente de carácter pedagógico e organização do trabalho. Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), estes aspetos formam parte do pacote de possíveis riscos psicossociais que influenciam no aparecimento do *stress* ocupacional.

Ainda neste âmbito de análises existem evidências que justificam os resultados anteriores manifestado no presuntivo do 22,3% dos funcionários não usufruem de um merecido descanso pelo menos 48 horas no decorrer de uma semana; isto é, descanso após 7 dias consecutivos de atividade laboral. Embora os resultados nos levam a considerar a presença de riscos psicossociais por outra parte referido a estes mesmos aspetos na perspectiva de combinar o tempo livre com o horário de trabalho (férias, folgas horários de entrada e saída) com amigos e familiares o 31,8% dos funcionários com frequência conseguem harmonizar estas atividades.

Tabela 1ª Categoria: atividade laboral e organização do tempo em função da atividade realizada.

Item	%
Trabalham os sábados;	42,6%
Com alguma frequência os domingos;	19,35%
Tendência a trabalhar mais do que o habitual manifestado pelas circunstâncias;	58,06%
Não usufruem de um merecido descanso após 5 dias consecutivos de atividade laboral;	22,3%
Combinar o tempo livre com o horário de trabalho (férias, folgas horários de entrada e saída) com amigos e familiares;	31,08%

É necessário considerar o trabalho como elemento central da sociabilidade humana. Estes argumentos sustentam ideia expressado por Marx (2011) no sentido de que o tempo de trabalho

deixou de ser a medida de todas as riquezas, a qual passou a ser o tempo disponível. De um modo simples, Marx (2011) entende que todo o tempo para além do tempo de trabalho necessário à produção e reprodução das condições materiais de existência é tempo livre. Assim, quanto mais se reduz o tempo de trabalho necessário, maior deverá ser o tempo livre.

2ª Categoria: poder de decisão, nível de participação, supervisão e informação administrativa das estruturas

A segunda categoria identificou alguns riscos psicossociais dos quais o poder de decisão com 56,1% e que caracterizou-se por mostrar influencia direta nas tarefas e atividades a serem executadas. Entretanto há faculdade para tomar decisões na distribuição do ambiente direto do local de trabalho (espaços, móveis, objetos pessoais e outros). Enquanto há quantidade e qualidade do trabalho também aparecem indícios de autoridade e autonomia.

Tabela 2ª Categoria: poder de decisão, nível de participação, supervisão e informação administrativa das estruturas;

Item	%
Influência direta nas tarefas e atividades a serem executadas (poder de decisão);	56,1
Recebem informação do que devem fazer;	67,7
Supervisão dos chefes imediatos (entre insuficiente e adequado); enquanto a planificação do trabalho, ritmo e qualidade;	89,03
Possibilidade de treinamento e promoção;	49,6
Consideram muito claro o nível de informação para realizar seu trabalho;	78,9

Existem evidências na literatura sobre a autonomia e controle na tomada de decisões e na utilização das próprias competências. Autores como Silva e Ferreira (2013) consideram que a criatividade desperta o sentimento de que o indivíduo é pessoalmente responsável pelas consequências do trabalho que executa, o que resultará num maior grau de satisfação com o trabalho e compromisso com a organização.

O paradoxo de estes resultados é evidenciado nos aspetos que caracterizam o nível de participação enquanto a tomada de decisão, ser consultado, receber informação e nenhuma participação. Ouve um discreto 67,7% de respostas indicando que apenas recebem informação do que devem fazer isto porque a maioria indica receber apenas informação em relação a introdução de mudanças em equipamentos e materiais, introdução de mudanças no modo de trabalhar, reestruturação ou reorganização de departamentos ou áreas de trabalho fundamentalmente.

Portanto observa-se uma discreta contradição entre os resultados obtidos quanto ao poder de decisão dos funcionários e o nível de participação e informação no contexto do trabalho. Este facto esta relacionado com o modo em que é valorizado a supervisão dos chefes imediatos. Em termos de percentagem os resultados indicam que 89,03% dos funcionários colocam entre insuficiente e adequado este indicador enquanto a planificação do trabalho, ritmo e qualidade.

Embora os resultados anteriores indicam uma discreta discrepância a informação fornecida pela instituição indica um adequado 49,6% caracterizado pela pouca informação enquanto a possibilidade de treinamento e promoção assim como insuficiência na informação dos requisitos para ocupar lugares de promoção. Isto traduz-se na valorização das referidas informações que recebem os funcionários onde o 78,9% considera muito claro o nível de informação para realizar seu trabalho.

