

# **Condições de trabalho e stress: implicações no emprego e na vida pessoal**

Dissertação de Mestrado

Ana Rita Souto

Mestrado em

**Ciências Económicas e Empresariais**



# Condições de trabalho e stress: implicações no emprego e na vida pessoal

Dissertação de Mestrado

Ana Rita Souto

## Orientadores

Professor Doutor José António Cabral Vieira  
Prof. Doutor António Manuel Salvador Pimenta

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão de Recursos Humanos.



## RESUMO

Esta dissertação aborda dois temas fundamentais na vida de qualquer indivíduo enquanto membro de uma organização: as suas condições de trabalho e o *stress*. Para compreender melhor esta realidade, analisou-se os trabalhadores de algumas Unidades de Saúde Ilha da Região Autónoma dos Açores. De acordo com a literatura, têm ocorrido grandes alterações na sociedade e, conseqüentemente, na vida de cada indivíduo e nas estruturas das organizações. Neste sentido, verifica-se que os níveis de *stress* atingiram um grau perigosamente alto (Coleman, 1991), com conseqüências para a saúde, a qualidade de vida a nível pessoal e para as organizações (Freire, 2014). Quanto às condições de trabalho, estas englobam tudo o que influencia o próprio trabalho, isto é, o posto de trabalho, o seu ambiente, as relações entre a produção e os salários, a duração da atividade de trabalho, os horários de trabalho, o repouso, a alimentação, entre outros (Carvalho, 2011). O *stress* é uma reação adversa do indivíduo à pressão excessiva à qual se encontra sujeito e pode ser definido como uma resposta psicológica a esse ataque (Araújo, 2014). Deste modo, e segundo os resultados obtidos, é possível concluir que são os indivíduos mais novos, os mais suscetíveis ao *stress*. Aspectos como o desgaste físico, o reconhecimento das chefias pelo trabalho realizado, os conflitos existentes, a insatisfação com o espaço de arrumação e com o salário recebido são os principais fatores que contribuem para tal. Além disso, em todas as faixas etárias existem indivíduos que são mais afetados pelo *stress* e, por conseqüência, reflete-se no seu relacionamento com os outros. No entanto, indivíduos com menos habilitações literárias são os que sentem menos impacto do *stress* nas tarefas do seu dia-a-dia.

Palavras-chave: emprego, *stress*, trabalho, vida pessoal.

## ABSTRACT

This dissertation addresses two fundamental themes in the life of any individual as a member of an organization: their working conditions and stress. To better understand this reality, the workers of some Health Units in the Portuguese Autonomous Region of the Azores were studied. According to the literature, there have been major changes in society and, consequently, in the life of each individual and in the structures of organizations. In this sense, it appears that stress levels reached a dangerously high degree (Coleman, 1991), with consequences for health, quality of life at a personal level and for organizations (Freire, 2014). As for working conditions, these include everything that influences the work itself, that is, the workplace, its environment, the relations between production and wages, the duration of the work activity, working hours, the rest, food, among others (Carvalho, 2011). Stress is an individual's adverse reaction to the excessive pressure to which they are subject and can be defined as a psychological response to this attack (Araújo, 2014). In this way, and according to the results obtained, it is possible to conclude that the younger individuals are the ones most susceptible to stress. Aspects such as physical wear and tear, recognition by managers for the work performed, existing conflicts, dissatisfaction with the storage space and with the salary received are the main factors that contribute to this. In addition, in all age groups there are individuals who are more affected by stress and, as a consequence, it is reflected in their relationship with others on a daily basis. However, the individuals with less educational degree are the ones who suffer less consequences by stress on their daily chores.

Keywords: employment, stress, work, personal life.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus orientadores, Professor Doutor José António Cabral Vieira e Prof. Doutor António Manuel Salvador Pimenta pelo apoio, colaboração, *feedback*, por toda a ajuda disponibilizada e pela paciência ao longo destes meses.

Aos meus pais, irmão e restante família, pelo apoio incondicional, pelas palavras de conforto nos momentos mais difíceis, por sempre acreditarem que era capaz e por terem tornado tudo isto possível.

Aos meus amigos, aos de sempre e aos que a universidade me deu, que me ajudaram a descontraír, a relaxar e sempre me apoiaram mesmo estando longe.

## ÍNDICE

Resumo .....	i
Abstract .....	ii
Agradecimentos .....	iii
Lista de Tabelas .....	v
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO .....	6
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA .....	8
2.1. Trabalho, condições de trabalho e satisfação no trabalho .....	8
2.1.1. Conceito de trabalho .....	8
2.1.2. Fatores que afetam o trabalho .....	11
2.1.3. Satisfação no trabalho .....	13
2.2. <i>Stress</i> .....	15
2.2.1. Conceito de <i>stress</i> .....	16
2.2.2. <i>Stress</i> profissional .....	19
2.2.3. Causas do <i>stress</i> .....	20
2.2.4. Estratégias para gerir o <i>stress</i> .....	23
2.2.5. <i>Burnout</i> .....	25
2.3. Implicações no emprego e na vida pessoal .....	29
2.3.1. Emprego e vida pessoal .....	30
2.3.2. Consequências das condições de trabalho .....	32
2.3.3. Consequências do <i>stress</i> .....	34
2.3.4. Consequências do <i>burnout</i> .....	37
2.4. Como melhorar os impactos das condições de trabalho e <i>stress</i> .....	38
2.4.1. Comunicação e motivação .....	39
2.4.2. Liderança e avaliação dos recursos .....	43
2.4.3. Saúde e bem-estar .....	47
CAPÍTULO III – ANÁLISE EMPÍRICA .....	50
3.1. Apresentação do problema a analisar .....	50
3.2. Análise estatística .....	50
3.2.1. Dados sociodemográficos .....	50
3.2.2. Aspectos relacionados com as condições de trabalho e o <i>stress</i> .....	53
3.3. Determinantes do <i>stress</i> : Análise de regressão .....	64
3.4. Determinantes das implicações para a vida pessoal: Modelo Logit .....	69
CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO .....	71
REFERÊNCIAS .....	73
ANEXOS .....	80
Lista de Anexos .....	81

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Faixa etária, género e estado civil (frequências absoluta e relativa) .....	51
Tabela 2 – Habilitações literárias (frequências absoluta e relativa) .....	52
Tabela 3 – Local (ilha) de residência (frequências absoluta e relativa) .....	52
Tabela 4 – Categoria profissional e tempo de trabalho, em anos, na organização (frequências absoluta e relativa) .....	53
Tabela 5 – O meu trabalho é... (frequências absoluta e relativa) .....	54
Tabela 6 – Outras características (frequências absoluta e relativa) .....	54
Tabela 7 – O <i>stress</i> é “sinónimo” de... (frequências absoluta e relativa) .....	55
Tabela 8 – Arranja algumas estratégias para lidar com o <i>stress</i> e alguma vez pediu ajuda para lidar com o <i>stress</i> (frequências absoluta e relativa) .....	56
Tabela 9 – Quando me sinto mais stressado (a) ou ansioso (a)... (frequências absoluta e relativa) .....	56
Tabela 10 – Antes da pandemia considerava-se uma pessoa stressada (frequências absoluta e relativa) .....	57
Tabela 11 – Considero que... (frequências absoluta e relativa) .....	58
Tabela 12 – Com que frequência... (frequências absoluta e relativa) .....	59
Tabela 13 – Grau de satisfação relativamente... (frequências absoluta e relativa) .....	61
Tabela 14 – Com que frequência... (frequências absoluta e relativa) .....	62
Tabela 15 – Com que frequência apresento os seguintes sintomas (frequências absoluta e relativa) .....	63
Tabela 16 – Com que frequência o trabalho causa <i>stress</i> em função das características sociodemográficas (regressão ordinal) .....	65
Tabela 17 – Com que frequência o trabalho causa <i>stress</i> em função das condições do emprego (regressão ordinal) .....	66
Tabela 18 – O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias (modelo Logit) .....	69
Tabela 19 – O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como falo com as outras pessoas (modelo Logit) .....	70

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

As organizações têm sofrido várias alterações ao longo do tempo devido ao aumento da competitividade, ao avanço tecnológico, às vontades e motivações dos seus trabalhadores e às novas necessidades que daí surgiram. Estas podem contribuir para o aumento dos níveis de tensão nos trabalhadores e originar resultados negativos, colocando em causa a eficiência e sucesso das organizações (Leones, 2015).

É recorrente falar em condições de trabalho e *stress*, contudo, os verdadeiros conceitos ainda são pouco considerados pelas organizações. Ou seja, o objetivo das organizações passa maioritariamente pelo aumento da produção e dos lucros, no entanto, motivar e dar atenção aos trabalhadores deveria ser a prioridade, visto que, estes são os ativos mais importantes das mesmas (Muyzenberg, 2008).

O presente trabalho tem como principal objetivo perceber de que forma as condições de trabalho e o *stress* afetam o emprego e a vida pessoal de cada indivíduo e quais as estratégias a utilizar para minimizar os efeitos que as más condições de trabalho e/ou os elevados níveis de *stress* podem causar nos indivíduos enquanto membros de qualquer organização. Além disso, pretende-se ainda perceber se os indivíduos conseguem equilibrar a sua vida profissional e pessoal, uma vez que, pelo menos para alguns trabalhadores, pode ser, por vezes, difícil conseguir separar a vida pessoal da profissional e vice-versa.

Se a nível laboral existirem problemas que afetam a qualidade de vida dos indivíduos quer a nível individual quer como um grupo, a saúde dos mesmos também é posta em causa. Neste sentido, além de todas as preocupações que surgem diariamente, a saúde dos trabalhadores torna-se um aspeto fundamental e, por isso, é necessário contribuir e investir em organizações saudáveis para os seus trabalhadores.