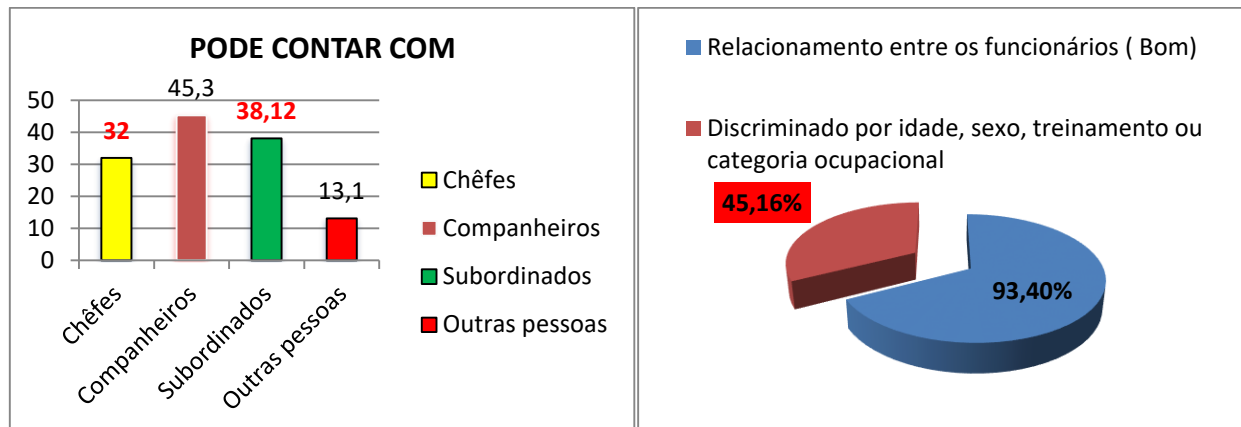
3º Categoria: nível de incidências, apoio ou suporte, relações pessoais, resolução de conflitos e discriminação

Em relação a terceira categoria de perguntas os resultados revelam que as vezes para executar algumas tarefas é necessário “pular” os métodos estabelecidos assim como tomar decisões ou realizar coisas com as quais não concorda-se porque envolve um conflito moral, legal e emocional. Os fatores de risco psicossociais também podem ser priorizados em termos da natureza do fator de risco ou do dano que causa, da força da relação entre o fator de risco e o dano, ou do tamanho do grupo afetado. Decisões similares são realizadas todos os dias noutras áreas de avaliação de riscos (Leka *et al.*, 2008).

De acordo com a opinião dos funcionários consultados, 32% consideram que podem contar com os chefes em caso de precisar de ajuda ou suporte; 45,3% com os companheiros; 38,12% com os subordinados e 13,1% com outras pessoas que trabalham na instituição.

Por outro lado existe um ambiente positivo de relacionamento entre os funcionários (93,4% considera bom este indicador). Isto tem como sustentabilidade a escassa ocorrência de conflitos interpessoais e em caso de existir a rápida intervenção por parte das estruturas orgânicas para resolvê-los.

Gráfico 3ª Categoria: nível de incidências, apoio ou suporte, relações pessoais, resolução de conflitos e discriminação



Apesar de serem indicadores positivos os resultados apontam que 45,16% sentem-se discriminados seja por razões de idade, sexo, treinamento ou categoria ocupacional.

Os fatores de riscos psicossociais manifestos aqui nos conduzem a tomar em consideração que o *stress* ocupacional também pode estar associado a alterações emocionais como: irritabilidade; ansiedade; mau humor; angústia; isolamento; fadiga; problemas de relacionamento com colegas (Eu-Osha, 2014a; Leka *et al.*, 2003). O *stress* ocupacional também pode ser causado por fortes exigências emocionais no trabalho (Eu-Osha, 2007; Gil-Monte, 2009, 2012).

4º Categoria: exclusividade, atenção, tempo disponível, rapidez, ritmo, quantidade, sobreposição de tarefas, nível de dificuldade, interrupções

Uma quarta categoria mostra evidências das manifestações de foco no trabalho (de uma forma que impede o funcionário falar, se mexer ou apenas pensar em coisas estranhas à sua tarefa) onde 62,3% declarou que nunca ou quase nunca aconteceu; 82,9% mantém uma atenção muito alta; 71,05% considera que o tempo livre para exercer suas funções não é suficiente; 50,01% refere que há uma exigência enquanto a prontidão na execução das tarefas. Isto justifica-se com o facto do 90,67% considerar que sempre ou quase sempre devem acelerar o ritmo do trabalho. Tudo isto considerado pelo facto de 58,15% considerarem excessiva a quantidade ou volume do trabalho a realizar e por conseguinte aparecimento do *stress* ocupacional.