Posto isto, o presente estudo pretende contribuir para esta temática, com o intuito de os compreender melhor e corretamente e perceber de que forma as condições de trabalho e o *stress* influenciam os indivíduos a nível pessoal e profissional e obter conclusões que sirvam de ponto de partida para futuras intervenções (Leones, 2015). Aborda-se, além do *stress*, os tipos de *stress*, as suas causas e estratégias para conseguir gerir o mesmo. Fala-se, ainda, do tema do *burnout* como consequência direta e bastante comum de elevados níveis de *stress*.

O trabalho está organizado da forma que se segue. O capítulo II inclui o enquadramento teórico e divide-se em quatro pontos. O primeiro ponto aborda as condições de trabalho, os fatores que afetam o trabalho e a satisfação no mesmo. O segundo ponto aborda a temática do *stress*, o *stress* profissional, as causas do mesmo e as estratégias que podem ser utilizadas para melhor o gerir, bem como aborda o *burnout* e as suas principais causas. O ponto três trata as consequências das condições de trabalho, do *stress* e do *burnout* no emprego e na vida pessoal de cada indivíduo. O ponto quatro refere algumas sugestões sobre melhorar os impactos das condições de trabalho e *stress* como, por exemplo, a comunicação, a motivação, a liderança, a avaliação dos recursos, a saúde e o bem-estar. O Capítulo III apresenta uma análise empírica realizada com dados recolhidos em algumas das Unidades de Saúde da Região Autónoma dos Açores, onde são também apresentados e justificados as opções e os métodos de análise utilizados. A amostra é de 127 trabalhadores, das Unidades de Saúde de Ilha de Santa Maria, São Miguel, Faial, Pico e Corvo. Por último, no Capítulo IV são sumarizados os principais resultados obtidos e as conclusões.

## CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA

O objetivo, neste capítulo, é compreender alguns dos conceitos fundamentais deste trabalho bem como perceber quais as relações existentes, ou não, entre eles. Assim sendo, aborda-se o trabalho, as condições de trabalho e satisfação e os fatores que afetam o mesmo, o conceito de *stress* e o mesmo aplicado no contexto profissional, as causas e estratégias para geri-lo e, ainda, o *burnout*. Aborda-se, também, a comunicação, a motivação, a liderança e a avaliação dos recursos como meios que contribuem para a melhoria dos impactos das condições de trabalho e *stress* e, conseqüentemente, para a saúde e bem-estar dos indivíduos.

### 2.1. Trabalho, condições de trabalho e satisfação no trabalho

As condições de trabalho “constituem o cerne do trabalho remunerado e das relações de trabalho” (Organização Internacional do Trabalho, 2010) e são experienciadas de forma diferente por cada indivíduo (Leones, 2015). Assim sendo, as condições de trabalho englobam tudo aquilo que influencia diretamente o próprio trabalho (Leones, 2015) desde o horário, o tempo de trabalho, as horas de trabalho, os períodos de descanso e de férias, a remuneração, as condições físicas e o ambiente do posto de trabalho, as exigências mentais do local de trabalho, o tempo de repouso ou a alimentação (Carvalho, 2011).

Na verdade, as pessoas trabalham com o intuito de estarem ocupadas, sentirem-se valorizadas e ter uma remuneração (Soundering, 2018). No entanto, as organizações precisam, cada vez mais, de estar atentas às necessidades dos seus trabalhadores e satisfazê-las visto que, é necessário melhorar a produtividade e a qualidade dos produtos, reduzir custos e adaptar-se rapidamente às mudanças do mercado e da sociedade (Carvalho, 2011).

#### 2.1.1. Conceito de trabalho

Segundo o dicionário da língua portuguesa, o trabalhador é todo aquele que, mediante um salário, coloca a sua força de trabalho à disposição de outrem, o empregador (Priberam, 2020). O mesmo pode ser encontrado na legislação, ou seja, o trabalhador é qualquer pessoa singular que, mediante remuneração, se obriga a prestar trabalho a um empregador (Artigo n.º 16-B da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho).

Relativamente ao conceito de trabalho e, conforme o dicionário da língua portuguesa, este refere-se ao ato ou efeito de trabalhar e ao esforço necessário para que uma tarefa seja realizada, isto é, qualquer ocupação física ou intelectual regular e remunerada (Porto Editora & Priberam, 2020).

Antigamente o trabalho era visto como um aspeto essencial para a subsistência dos indivíduos, no entanto, ainda existem muitas pessoas que trabalham para sobreviver (Magina, 2018). Além disso, trabalhar permite ao indivíduo desenvolver-se e realizar-se a nível profissional e pessoal (Neto, 2018).

Para os trabalhadores, o conceito de trabalho diz respeito a tudo aquilo que é intrínseco à sua atividade, ou seja, inclui as condições de trabalho, o resultado do trabalho e a atividade do trabalho, sendo que esta última engloba as tarefas definidas pelas organizações - atividade a realizar - e a forma como são realizadas as tarefas - trabalho prescrito (Oliveira, 2016).

Importa perceber que a atividade a realizar traduz o comportamento do trabalhador para alcançar os objetivos pretendidos e, normalmente, sofre alterações. O trabalho prescrito diz respeito aos objetivos a alcançar, o modo de os alcançar, os equipamentos de trabalho, a divisão das tarefas e as condições de trabalho (Carvalho, 2011).

Quanto às relações que existem entre os indivíduos e o trabalho, estas não são iguais para todos, pois alteram-se consoante afetos, intenções em relação ao trabalho, sentimentos de retribuição e compensação, entre outros (Magina, 2018).

Cada indivíduo tem as suas próprias expectativas, que variam muito consoante vários fatores, mas existem três que são comuns à grande maioria das pessoas: o envolvimento num trabalho interessante e que lhes proporcione realização a nível pessoal; o encontro de alguma estabilidade económica proveniente do emprego e o desenvolvimento com o objetivo de alcançar o seu potencial pessoal (Soundering, 2018).

Estas expectativas e fatores fazem com que o indivíduo crie um vínculo ou ligação com a organização onde trabalha, que pode ser mais ou menos forte, mas que é bastante importante para a avaliação do bem-estar destes trabalhadores (Magina, 2018).

A existência de vínculo, ou não, está relacionada com a crença e aceitação dos valores e objetivos que a organização defende e pode ser um preditor de comportamentos, ou seja, um indivíduo que apresente ligação com a organização onde trabalha, envolve-se no trabalho, as suas tarefas e atividades são experienciadas de forma mais positiva e contribuem para a criação de esforços e sacrifícios pelos trabalhadores, em prol de vantagens para a organização (Magina, 2018).

Outro aspecto importante é o fato de trabalhar com outras pessoas proporcionar e possibilitar alguma interação social e ligação com amigos e desconhecidos. As pessoas precisam deste tipo de ligação e convívio, nunca descorando a eficiência e a produtividade, uma vez que, se se sentirem felizes, tendem a trabalhar mais e melhor. É, então, importante que os gestores contribuam para esse tipo de interação, mas que o adequem ao local de trabalho (Soundering, 2018).

Com a evolução dos processos tecnológicos, o crescimento, o emprego e as condições de trabalho alteraram-se bastante, são exemplos disso as exigências das organizações a nível pessoal e do negócio, a instabilidade dos empregos, e são consequências disso a insegurança, a insatisfação no trabalho, o *stress*, o *burnout*, entre outros (Carvalho, 2011).

Para que o indivíduo se sinta bem no seu ambiente de trabalho e, conseqüentemente, seja o mais produtivo, é importante perceber se as suas necessidades conseguem ser satisfeitas (Neto, 2018). Assim sendo, não é possível pensar numa organização sem pensar nos seus trabalhadores. Existe, então, uma relação de interdependência e qualquer alteração que ocorra ao nível do trabalho afeta a economia, os trabalhadores, as relações sociais e familiares, gera alterações nos ritmos de trabalho, na saúde dos trabalhadores e na forma como são ordenados os processos de trabalho (Oliveira, 2016).

Cada organização deve, inicialmente, definir a sua estrutura. Para isso, é necessário analisar aspetos como a estratégia da mesma (meio através do qual são alcançados os objetivos), a idade e a dimensão (quanto maior a organização mais conhecido e previsível o seu comportamento e maior a dimensão técnica de cada unidade), a tecnologia utilizada (forma como a organização transforma os fatores de produção em produtos ou serviços), o ambiente em que se movimenta (forças externas à organização e que afetam o desempenho da mesma), o controlo do poder (permite ao responsável, supervisionar, garantir o poder e o controlo da organização), entre outros (Teixeira, 2005).

Entende-se como estrutura organizacional as relações formais existentes entre os grupos e os indivíduos que constituem uma organização. Esta é responsável por definir as funções de cada unidade da organização e o modo como devem colaborar entre si, através de um organograma (Teixeira, 2005).

Existem diferentes tipos de estruturas, contudo, as mais comuns são a estrutura mecanicista, onde existem relações hierárquicas rígidas e elevada centralização das decisões e a estrutura orgânica onde há maior interação entre as pessoas, maior flexibilidade e maior grau de descentralização (Teixeira, 2005).

Atualmente, a organização é vista e apelidada como virtual, em rede, adaptativa, sem fronteiras, horizontal, entre outros. Contudo, a ideia base é a de hierarquias achatadas devido aos patamares existentes, em vez de relações formais e verticais, categorias definidas de forma flexível, maior facilidade em gerar, processar e comunicar informações com os outros e infraestruturas flexíveis (Teixeira, 2005).

“Para conseguir um estado de completo bem-estar físico, mental ou social, o indivíduo ou grupo deve estar apto a identificar e realizar aspirações, a satisfazer necessidades e a alterar ou lutar contra o meio” (Carvalho, 2011).

### **2.1.2. Fatores que afetam o trabalho**

“A cultura organizacional é um conjunto de valores, princípios, tradições e formas de trabalho que são seguidas pelos membros das organizações e influenciam a forma como agem” (Stephen & Judge, 2002). Neste sentido, se estes mesmos aspectos não forem respeitados e seguidos pelos trabalhadores pode surgir, desde início, uma barreira entre os indivíduos e o trabalho que afeta o comprometimento organizacional. Isto é, o indivíduo deixa de ter interesse em continuar a permanecer e a fazer parte da organização em que está inserido e, por consequência, o seu trabalho é afetado (Feixeira, 2020).

Com o passar do tempo, o conceito de risco e a forma de lidar com ele sofreu alterações, ou seja, nas sociedades antigas os principais problemas eram a carência alimentar e a falta de higiene, contudo, com o avanço da tecnologia os riscos foram sofrendo modificações (Leones, 2015).

Importa compreender que o risco só existe se houver uma relação entre a exposição do indivíduo ao risco e essa lhe causar algum tipo de mal (Oliveira, 2016). Qualquer ação tem riscos associados e, por isso, o trabalho não é exceção. Cabe às entidades patronais garantir a segurança e saúde geral dos seus trabalhadores em tudo o que diga respeito ao trabalho (Leones, 2015).

Todos os trabalhadores estão expostos a diversos fatores que afetam o seu bem-estar e a sua saúde física e mental, de forma direta ou indireta (Oliveira, 2016) e, consequentemente, o seu desempenho no trabalho se não forem criadas as condições adequadas (Nekoranec & Kmošena, 2015).

O trabalho é influenciado por fatores internos, tais como, a idade, o sexo, a formação, a experiência, a motivação ou a fadiga e por fatores externos como, por exemplo, objetivos, regras, normas, equipas de trabalho, horários, turnos, máquinas, equipamentos, iluminação e posto de trabalho (Carvalho, 2011).

Outros fatores que afetam o trabalho são os denominados riscos profissionais, divididos em riscos do ambiente físico e riscos psicossociais. Relativamente aos riscos do ambiente físico incluem-se neste grupo os agentes químicos, físicos e biológicos que existam no ambiente de trabalho, radiação, temperatura, ruídos e/ou iluminação inadequada (Carvalho, 2011). Quanto aos riscos psicossociais, surgem devido a mudanças nas organizações, a nível socioeconómico, demográfico e político, e afetam a saúde das pessoas originando sentimentos de insatisfação e desmotivação (Oliveira, 2016). Outros fatores de risco psicossociais são a reorganização do trabalho, as novas formas de contratação e insegurança no trabalho, o envelhecimento da população ativa, a intensificação no trabalho, mais exigências e pressão ou a difícil conciliação entre a vida pessoal e profissional (Carvalho, 2011). São exemplos disso, as características das condições de trabalho e da organização, o excesso de exigências, o escasso controlo sobre o trabalho, o baixo apoio social, a ausência de recompensas e as competências e necessidades dos trabalhadores (Leones, 2015).

As consequências que advêm destes riscos profissionais são variadas, manifestam-se de diferentes formas e a tendência é continuar a surgir devido a alterações tecnológicas como a mecanização, a automatização, a robotização e as novas formas de organização do trabalho (Leones, 2015). Quanto aos prejuízos resultantes dos riscos psicossociais, podem manifestar-se através de acidentes de trabalho imprevistos ou doença ocupacional provocada por acontecimentos lentos e insidiosos traduzidos na forma de problemas emocionais como, por exemplo, ansiedade, tristeza, apatia ou problemas cognitivos como, por exemplo, restrição da perceção, capacidade de concentração, criatividade ou tomada de decisão ou, ainda, problemas comportamentais como álcool, tabaco, drogas e violência (Carvalho, 2011).

Outro dos aspetos importantes é o ambiente de trabalho, que inclui a relação de trabalho entre os trabalhadores e os superiores e o próprio ambiente físico. Se este for propício e adequado fornece aos trabalhadores uma sensação de segurança e contribui para trabalharem da melhor forma. Na verdade, o ambiente de trabalho pode afetar o estado emocional dos trabalhadores e, por isso, o rendimento e o empenho dos mesmos podem variar (Sunarsi, 2019).

O ambiente de trabalho favorável ajuda a criar uma relação de trabalho vinculativa entre as pessoas da organização uma vez que, deixa os trabalhadores confortáveis e com espírito para fazer cada uma das suas funções (Chandrasekar, 2011). No ambiente ou condições de trabalho estão incluídos todos os aspetos físicos do trabalho, psicologia

ocupacional e regulamentos do trabalho que podem afetar tanto a satisfação no trabalho como a produtividade do mesmo (Schultz & Schultz, 2015).

### **2.1.3. Satisfação no trabalho**

Com o passar do tempo as organizações começaram a dar importância à motivação e satisfação dos indivíduos no trabalho visto ser um potenciador de desempenho dos trabalhadores nas organizações, de bem-estar e de satisfação dos mesmos (Vicente, 2014). Contudo, a evolução a nível tecnológico foi mais rápida do que a nível do bem-estar e felicidade das pessoas (Lima, 2004).

Assim sendo, foi importante e necessário as organizações reestruturarem os seus espaços de trabalho promovendo o encorajamento dos trabalhadores, dando-lhes autonomia e capacidade de resposta (Magina, 2018), uma vez que, a satisfação no trabalho está ligada diretamente à qualidade de vida no trabalho, ao bem-estar, à motivação, à atitude e ao estado emocional positivo (Valério, 2018).

O conceito de satisfação no trabalho é bastante abrangente e, por vezes, é estudado como uma “causa” de comportamentos no trabalho como, por exemplo, produtividade, desempenho, rotatividade, entre outros (Fernandes, 2019). É através do estudo do mesmo que se percebe a intenção dos indivíduos em permanecerem ou saírem da organização (Feixeira, 2020).

A satisfação no trabalho pode ser definida como um estado emocional positivo que resulta da avaliação de atividades realizadas ou de experiências no trabalho e baseia-se na satisfação com as necessidades, expectativas e valores dos trabalhadores (Neto, 2018). Esta, refere-se àquilo que os indivíduos sentem acerca do seu trabalho, ou seja, se estão satisfeitos ou não com a sua função (Alves, 2018). Pode ainda ser definida como “um conjunto de sentimentos e crenças das pessoas acerca do seu atual trabalho” (Feixeira, 2020), que podem resultar da comparação entre o que é esperado de determinada situação e o que realmente se obtém (Vicente, 2014).

Podem distinguir-se dois tipos de satisfação no trabalho, a intrínseca, ou seja, quando está relacionada com oportunidades de carreira ou se o trabalhador tem responsabilidades e autonomia, ou a extrínseca quando a satisfação é consequência do salário, das políticas da organização, da segurança no trabalho ou dos relacionamentos com os colegas (Valério, 2018).

Existe, então, uma relação direta entre as condições físicas de trabalho e a satisfação dos indivíduos com o mesmo, ou seja, indivíduos com condições de trabalho favoráveis

sentem-se mais satisfeitos com o trabalho e vice-versa (Neto, 2018) e, por conseguinte, desempenham melhor as suas funções (Leones, 2015).

Os principais responsáveis pela satisfação, ou não, de um indivíduo com o seu trabalho são o reconhecimento, a realização, a oportunidade de crescimento pessoal, a promoção, a responsabilidade, entre outros (Alves, 2018). Contudo, exigências elevadas reduzem a satisfação no trabalho (Valério, 2018).

Existem várias categorias associadas à satisfação no trabalho como, por exemplo, satisfação com as características, as oportunidades de aprendizagem ou a carga de trabalho, a satisfação com o salário em termos de valor e equidade, a satisfação com benefícios, tais como seguros, férias e recompensas, a satisfação com o reconhecimento sendo eles críticas e/ou elogios, satisfação com condições de trabalho, com a supervisão e direção, com os colegas e com as políticas da organização (Alves, 2018).

Relativamente ao bem-estar ocupacional, ou bem-estar no trabalho, este não implica apenas a avaliação afetiva dos factos da vida laboral, implica também uma análise dos estados emocionais, da motivação para o trabalho, das competências laborais e da eficácia dos trabalhadores. Para tal, contribuem cinco dimensões, o bem-estar na carreira, na sociedade, o financeiro, o físico e na comunidade (Magina, 2018).

O termo qualidade de vida no trabalho não apresenta um conceito único, engloba variáveis como a satisfação no trabalho, a saúde física e mental, o bem-estar das pessoas na organização, entre outras e é sinónimo de condições de saúde física, funcionamento social, satisfação com a vida e respeito pelas limitações físicas individuais (Lima, 2004). No entanto, todos os conceitos têm algo em comum, o consenso de que uma maior humanização, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas da organização, relacionam-se diretamente com a qualidade de vida no trabalho (Lima, 2004).

A qualidade de vida no trabalho é utilizada para descrever certos valores ambientais e humanos que são, por vezes, negligenciados pelas sociedades industriais, em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento económico e deve englobar compensações justas e adequadas, condições de trabalho, autonomia, *feedback*, oportunidades de crescimento, segurança no emprego, privacidade pessoal, liberdade de expressão e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (Walton, 1973). Outro conceito defende que a qualidade de vida no trabalho é o conjunto de decisões de uma organização que envolve diagnóstico e implementação de melhorias e inovações, dentro e fora do ambiente de trabalho (Albuquerque & Limongi-França, 1998).

Existem cada vez mais organizações que começaram a dar a mesma importância à qualidade de vida no trabalho quanto a que dão à modernização (Aguiar, 2000). Assim, a qualidade de vida no trabalho torna-se marcante quando o principal objetivo é o crescimento da produtividade e o bem-estar dos trabalhadores (Lima, 2004).

A organização do trabalho é importante para a qualidade de vida no trabalho, ou seja, trabalhos por turnos, horários irregulares, pausas insuficientes para descanso, trabalho controlado eletronicamente, baixa utilização do potencial dos trabalhadores prejudica a saúde, gera desconforto e restringe a participação em eventos familiares e sociais (Fischer *et al.*, 1995). Na verdade, quando o tempo é escasso o trabalhador sente maior pressão e isso afeta-o ao nível das responsabilidades familiares levando-o a criar tensão e atitudes negativas face ao trabalho (Valério, 2018).

A satisfação profissional é um estado positivo resultante de sentimentos, de atitudes e da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho (Feixeira, 2020), além disso, está também ligada ao salário, às oportunidades de promoção ou educação, ao controlo, aos colegas de trabalho, à carga de trabalho, entre outros (Hayes *et al.*, 2015).