Evidências científicas corroboram que o *stress* surge muitas vezes quando existe uma falta de clareza sobre os diferentes papéis e responsabilidades que as pessoas têm, ou quando esses papéis e responsabilidades resultam em conflito (Eu-Osha, 2014a; Gil-Monte, 2009, 2012; Leka *et al.*, 2003; Leka *et al.*, 2008; Leka *et al.*, 2010).

Ainda nesta perspetiva, existem outros riscos psicossociais acrescentados por considerar complicado ou difícil o trabalho (63,71%) e participar de várias tarefas ao mesmo tempo (87,4%). Além de considerar as interrupções das tarefas planificadas por outras não planificadas. Relaciona-se com a necessidade de gerir uma quantidade de informação e cargas de trabalho cada vez maiores e uma maior pressão no âmbito laboral (Eu-Osha, 2007; Gil-Monte, 2009, 2012).

5ª Categoria: exigências, emoções, rotinas, importância e contribuição

Entretanto a quinta categoria apresenta um panorama caracterizado pela presença de um nível de exigência no trabalho onde 67,3% sentem a pressão e rigor da mesmo. Não obstante, os funcionários (69,09%) consideram que nunca ou quase nunca, pelo tipo de trabalho que realizam, estão expostos a situações que possam afetar-lhes emocionalmente. Talvez pelo facto de 95,58% considerar que as tarefas que realizam fazem sentido. Outro aspeto que pode estar a incidir deve-se ao facto de sentirem que o trabalho que realiza é muito importante (78,08%) e serem reconhecidos pelos superiores (43,05%); colegas de trabalho (61,8%); estudantes (60,1%) e familiares e amigos (100%).

6ª Categoria: desenvolvimento profissional, treinamento e nível de satisfação pessoal

Por último a sexta categoria considera que 34,10%, de acordo com a instituição, não há facilidades de desenvolvimento profissional (promoção, plano de carreira). De acordo com os resultados, 38,5% considera suficiente o treinamento e/ou capacitação que recebem embora revelam-se a 13,09% a argumentação da insuficiência em alguns casos. Em relação ao esforço que realiza e recompensa da instituição, 41,06% considera insuficiente apesar de, conforme foi manifestado anteriormente, 43,05% ser reconhecido pelos seus superiores. Pese embora se reconheça, 24,7% considera este aspeto totalmente inadequado. Um possível facto pode estar condicionado com o salário onde 31,09% está insatisfeito e 63,51% muito insatisfeito.

Tabela 6ª Categoria: desenvolvimento profissional, treinamento e nível de satisfação pessoal.

Item	%
Facilidades de desenvolvimento profissional	34,1
Suficiente o treinamento e/ou capacitação	38,05
Esforços que realizam e recompensa da instituição	41,06
Insatisfeitos pelo salário	31,09
Insatisfeitos pelo salário	63,51

Estes resultados reforçaram a noção prevalecente da existência de riscos psicossociais. O desenvolvimento da carreira pode ser uma fonte de *stress* quando existe estagnação da carreira e incerteza, quando o trabalhador é subpromovido ou sobre promovido, ou quando a remuneração é baixa ou à comissão (Gil-Monte, 2012 e Leka et al., 2010).

Quanto as potenciais fontes de *stress* no exercício da actividade laboral (QSO-VG)

Os resultados convergem com os obtidos na aplicação do primeiro questionário. Em termos gerais o nível de *stress* que se manifesta no exercício da actividade profissional provoca:

- Nenhum *stress*: 6,33%;
- Pouco *stress*: 32,21%;
- Moderado *stress*: 41,36%;
- Bastante *stress*: 12,01% e
- Elevado *stress*: 8%.

Conforme pode-se constatar os resultados reportaram uma tendência de *stress* moderado e pouco *stress* como maiores índices de incidência para o aparecimento do *stress* ocupacional. As principais fontes potenciadoras destes resultados foram:

- A falta de desenvolvimento e promoção na carreira;
- Falta de condições de trabalho;
- Falta de materiais e equipamentos para realizar o trabalho;
- O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático;
- Falta de tempo para dar apoio e conviver com a família e/ou amigos;
- A sobrecarga ou excesso de trabalho;
- Salário inadequado;
- Comportamento inadequado de colegas de trabalho.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados reportaram uma tendência marcada pelo ritmo de vida tanto no contexto de trabalho como pessoal; daí sua incidência no aspeto psicossocial condicionado por riscos físicos e fisiológicos, comportamentais, psicológicos e emocionais assim como cognitivos.

Concretamente existem fortes evidências de fontes potencialmente geradoras de *stress* destacando-se as seguintes: insegurança laboral, crescentes exigências emocionais, condições ambientais, sobrecarga de tarefas, conflito entre as exigências do trabalho e da vida privada, cultura e função organizacional entre outros.