Esta satisfação é influenciada por fatores como a retribuição justa e merecedora, habilidades adequadas, carga de trabalho, ambiente de trabalho, ferramentas de suporte, liderança, segurança, oportunidades de progresso (Sunarsi, 2019).

De acordo com a literatura, existe uma relação em U entre a idade e a satisfação no trabalho, então os trabalhadores mais jovens estão mais satisfeitos no início da sua carreira devido ao estado de espírito, diminui numa fase intercalar e posteriormente volta a aumentar. Este último aumento pode dever-se a um cargo hierárquico superior, a melhores recompensas, a aquisições de competências de nível superior, mais responsabilidades, mais anos de experiência profissional, entre outros (Alves, 2018). A literatura refere ainda, embora existam algumas exceções, que trabalhadores com níveis literários superiores estão mais satisfeitos com o seu trabalho (Alves, 2018).

## **2.2. Stress**

Apesar de atualmente ser bastante mais falado, o *stress* já existia na antiguidade. Contudo, hoje em dia sabe-se que é responsável por mais de 80% das doenças “modernas” tais como, hipertensão arterial, asma, diabetes, obesidade, entre outras (Lima, 2004).

O conceito de *stress*, desde há muito tempo, é utilizado pela humanidade apesar de algumas vezes ser em sentido incorreto (Cavaco, 2015). Segundo a Organização Mundial

da Saúde, o *stress* é uma epidemia mundial e representa “elevados custos em termos individuais, familiares, organizacionais, comunitários e sociopolíticos” (Organização Mundial da Saúde, 2004).

Todos os seres humanos, independentemente da altura da vida em que se encontram vivenciam situações de *stress* (Santos & Castro, 1998). No entanto, apesar de maioritariamente apresentar consequências negativas, o *stress* pode, até certo ponto, ser benéfico para os indivíduos (Alves, 2018).

### 2.2.1. Conceito de *stress*

Existe uma grande variedade de conceitos para definir o termo *stress*, contudo é fácil perceber a ambiguidade e imprecisão do mesmo (Alves, 2018). O *stress* é uma pressão a nível psicológico que afeta o sistema do indivíduo e que pode ter origem na área fisiológica, social ou psicológica (Valério, 2018). Pode ser entendido como um desequilíbrio entre aquilo que o meio exige e os recursos que o indivíduo possui para o satisfazer (Cavaco, 2015) e, deste modo, pode ser considerado “um estado de tensão que causa rutura no equilíbrio interno do organismo” (Lipp, 2000) e que enfraquece o sistema imunológico, deixando-o vulnerável a infeções e doenças (Lipp, 2000).

Outras definições de *stress* consideram-no uma condição resultante das trocas existentes entre o indivíduo e o meio ambiente, quando o indivíduo sente que, existe discrepância, real ou não, entre determinada situação e os recursos existentes (Vicente, 2014).

Assim sendo, o *stress* pode ser definido como uma reação do organismo face a acontecimentos diários imprevisíveis, incontroláveis, incertos ou desconhecidos (Michie, 2002) suscetíveis de ameaçarem o seu bem-estar (Moreira, 2010), ou quando surge a necessidade de uma adaptação a um evento ou situação de importância (Freire, 2014).

Segundo o dicionário da língua portuguesa, a palavra *stress* é definida como um “conjunto de perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por vários estímulos ou agentes agressores como o frio, uma doença infecciosa, uma emoção, um choque cirúrgico, condições de vida muito ativa, entre outros” (Priberam, 2020).

No entanto, o *stress* não deve apenas ser visto como um estímulo ou uma resposta. Deve ser analisado, também, como um agente ativo que pode influenciar o impacto de determinado acontecimento e estratégias comportamentais, cognitivas ou emocionais (Sarafino, 1994). O *stress* não é único, ou seja, existe *stress* relacionado com a vida profissional, com a vida pessoal ou, ainda, com a vida social (Coleman, 1991).

O *stress* relacionado com o trabalho ou *stress* ocupacional é dos maiores problemas ao nível do ambiente organizacional (Valério, 2018). Por isso, ao longo do tempo, tornou-se um “vírus” que coloca o potencial humano inibido (Fernandes, 2019). Isto é, pode traduzir-se numa diminuição da capacidade de trabalho e pode mesmo, com o tempo, tornar-se num estado de doença mental (Araújo, 2014).

O *stress* está diretamente relacionado com a produtividade do indivíduo. Um indivíduo sem algum *stress*, não produz adrenalina e, conseqüentemente, pode contribuir pouco para a organização. Assim, quanto mais *stress*, maior a produção de adrenalina e, até certo ponto, maior a produtividade (Pafaro & Milva, 2004). Contudo, quando o *stress* excede o limite do indivíduo, a produtividade começa a diminuir e ele pode reduzir em demasia a sua condição física e psicológica (Santos, 2015), e produzir respostas físicas, psicológicas e comportamentais com conseqüências negativas para o indivíduo e para a organização (Cavaco, 2015).

Em 1936, o médico Hans Selye apresentou um conceito de *stress* onde defendia que este era inevitável e necessário à vida. Tal como ele, outros autores também defendiam a tese de que, apesar de todos os aspetos negativos do *stress*, ele é benéfico e fundamental ao organismo porque proporciona melhor desempenho das funções orgânicas e psíquicas como, por exemplo, o crescimento e a criatividade (Muniz *et al.*, 2007).

Segundo Hans Selye, a Síndrome de Adaptação Geral (SAG) foi conseguida através do estudo das conseqüências produzidas no organismo quando este é submetido a grandes “quantidades” de *stress* (Santos & Castro, 1998). Esta é constituída por três fases de *stress*: a fase de alarme ou alerta, onde existe uma reação do corpo a uma ameaça externa ou interna; a fase de resistência, quando o organismo utiliza as energias de reserva que ainda lhe sobram. Caso essa energia seja insuficiente, o organismo adoece e, por isso, esta é considerada a fase mais longa do processo (Lima, 2004); e a fase de exaustão, que surge quando os recursos físicos e psicológicos se esgotam e o corpo já não se consegue adaptar (Freire, 2014). Nesta fase, podem surgir efeitos secundários como fadiga, doença, incapacidade e até morte (Gómez, 2017).

Cada uma destas fases mencionadas anteriormente apresenta características e dificuldades. Na fase de alerta existe adrenalina, bastante motivação para enfrentar o *stress*, interesse e produtividade, contudo existem dificuldades em dormir e tensão muscular. Na fase de resistência é necessária alguma cautela, visto que o organismo apresenta algum cansaço. No entanto, o sono volta ao normal, há alguma falta de memória e tédio. Na última fase, a fase de exaustão o organismo adoece, podendo surgir doenças

graves como, por exemplo, úlceras, psoríase ou enfartes, além disso, existe pouco sono ou sono em demasia, não há condições nem capacidade de produzir e o corpo encontra-se muito cansado e desgastado (Lima, 2004).

O *stress* não é mais do que uma questão de equilíbrio (Soundering, 2018), isto porque ele é necessário na vida de qualquer pessoa visto que, apresenta um caráter motivacional (Jain & Kumar, 2012). Neste sentido, o *stress* pode ser positivo (*eustress*) ou negativo (*distress*) para qualquer indivíduo, isto é, quando o indivíduo se dedica até atingir um ideal de esforço e é “recompensado” pelos seus resultados – *eustress* – quando existe uma sobrecarga que origina alterações patológicas nos indivíduos – *distress* (Pafaro & Milva, 2004). Neste seguimento, o *stress* pode atingir vários níveis de tal forma, que pode prejudicar o alcance dos objetivos, quer para os indivíduos quer para as organizações (Michie, 2002).

Uma organização preocupada com os seus trabalhadores e que apresente boas práticas, avalia o risco de *stress* dos mesmos. Para isso deve identificar pressões no trabalho que causem níveis altos e duradouros de *stress*, perceber quem pode ser prejudicado por estes níveis e verificar se está a ser feito o suficiente para evitar constrangimentos (Michie, 2002).

O *stress* no local de trabalho é uma realidade e varia muito consoante o indivíduo e a sua função. Existem vários motivos para a existência de *stress* no local de trabalho: cansaço, múltiplas exigências quer no emprego quer em casa, trabalho durante muito tempo seguido, trabalho intenso e pouca ou nenhuma valorização pelo mesmo (Soundering, 2018).

Dependendo do tipo de acontecimento existe maior ou menor probabilidade de *stress* e alguns acontecimentos menos bons afetam o estado de saúde dos indivíduos (Cavaco, 2015). Além disso, a intensidade do *stress* depende, ainda, das características de personalidade do próprio indivíduo como afetividade negativa ou baixa autoestima, das condições físicas e ambientais, como longas jornadas de trabalho e da existência, ou não, de estratégias para enfrentá-lo (Lima, 2004).

O emprego e a vida pessoal estão bastante interligados quando se aborda o *stress*, ou seja, um emprego com muitas responsabilidades e stressante afeta a vida pessoal dos trabalhadores, mas uma vida pessoal também desgastante tem implicações no emprego dos indivíduos (Soundering, 2018).

### 2.2.2. *Stress* profissional

O *stress* pode surgir em qualquer indivíduo e se este estiver relacionado com a função que ele desempenha, designa-se *stress* ocupacional ou profissional (Vicente, 2014). Este, segundo a Organização Mundial da Saúde acontece muito mais nos indivíduos adultos (Lima, 2004).

O *stress* no trabalho é um problema grave que afeta empregadores, trabalhadores e a sociedade, sendo que nem todos são afetados de igual forma (Araújo, 2014). No entanto, ocorre quando existe alguma situação desconfortável seja ela física, psicológica, social ou laboral, que afeta o bem-estar do indivíduo (Vilarinho, 2019). Estas situações causam problemas de saúde, aumentam o absentismo, reduzem a produtividade e a competitividade das organizações e podem causar comportamentos disfuncionais e pouco normais no trabalho (Cavaco, 2015).

Pode, então, definir-se *stress* profissional como aquele que surge da interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, na qual as exigências do trabalho excedem as habilidades do indivíduo para enfrentá-las (Vicente, 2014).

O *stress* ocupacional pode ser definido como algo “resultante de uma capacidade inadequada de lidar com as fontes de *stress* presentes nos contextos de trabalho e que tem como consequências doenças mentais, físicas e organizacionais” (Cooper & Williams, 1991). Outro conceito explica o *stress* ocupacional como um “estado desagradável, tenso, frustrante, ansioso e com exaustão emocional em função de aspetos do trabalho, definidos pelos indivíduos como ameaçadores” (Lima, 2004).

Existem várias categorias e estratégias de controlo através das quais o *stress* profissional varia: relações no trabalho com os colegas e superiores; relações entre o trabalho e o mundo exterior como, por exemplo, a família, a estrutura organizacional, a falta de participação, a ausência de sentimentos de pertença, a baixa capacidade para comunicar ou a falta de supervisão; fatores intrínsecos ao trabalhador, tais como a quantidade e qualidade de carga de trabalho, as pressões de tempo e prazos; as condições e mudanças de trabalho ou as mudanças tecnológicas; o papel na organização ambíguo, conflituoso, com poucas responsabilidades; e a falta de participação em tomada de decisões da organização (Cooper & Williams, 1991).

É importante compreender que os próprios locais de trabalho muitas vezes não apresentam as melhores condições, ou seja, são frios e hostis levando o trabalhador a ter de investir, ele próprio, no seu bem-estar dentro da organização. Ou, ainda, a substituição dos trabalhadores por máquinas que desanima e desentusiasma qualquer indivíduo. Todas

estas situações provocam, no indivíduo, um desgaste físico e emocional e promovem o conflito entre o trabalho e a pessoa (Lima, 2004).

Neste sentido, torna-se necessário compreender os fatores que estão na origem do *stress* profissional e quais as formas de reduzir o impacto desses fatores no desempenho dos profissionais. Deste modo, são considerados como potenciadores de *stress*, a cultura organizacional, a função de cada indivíduo, o estilo de liderança, a ambiguidade e o conflito de papéis, a reduzida participação nos processos de tomada de decisão e a interferência da organização na vida pessoal (Araújo, 2014), a iluminação, o ruído, a ventilação no local de trabalho ou, ainda, fatores intrínsecos ao trabalho (Alves, 2018).

Estas situações originam sintomas como, dores de estômago, indisposições gástricas, cansaço, angústia, uso excessivo de cigarro, bebidas alcoólicas, dores de cabeça, fadiga, irritabilidade, ansiedade, erupção cutânea, asma, hipertensão, doença cardíaca, insónia, dores nas costas e perda de cabelo, depressão, psoríase, problemas sexuais, entre outros, que podem provocar doenças bastante graves ou agravar doenças já existentes (Coleman, 1991). No entanto, os indivíduos não reagem todos da mesma forma aos focos de *stress* (Vilarinho, 2019).

O nível ou grau de *stress* pode variar consoante o tipo de profissão do indivíduo, a idade, as responsabilidades que tem (Alves, 2018) e as reduzidas possibilidades de autonomia e controlo (Lima, 2004). Devem-se considerar, ainda, os acontecimentos do dia-a-dia como os conflitos familiares, sociais, conflitos de papéis, entre outros (Vicente, 2014).

Trabalhadores com maiores níveis de *stress* são os que apresentam maior vulnerabilidade a doenças, maior desmotivação, menor qualidade de trabalho e maior insegurança relativamente ao seu trabalho e desempenho (Araújo, 2014). Mas, infelizmente, mesmo tendo a perceção que sofrem de *stress*, os indivíduos aceitam-no com naturalidade (Vilarinho, 2019).

### **2.2.3. Causas do *stress***

Por norma, o *stress* surge devido ao trabalho, à família, à infância ou às relações interpessoais (Lima, 2004) e ocorre no meio organizacional quando as exigências ao nível das tarefas a desempenhar são superiores às competências e capacidades dos profissionais (Cavaco, 2015). Neste seguimento pode-se afirmar que o trabalho é uma potencial fonte de *stress* para qualquer indivíduo (Oliveira, 2009).

Qualquer estímulo que origina *stress* designa-se por fator stressante, mas importa ter em atenção que, a interpretação que se faz de cada estímulo é que o torna stressante e causa *stress* ao indivíduo (Pafaro & Milva, 2004). Os designados fatores stressantes são, na verdade, acontecimentos percecionados e sentidos como perigosos que provocam sentimentos e situações de tensão às pessoas (Santos & Castro, 1998) e, como exemplos tem-se a sobrecarga de trabalho, a indefinição de papéis, o conflito de papéis, a responsabilidade pelas pessoas, a participação, a falta de *feedback*, as rápidas mudanças tecnológicas, a progressão na carreira, a estrutura organizacional e o ambiente (Bashir & Ramay, 2010).

Dentro de qualquer organização, para além de alguns agentes já mencionados, existem várias causas de *stress*, tais como o tipo e qualidade de liderança, o tipo de tarefas e papéis dos trabalhadores, a qualidade dos serviços prestados ou a qualidade da comunicação (Vilarinho, 2019).

Neste sentido, todo o *stress* vivenciado pelos indivíduos tem uma explicação e, por isso, como fontes de *stress* ocupacional podem-se considerar as condições físicas de trabalho como o barulho, a vibração, as temperaturas extremas, a humidade, a iluminação, os fatores higiénicos, o clima, a monotonia do trabalho e a exposição a riscos; os relacionamentos inadequados entre superiores e colegas e a dificuldade em delegar responsabilidades (Hespanhol, 2005); as exigências das tarefas como, por exemplo, o excesso de trabalho, o trabalho repetitivo, a avaliação de desempenho dos trabalhadores ou a ambiguidade de papéis; profissões com responsabilidades com a vida de outros tais como os médicos, os enfermeiros, os polícias ou os bombeiros (Cavaco, 2015).

Pode, ainda, considerar-se o pouco controlo como, por exemplo, poucas oportunidades de progressão na carreira, melhorias das competências e tomada de decisões por si próprio; o pouco reconhecimento e *feedback* a nível do seu trabalho, por parte dos supervisores; as falhas e a reduzida comunicação (Oliveira, 2009); a estrutura organizacional como as reestruturações, a terciarização de serviços, a informatização e a reengenharia (Decenzo & Robbins, 2001); ou, ainda, a falta de planeamento e de incentivos (Miguel, 2013).

Podem-se distinguir estas fontes de *stress* em internas e externas, sendo que, as fontes internas, dizem respeito a exigências ou pressões que o indivíduo exerce sobre si próprio tais como o seu sentido de responsabilidade e obrigação, o seu perfeccionismo ou a sua culpabilização. Quanto às fontes externas referem-se às pressões exercidas sobre o

indivíduo como, por exemplo, a sobrecarga de trabalho, a responsabilidade pelos outros, as pressões financeiras, familiares ou ambientais (Fernandes, 2019).

Deste modo, importa realçar que o *stress* ocupacional não deve ser interpretado isoladamente do *stress* relacionado com outros aspetos do dia a dia uma vez que, nesta categoria estão presentes todos os acontecimentos vitais que podem afetar o desempenho, eficiência e adaptação individuais do trabalho, ou seja, crises familiares, crises existenciais, conflitos sociais, dificuldades financeiras, conflitos entre solicitações da família e da organização, rede de suporte e contexto social (Hespanhol, 2005).

Tal como já foi referido, o *stress* surge quando as trocas pessoa/meio ambiente levam o indivíduo a sentir uma discrepância, real ou não, entre as exigências de uma situação e os seus recursos a nível biológico, psicológico ou social (Santos & Castro, 1998), no entanto, a condição de *stress* depende, em grande parte, do tipo de avaliação que o indivíduo faz da situação e das suas características individuais face às mesmas (Fernandes, 2019).

Neste seguimento, alguns dos fatores que contribuem para o aparecimento do *stress* estão relacionados com a organização onde o indivíduo trabalha, com o próprio indivíduo e outros com o ambiente. Relativamente aos fatores organizacionais pode-se considerar o conflito ou incompatibilidade de papéis, a ambiguidade de papéis ou falta de clareza acerca das consequências de um desempenho profissional e falta de informação para a execução do papel que cada um tem, o excesso ou sobrecarga de papéis, sendo que este último, maioritariamente é considerado o causador de grande parte do *stress* (Vicente, 2014).

Em relação aos fatores individuais, na maioria das vezes, são eles os principais agentes stressantes (Santos & Castro, 1998) e neste grupo estão incluídos os problemas com a família, as dificuldades económicas, pessoais e as características inerentes à personalidade de cada indivíduo (Doby & Caplan, 1995).

Quanto aos fatores ambientais, foram identificadas as incertezas económicas, políticas e tecnológicas que afetam a estabilidade e a permanência do trabalhador na organização (Lima, 2004), o nível de responsabilidade, as relações interpessoais, as atividades extracurriculares (Santos & Castro, 1998) ou, ainda, o modo de vida de cada indivíduo, a correria do dia a dia, a confusão ou o barulho (Rossetti *et al.*, 2008).

Estes fatores mencionados, individualmente ou em conjunto, podem causar no indivíduo sintomas como a queda na eficiência e produtividade, ausências de memória, insegurança nas decisões, o consumo exagerado de cigarros, drogas ou bebidas

alcoólicas, a falta de apetite ou consumo exagerado de comida, o excesso ou dificuldade em dormir, o agravamento de doenças já existentes, o aparecimento de problemas dermatológicos, disfunções gastrointestinais, hemorroidas, alterações de pressão e/ou problemas sexuais (Lima, 2004).

A forma com o indivíduo experiencia o *stress* depende do funcionamento de dois mecanismos fisiológicos de proteção: a reação de alarme - quando confrontado com uma ameaça à sua segurança, os músculos ficam tensos e os batimentos cardíacos tornam-se mais rápidos; e a adaptação - quando o indivíduo deixa de responder porque percebe que os estímulos no ambiente deixaram de ser uma ameaça à sua segurança (Michie, 2002).