A avaliação dos riscos psicossociais e, por conseguinte, a identificação dos problemas, permitem a gestão destes no ambiente de trabalho. Por outra parte admite a possibilidade de reconhecer que medidas de prevenção ou proteção são, ou deveriam ser tomadas para controlar os riscos. É necessário não apenas identificar os fatores de risco negativos e suas fontes de *stress*; também deve-se identificar os aspetos positivos no ambiente de trabalho que devem ser promovidos e reforçados.

Portanto tomar em consideração o *stress* ocupacional como factor de risco psicossocial implica a identificação, estimativa, probabilidade de exposição ao fator de risco psicossocial profissional, gravidade do risco, valoração; níveis e prioridades de gestão.

Demostrou-se uma vez mais que um trabalho saudável manifesta exigências sobre os funcionários apropriados em relação às suas capacidades e recursos, à quantidade de controlo que possuem sobre o seu trabalho e ao apoio que recebem de pessoas importantes para si. Proteger a saúde psicossocial dos trabalhadores não é uma obrigação legal, mas também uma questão ética (Pinho, 2015).

REFERÊNCIAS

ACT, Autoridade para as Condições do Trabalho (2015). *Prevenir os Riscos Psicossociais*.Pdf.

COSTA, L. e SANTOS, M. (2013). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos*. Disponível em: <http://repositorio-aberto.up.pt>.

COUTINHO, M. (2009). Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 12, n. 2, p. 189-202,

DGS, Direção Geral da Saúde (2010). Orientação Técnica nº1 – DSP. Gestão dos Riscos Profissionais em Estabelecimentos de Saúde. Ministério da Saúde.

EU-OSHA (2014a). *Guia eletrónico para a gestão do stress e dos riscos psicossociais*. [online]. Disponível em: <https://www.healthy-workplaces.eu/pt/tools-and-resources/a-guide-to-psychosocial-risks>.

GIL-MONTE, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173.

GIL-MONTE, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.

JIMÉNEZ, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

LARA, R. (2011). Saúde do trabalhador: considerações a partir da crítica da economia política. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 78-85, jan./jun.

LEKA, S., GRIFFITHS, A. e COX, T. (2003). *Organização do Trabalho e Estresse. Protegendo a Série de Saúde dos Trabalhadores*, No. 3. Geneva: World Health Organization.

LEKA, S., COX, T. e ZWETSLOOT, G. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management (PRIMA-EF)*. In Leka, S. & Cox, T. (Eds.). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF (1st Ed.)* (pp. 1-16). Nottingham: WHO Publications.

LEITE, S. e UVA, A. (2010). *Stress relacionado com o trabalho*. Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho, p. Cadernos Avulso 6.

LIMA, M. e P. (2013). O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *Revista de Administração Mackenzie*, v. 14, n. 2, p. 42-68.

LEKA, S. e JAIN, A. (2010). *Impacto na saúde dos riscos psicossociais no trabalho: uma visão geral*. Geneva: World Health Organization.

MARX, K. (2011). *Grundrisse*. São Paulo: Boitempo Editorial, Rio de Janeiro: Editora da UFRJ.

NAVARRO, V. e PADILHA, V. (2007). *Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. Psicologia e Sociedade*, 19 (Ed. Esp.).

OIT (1986). *Fatores psicossociais no trabalho: reconhecimento e controle*. Genebra: Secretaria Internacional do Trabalho.

OMS 2018. Relatório Mundial da saúde. Versão abreviada. Pdf.

ORGANIZAÇÃO PANAMERICANA DA SAÚDE (2016). *Saúde mental, bem-estar físico e mental*. Documento em pdf.

ONU News (2017). *Saúde mental*. Disponível em: <http://news.un.org>tags>saúde mental>.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, (2010). “Ambientes de trabalho Saudáveis: um modelo para a Ação. Para empregadores, trabalhadores, formuladores de política e profissionais”. /OMS; tradução do Serviço Social da Indústria. – Brasília: SESI/DN.

PINHO, R. (2015). *Fatores de risco/riscos psicossociais no local de trabalho*. Direção Geral de Saúde. Programa Nacional de Saúde Ocupacional. Ministério de Saúde. Portugal.

SILVA, S. e MARQUES, P. (2013). *Pessoal não docente: identificação de fatores de risco psicossociais no desempenho laboral*. International Congress on Safety and Labour Market, Covilhã.

SILVA, C. e FERREIRA, M. (2013). *Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-Estar no Trabalho*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29 (3), 331-339.

TABANELLI, M. *et al.* (2008). *Instrumentos disponíveis para mensuração de fatores psicossociais no ambiente de trabalho*. Arquivos Internacionais de Saúde Ocupacional e Ambiental.