#### **2.2.4. Estratégias para gerir o *stress***

Uma qualquer intervenção que pretenda ajudar o indivíduo a reduzir o *stress* apresenta uma abordagem individual e organizacional, ou seja, além dos indivíduos terem de gerir o *stress* a nível individual, muitas vezes este é causado nas organizações e, por isso, é importante intervir também no controlo dessas estruturas (Michie, 2002). Isto é, além dos riscos que surgem para os próprios indivíduos, os riscos psicológicos do *stress* no trabalho geram custos acrescidos às organizações e à economia nacional (Nekoranec & Kmošena, 2015).

Neste sentido, as organizações deviam ser e estar mais preocupadas em saber gerir o *stress* e, para tal, desenvolver programas que estimulassem os seus trabalhadores a relaxar, a ter capacidade para ouvir, a lidar com pessoas difíceis, a gerir o tempo e a esclarecer cada trabalhador sobre os seus papéis (Lima, 2004). Isto porque, a capacidade de lidar com o *stress* não é a mesma em todos os indivíduos e depende muito da personalidade e capacidade de cada um, ou seja, da sua composição genética, idade, género, doenças superadas, resistência psicológica, tolerância ao *stress*, qualificação para determinado trabalho, estilo de vida saudável, entre outros (Nekoranec & Kmošena, 2015).

Treinar a prevenção do *stress* significa tornar o indivíduo ciente e consciente dos sinais do mesmo, e utilizar isso para interromper os padrões de comportamento no início porque, quanto mais *stress* se acumula, mais difícil é lidar com ele e, conseqüentemente, torna-se mais difícil desenvolver um plano ativo para minimizar as causas do *stress* e um estilo de vida que crie uma barreira ao mesmo. Ainda assim, por vezes surgem situações em que o indivíduo não consegue ter controlo sobre o que acontece (Michie, 2002).

Existem duas perspectivas diferentes de intervenção, de modo a lidar com o *stress*: a perspectiva preventiva que consiste em melhorar o suporte social e o controlo pessoal através de uma melhor organização do dia a dia e adotando um estilo de vida mais saudável; e a perspectiva remediativa, utilizada quando a situação de *stress* é elevada e pode ser necessário o recurso a medicação, a relaxamento, a modificação comportamental, a massagem, a meditação, a hipnose, entre outros para reduzir a ansiedade (Oliveira, 2009).

A Organização Mundial da Saúde traçou um plano de ação global relativamente à saúde dos trabalhadores. Este incluía, elaborar e implementar instrumentos de políticas e normas para a saúde dos trabalhadores, proteger e promover a saúde no ambiente de trabalho, promover o desempenho e o acesso aos serviços de saúde ocupacional, fornecer e divulgar evidências objetivando a ação e a prática e incorporar a saúde dos trabalhadores noutras políticas (Vilarinho, 2019).

As organizações que pretendam aplicar este plano, contribuem para um ambiente de trabalho mais saudável e sem *stress* para os trabalhadores. Para tal, é necessário oferecer um ambiente confortável, agradável e acolhedor ao indivíduo de forma a interagir com os restantes colegas; criar uma agenda equilibrada e planeada de modo que exista um controlo dessas atividades, não gerando *stress*; incentivar trabalhos em grupo, uma vez que estes ajudam na partilha de ideias e experiências, aumentam a aprendizagem, a criatividade e o desempenho de todos os trabalhadores; melhorar a comunicação com o objetivo de reduzir os conflitos dentro da organização; manter uma boa alimentação, incentivar à prática de exercício físico e a momentos de pausa e descanso; proporcionar momentos de descontração que em nada tenham a ver com o trabalho de cada um (Vilarinho, 2019).

Apesar das sugestões da Organização Mundial da Saúde, importa as organizações tentarem diminuir ao máximo o número de fatores stressantes (Oliveira, 2009), isto é, a forma mais simples de lidar com o *stress* no local de trabalho é mudar a fonte dos problemas, ou seja, eliminar aquilo que causa *stress* (Nekoranec & Kmošena, 2015). Assim, poderá ser necessário adotar novos modelos organizativos de forma que os profissionais sejam bem formados na área e contribuam para a melhoria das características físicas do local de trabalho (Oliveira, 2009).

Assim sendo, o sucesso de uma ação de prevenção de *stress* depende da cultura da própria organização, por isso, uma cultura aberta e compreensível é bastante importante para os trabalhadores. Para tal, é essencial uma liderança ativa, o desenvolvimento e

implementação de políticas de *stress* em toda a organização (Michie, 2002), a reavaliação dos processos de administração do pessoal, ou seja, o processo de seleção e colocação de pessoal, *feedback* do desempenho de cada um, a promoção do envolvimento dos trabalhadores, a melhoria da comunicação e a implementação de programas de bem-estar (Lima, 2004). Importa, após estas intervenções, avaliar as mesmas, no sentido de perceber se tudo foi feito corretamente ou se existem aspetos a melhorar (Michie, 2002).

### **2.2.5. Burnout**

Inicialmente, o *burnout*, era considerado um problema social, mas mais tarde, começou a ser visto e analisado com maior pormenor (Nogueira, 2004), uma vez que não era apenas sinónimo de *stress*, depressão, tédio ou aborrecimento (Loureiro *et al.*, 2008) mas sim, um problema de saúde ocupacional e um distúrbio distinto (Gonçalves & Gonçalves, 2017).

O *burnout* enquanto conceito, foi designado pela primeira vez, na década de 70 pelo psiquiatra psicanalista norte-americano Herbert Freudenberg. Este definiu-o como um “conjunto de sintomas médico-biológicos e psicossociais inespecíficos, produto de uma exigência excessiva de energia no trabalho”. Em 1980, complementou o conceito acrescentando que “é um estado de fadiga ou frustração causado pela devoção a uma causa, modo de vida ou relacionamento que falhou na produção da recompensa esperada” (Loureiro *et al.*, 2008).

O *burnout* ou esgotamento profissional resulta do *stress* ocupacional crónico que não foi cuidado com sucesso (Maslach & Jackson, 1981), ou seja, é uma reação ao *stress* profissional prolongado, que afeta o bem-estar físico e psicológico. Esta situação gera sentimentos negativos ao indivíduo enquanto trabalhador de uma organização através de insatisfação ou desgaste, influencia o relacionamento interpessoal e traz consequências indesejáveis à organização tais como o absentismo, a baixa produtividade (Araújo, 2014) ou o abandono do emprego (Nogueira, 2004), resultante da sobrecarga de trabalho ou da pressão do tempo (Feijó, 2019).

Assim sendo, pode-se considerar o *burnout* como uma consequência direta e continuada do *stress* profissional (Feijó, 2019), resultante de “uma exposição prolongada a condições de *stress* no trabalho” (Cavaco, 2015). É uma experiência individual e pode ser definido pela diferença entre aquilo que o trabalhador dá de si no local de trabalho e aquilo que recebe de retorno (Araújo, 2014).

*Burnout* é caracterizado por um sentimento profundo de frustração e exaustão relativamente ao trabalho desempenhado (Lima, 2004) que pode ser entendido como um estado de esgotamento físico ou mental relacionado com a vida profissional dos indivíduos. Quanto ao esgotamento físico, é caracterizado pela exaustão, fadiga, dores de cabeça frequentes, distúrbios gastrointestinais, falta de ar e diminuição de sono. O esgotamento mental é descrito pela raiva, irritação, frustração, choro e gritos (Valério, 2018).

Outros conceitos de *burnout*, definem-no como “uma síndrome de fadiga emocional através da qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece ser inútil” (Araújo, 2014). O *burnout* é, ainda, caracterizado pela perda progressiva de energia, ideais e objetivos, sendo acompanhado de sentimentos de exaustão física e emocional (Nogueira, 2004). É uma condição grave com variações de sentimentos, atitudes e expectativas que provocam impactos no local de trabalho devido à perda de capacidades do trabalhador (Feijó, 2019).

O *burnout*, tal como já foi referido, pode ser entendido como o prolongamento do *stress* emocional. Surge, então, a Síndrome de *Burnout* que afeta indivíduos com profissões relacionadas diretamente com pessoas que estão expostas a *stress* crónico. Esta combina fatores internos como, vulnerabilidades biológicas e psicológicas e fatores externos como o ambiente de trabalho (Lima, 2004) e pode ocorrer mesmo em indivíduos altamente motivados (Araújo, 2014). Este pode manifestar-se de três formas: exaustão emocional, despersonalização e falta de sentido de realização (Pafaro & Milva, 2004).

Relativamente à exaustão emocional, esta ocorre quando os trabalhadores não conseguem dar mais de si, sentem-se esgotados a nível emocional e sem recursos próprios para lidar com os problemas diários (Araújo, 2014). Nesta fase surge o cansaço, a irritabilidade, os sinais de depressão e ansiedade ou o aparecimento de doenças (Cavaco, 2015). A despersonalização é compreendida como o desenvolvimento de sentimentos negativos, cinismo, ignorância, arrogância e comportamentos desumanizadores (Araújo, 2014) que são utilizados como barreira de proteção ao contato entre o indivíduo e os outros (Cavaco, 2015). Quanto à falta de sentido de realização refere-se à evolução profissional negativa (Araújo, 2014), à desmotivação, à falta de autoestima e à vontade de abandonar o trabalho. Estas três fases, embora possam surgir em conjunto, devem também ser consideradas individualmente (Cavaco, 2015). Assim sendo, a Síndrome de

*Burnout* é um acontecimento ligado principalmente à situação laboral (Moreno *et al.*, 2011).

O *burnout* atinge cada vez mais trabalhadores devido às alterações ocorridas no local de trabalho e à natureza do mesmo (Maslach & Leiter, 1997). Além disso, em vez das organizações motivarem e incentivarem os seus trabalhadores a ganhar e alcançar conquistas significativas, fazem com que os indivíduos sacrifiquem as suas vidas a favor das organizações e, por isso, o trabalho passa a ser visto como uma obrigação em vez de uma fonte de satisfação global (Loureiro *et al.*, 2008).

Apesar de ter um impacto bastante negativo na vida dos indivíduos e, consequentemente nas organizações e na sociedade, o *burnout* não é, ainda, considerado uma doença profissional. Torna-se, por isso, necessário recorrer a medidas que ajudem a diminuir os riscos do *burnout* como, por exemplo, através da implementação de serviços de saúde ocupacional, formação contínua dos trabalhadores na área com o objetivo de serem adotados mecanismos de adaptação eficazes (*coping*), uma avaliação periódica da saúde dos trabalhadores e disponibilização de locais de convívio, entre outros (Loureiro *et al.*, 2008).

A prevenção do *burnout* não deve apenas partir do indivíduo, mas também da organização de modo a encontrar uma melhor forma de recuperar o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e as exigências do trabalho (Cavaco, 2015). Neste sentido, o indivíduo deve aplicar estratégias individualmente, em grupo e na organização. A nível individual pode optar por atividades culturais, recreativas e de desenvolvimento intelectual; a nível do grupo é necessário aprender a relacionar-se com as pessoas que o podem ajudar a nível técnico, emocional e outros. A nível organizacional é importante a clarificação das missões e objetivos para que tenham realmente expectativas do seu trabalho, uma supervisão e comunicação adequadas, a promoção da cooperação e espírito de equipa, a formação dos trabalhadores adequada à realidade profissional, a implementação de sistemas de avaliação e *feedback*, enriquecimento das tarefas e fácil acesso à ajuda profissional (Loureiro *et al.*, 2008).

Uma das principais causas do *burnout* está na necessidade de o indivíduo acreditar que a sua vida tem sentido e que o trabalho é essencial. Assim sendo, os indivíduos mais dedicados e comprometidos com o trabalho são os que apresentam maior tendência a desenvolver a Síndrome de *Burnout* (Cavaco, 2015).

O *burnout* é considerado um fenómeno social e não individual uma vez que, as características individuais não têm capacidade de sozinhas, originar *burnout* (Feijó, 2019).

Assim sendo, pode surgir devido ao número de horas trabalhadas, ao conflito e ambiguidade de papéis, à sobrecarga de trabalho, à falta de controlo, à falta de recompensas (Cavaco, 2015), às exigências do trabalho, à ausência de recursos para a realização do mesmo, aos salários baixos (Nogueira, 2004), à idade, à educação, às características de personalidade dos indivíduos, às atitudes relacionadas com o trabalho, entre outros (Feijó, 2019).

Relativamente aos sintomas do *burnout* podem-se considerar a empatia, o cinismo, a agressão e a falta de emoções (Feijó, 2019), as tensões musculares, a hipertensão arterial, o absentismo, a conduta violenta, a incapacidade para relaxar, o aumento do consumo de álcool e fármacos, a ansiedade, a dificuldade no relacionamento entre indivíduos e na relação profissional, entre outros (Pafaro & Milva, 2004).

Quanto a sintomas físicos tem-se, a fadiga, dores musculares, distúrbios de sono, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, disfunções sexuais, alterações menstruais. Em relação a sintomas psíquicos ocorre desconcentração, pensamento lento, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de impotência, baixa autoestima, desânimo, depressão, desconfiança ou paranoia. Já os sintomas comportamentais como, por exemplo, a negligência, a irritabilidade, a incapacidade de relaxamento, a dificuldade na aceitação de mudanças, a perda de iniciativa, o consumo de substâncias e comportamentos de alto risco ou o suicídio (Cavaco, 2015).

Estes sintomas não surgem, necessariamente, todos ao mesmo tempo nem em conjunto (Cavaco, 2015). Alguns fatores originários do *burnout* são a exigência de maior produção aos indivíduos, aumento da competitividade resultante da vida em sociedade, insatisfação e falta de reconhecimento profissional, produtividade no trabalho, cargos com tarefas mais variadas e complexas, mais responsabilidade, longas jornadas de trabalho, poucos trabalhadores, elevada exposição a riscos, excesso de trabalho, conflitos e tensão no ambiente de trabalho, complexidade das relações humanas e de trabalho, dificuldade no relacionamento interpessoal, falta de apoio e motivação (Silva *et al.*, 2012). Além disso, características dos trabalhadores, os fatores de natureza situacional que englobam o trabalho e a dinâmica organizacional contribuem, também, para o aparecimento de *burnout* (Sá, 2004).

Uma vez que, a Síndrome de *Burnout* acarreta consequências pouco desejadas tanto para o indivíduo enquanto profissional, como para a própria organização, é necessário ter em consideração medidas que ajudem a prevenir ou a amenizar possíveis situações visto

que, este não é um problema de pessoas, mas principalmente dos lugares onde estas trabalham (Moreno *et al.*, 2011).

A nível da organização, são necessárias ações que favoreçam a integração interpessoal e a melhoria das condições de trabalho como, por exemplo, a intensificação e efetividade da comunicação organizacional, a melhoria da sinalização dos espaços físicos, a melhoria das condições materiais de trabalho, o redimensionamento dos recursos humanos e/ou reconhecimento do mérito, a capacitação (formação) dos profissionais através de processos de educação permanente, a revisão da organização do trabalho, a implementação de ações que promovam o bem-estar, a disponibilidade de materiais, a autonomia ou a participação na tomada de decisão (Moreno *et al.*, 2011).

A nível individual o *coping*, ou conjunto de estratégias utilizadas pelos indivíduos para se adaptarem a circunstâncias adversas, pode ajudar a controlar o indivíduo e aquilo que o incomoda. O *coping* focalizado na emoção tenta encontrar valores positivos em situações negativas com o objetivo de diminuir a importância emocional do fator stressante; o *coping* focalizado no problema faz o indivíduo definir a dificuldade que vivencia, procurando soluções alternativas e optando entre elas. Este último é aquele que melhor resultado apresenta e, por isso, o que mais contribui para a redução do *stress* (Moreno *et al.*, 2011).

Algumas estratégias a adotar que ajudariam a minimizar a Síndrome de *Burnout* nas organizações são a discussão sobre a carga de trabalho do profissional, o número de horas trabalhadas, as condições salariais, o acompanhamento psicológico dos trabalhadores, a criação de condições para promoção do suporte emocional, a análise periódica às condições de saúde mental relacionada com o *stress* (Silva *et al.*, 2012), o aumento da variedade de rotinas, evitar a monotonia, prevenir o excesso de horas extraordinárias, dar um melhor suporte social às pessoas, a melhoria das condições sociais e físicas de trabalho, o investimento no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores, entre outros (Gonçalves & Gonçalves, 2017). Além disso, atividades como hábitos de vida saudáveis, prática de exercício físico regular, dormir bem, manter uma dieta equilibrada ou praticar momentos de lazer, são muito importantes para diminuir os efeitos do *burnout* e aumentar a produtividade dos próprios trabalhadores (Moreno *et al.*, 2011).

### **2.3. Implicações no emprego e na vida pessoal**

Devido às responsabilidades profissionais e pessoais, os indivíduos estão sobrecarregados de informações e deveres, por isso, torna-se complicado a existência de um equilíbrio

entre a vida profissional e pessoal, que é possível quando existe satisfação e bom funcionamento de papéis em casa e no trabalho. Este resulta do empenho e satisfação dos indivíduos na realização das suas funções no trabalho e em casa, no entanto, para que tudo seja mais fácil de gerir, deve-se encontrar o meio-termo entre as obrigações e deveres profissionais e familiares (Feixeira, 2020).

### **2.3.1. Emprego e vida pessoal**

O termo emprego é bastante recente e define uma relação social de trabalho. Isto acontece, porque na antiguidade os escravos eram objeto de propriedade, não tinham direito a receber nada pelo trabalho prestado e não eram livres. Com o tempo, e após alguns feitos históricos, surgiram as sociedades capitalistas, nas quais passaram a existir liberdade e igualdade perante a lei. Assim sendo, surgiu o conceito de emprego que não é mais do que uma relação contratual de trabalho entre duas partes, através da qual se estabelecem as condições de compra e venda da força de trabalho, em troca de uma remuneração. Ou seja, o emprego corresponde à ocupação de um posto de trabalho, mediante uma remuneração que depende do tipo de contrato, da formação do indivíduo, da legislação laboral e da proteção social. Por outro lado, o trabalho, refere-se às condições de exercício da atividade profissional e engloba todas as atividades, remuneradas ou não, de produção e distribuição de bens (Casaca, 2005).

Relativamente ao emprego, pode-se considerar o comprometimento organizacional como o nível de ligação psicológica que existe entre o indivíduo e a organização, e que influencia a vontade do indivíduo continuar, ou não, a pertencer à mesma. Este comprometimento e a satisfação profissional são influenciados pelo ambiente organizacional. É de salientar que existe uma relação direta entre a satisfação profissional e a motivação que pode ser visível tanto a nível individual como a nível do comprometimento com a organização (Feixeira, 2020).

Relativamente à vida pessoal, esta inclui tudo aquilo que não diz respeito à vida profissional, ou seja, a vida familiar assim como toda uma diversidade social e cultural (Andrade, 2015).

Se o emprego e a vida pessoal estiverem interligados de tal forma que não exista espaço para conseguir viver cada uma separadamente, começam a surgir conflitos e problemas, entre os indivíduos, nas organizações. Como exemplo disso, tem-se o conflito trabalho-família que é um termo utilizado para designar a tensão que existe nos domínios do trabalho e da família (Santos, 2015). Este surge quando a pressão do trabalho é

transportada para a família, gerando uma divergência e/ou incompatibilidade entre ambos devido ao tempo ou a exigências (Valério, 2018).

Este tipo de conflito, trabalho-família, ocorre quando o indivíduo desempenha várias funções tais como trabalhador, marido/mulher, pai/mãe, entre outras, sendo que, cada uma delas exige tempo, energia e comprometimento por parte do indivíduo (Greenhaus & Beutell, 1985). Deste modo, quando o indivíduo não consegue conciliar a pressão exercida por cada função com a sua participação afetiva, surge um conflito (Stoeva *et al.*, 2002) que, em muitas situações está relacionado com o *stress* que advém da baixa satisfação no trabalho (Valério, 2018). Pode-se analisar este conflito entre o trabalho e a família tendo em conta o tempo ou a tensão (Santos, 2015).

Pela ótica do tempo, conclui-se que surge conflito quando o tempo despendido nas atividades de um domínio impede o cumprimento das responsabilidades de outro domínio. Isto pode ser analisado segundo o número de horas trabalhadas semanalmente, trabalho por turnos, trabalho noturno, sobrecarga de trabalho, casamento, existência de filhos com idade escolar e existência de famílias numerosas (Santos, 2015).

Relativamente à tensão, surge conflito quando a pressão que ocorre dentro de determinado papel interfere com o cumprimento das responsabilidades de outro papel causando fadiga física ou psicológica. Outras causas que originam conflito são as condições de *stress* no trabalho, oportunidades de carreira limitadas, falta de apoio dos supervisores, exigências físicas e psicológicas do trabalho ou desacordos no seio da família (Santos, 2015).

Podem existir duas situações diferentes, isto é, quando as exigências do trabalho são superiores às da família está-se perante um conflito trabalho-família, uma vez que, a pressão no trabalho é tão elevada que o indivíduo não consegue desempenhar as suas funções e responsabilidades familiares nem ter qualidade de vida (Frone *et al.*, 1992). Quando, por outro lado, as exigências a nível familiar são superiores às do trabalho, está-se perante um conflito família-trabalho, ou seja, as responsabilidades e as atividades familiares atrapalham o bom desempenho e qualidade de vida do indivíduo no trabalho (Parasuraman *et al.*, 1996).

Pode-se, ainda, analisar o conflito trabalho-família consoante perspetivas. A perspetiva negativa evidencia a incompatibilidade entre o trabalho e a família uma vez que, o indivíduo é feito de tempo e energia finitos; a perspetiva positiva realça a capacidade de o indivíduo otimizar os seus recursos por ter noção dos mesmos; já a perspetiva integradora equilibra a perspetiva negativa e a positiva (Valério, 2018).

Estes conflitos, tal como já foi mencionado, podem ser família-trabalho ou trabalho-família. Neste seguimento, algumas das consequências do conflito trabalho-família estão relacionadas com a satisfação e desempenho no trabalho, o comprometimento organizacional ou o absentismo; podem ser situações que em nada tenham a ver com o trabalho como a satisfação com a vida, a satisfação material ou a satisfação familiar; ou, ainda, relacionadas com o *stress* como, por exemplo, a tensão psicológica, a depressão, o *burnout* ou o *stress* profissional (Valério, 2018).

Quanto às consequências dos conflitos família-trabalho, estas podem estar relacionadas com o trabalho, com a família e com um domínio não específico. As consequências relacionadas com o trabalho referem-se à diminuição da satisfação profissional, do empenhamento organizacional, da intenção de rotatividade de pessoal, do *burnout*, do absentismo e do *stress* profissional. Quanto às consequências relacionadas com a família, estas estão associadas à diminuição da satisfação com a vida, ao *stress* psicológico, aos sintomas somáticos específicos como, por exemplo, dores de cabeça, privação de sono ou dores no peito, à depressão e ao aumento do consumo de substâncias como o tabaco, o café e o álcool (Santos, 2015).

Qualquer indivíduo que esteja exposto a *stress* diário pode sentir-se mais irritado, cansado, preocupado, mal-humorado, entre outros, e, assim, não é capaz de perceber e entender aquilo que se passa à sua volta (Stoeva *et al.*, 2002). Deste modo, quantas mais horas um indivíduo trabalhar por dia, mais o trabalho interferirá com a sua família (Allen, *et al.*, 2000).

Devido a mudanças sociais, económicas e tecnológicas houve necessidade de se realizarem alterações no conteúdo do trabalho e no ambiente organizacional, isto é, os trabalhadores tiveram de se adaptar às novas exigências, a diferentes níveis de competitividade, inovação, flexibilidade, rentabilidade e rapidez de resposta (Lefebvre & Poirot, 2011). No entanto, todas estas mudanças e necessidades trouxeram aos trabalhadores mais riscos e, conseqüentemente, mais *stress* e conflitos trabalho-família (Alves *et al.*, 2015).

### **2.3.2. Consequências das condições de trabalho**

Com os avanços tecnológicos e a globalização, a pressão existente nas organizações aumentou de forma acentuada (Oliveira, 2016). Passou a existir uma maior preocupação e importância relativamente às condições de trabalho dos trabalhadores, à redução da

exposição dos mesmos a qualquer tipo de risco (Faria, 2018) e a alterações que contribuíssem para minimizar esses impactos nas suas vidas (Leones, 2015).

As condições de trabalho são analisadas de duas perspectivas, através da medicina no trabalho que, estuda as consequências negativas das condições do exercício de algumas atividades profissionais, e através de problemas patológicos como dor, *stress*, fadiga, ou exposição a fatores de risco (Carvalho, 2011). No entanto, as condições físicas de trabalho dos indivíduos tais como os edifícios, o mobiliário, o equipamento, a luz, o barulho, a qualidade do ar, entre outros e a qualidade destas, também afetam a prestação dos mesmos (Neto, 2018).

A Organização Internacional do Trabalho considera como condições de trabalho o ambiente de trabalho, a segurança e higiene no trabalho, a organização do trabalho, o conteúdo das tarefas, o sistema hierárquico, as instruções de trabalho, a duração do trabalho e os salários; quanto ao indivíduo no ambiente de trabalho, esta analisa o estado de saúde, as capacidades profissionais, as expectativas pessoais e as relações profissionais (Neto, 2018).

As condições de trabalho também podem ser definidas tendo em conta as condições de emprego (isto é, o contrato e a remuneração), as condições ambientais (como as características do espaço físico), as condições de segurança (ou seja, a prevenção de riscos, acidentes a nível físico ou psicossocial), as características da tarefa (como os recursos do trabalho e a participação dos trabalhadores), os processos de trabalho (isto é, a divisão e exigências do trabalho de modo a alcançar o bom desempenho) ou as condições sociais/organizacionais (como, por exemplo, as interações entre trabalhadores) (Faria, 2018).

Todas as organizações deviam ter em atenção um espaço de trabalho ideal equitativo, isto é, satisfazer as necessidades funcionais sem atrapalhar os indivíduos, ser sustentável, flexível a mudanças, confortável a nível individual e grupal, favorável a comunicações e de fácil acesso, confiável e capaz de gerar sentimentos de comunidade (Neto, 2018).

Fenómenos como a instabilidade vivida pelos trabalhadores, a insegurança, a insatisfação com o trabalho e a crescente tensão são alguns dos responsáveis pela preocupação dos investigadores (Leones, 2015).

Os riscos psicossociais resultam de interações entre o conteúdo e as exigências da organização com as competências e necessidades individuais de cada trabalhador que são prejudiciais para o próprio indivíduo, para a saúde pública e para a organização (Leones, 2015).

Os riscos psicossociais afetam em grande parte a organização, isto é, contribuem para o aumento do absentismo, menor dedicação ao trabalho, mais rotação de pessoal, deterioração do rendimento e produtividade, mais práticas laborais menos seguras, mais queixas por parte dos clientes, efeitos negativos no recrutamento de pessoal, deterioração da imagem da organização entre empregados e com o exterior, aumento de custos e perda da qualidade das relações de trabalho. Sendo que, as perturbações mentais e comportamentais mais comuns e frequentes são problemas de ansiedade e depressão e podem ocorrer a nível organizacional e individual (Leones, 2015).

A prevenção de todas estas situações é fundamental, por isso, é importante a realização de planeamento e auditorias, avaliações do risco no local de trabalho, realização de formações e distribuição de informação (Oliveira, 2016).

Se as condições físicas de trabalho são desfavoráveis, surgem problemas de saúde nos indivíduos, tais como problemas musculares, crónicos, de visão e audição, problemas psicológicos de ansiedade e *stress*, fadiga mental, problemas de costas, cabeça, estômago, sono, alergias e/ou irritabilidade (Neto, 2018).

Além de tudo o que já foi mencionado, quando se fala das condições de trabalho, inconscientemente fala-se em progressão na carreira, horário de trabalho, esforço físico e mental, ritmo de trabalho, exposição a ruído, entre outros (Faria, 2018).

### **2.3.3. Consequências do *stress***

O *stress* causado em determinada área da vida do indivíduo irá afetá-lo em todas as outras áreas (Michie, 2002). Assim sendo, o *stress* é considerado um comportamento adaptativo do indivíduo em resposta aos impulsos de pressão do meio envolvente que causa danos à qualidade de vida no trabalho e produtividade dos indivíduos. Ou seja, é uma forma do organismo se defender e manter o equilíbrio no trabalho (Vilarinho, 2019).

Em qualquer local de trabalho encontram-se indivíduos com fadiga mental e falta de motivação devido, entre outros fatores, à sobrecarga de trabalho, à falta de planeamento, aos relacionamentos interpessoais, às discordâncias de colegas e gestores e à comunicação. Tudo isto provoca *stress* aos indivíduos e pode trazer efeitos bastante negativos para os mesmos e para a organização (Vilarinho, 2019).

À medida que a exposição a más condições de trabalho aumenta, aumenta a probabilidade de ocorrerem acidentes de trabalho, sintomas de mal-estar, absentismo, ocorrências de greves, diminuição da produtividade, satisfação, motivação e envolvimento do trabalhador (Alves *et al.*, 2015). Deste modo, pode considerar-se que o

*stress* é um dos responsáveis por distúrbios fisiológicos (alterações da pressão arterial, problemas respiratórios, distúrbios gastrointestinais), distúrbios emocionais (depressão, ansiedade, agressão, baixa autoestima, incapacidade de concentração) e distúrbios comportamentais (baixo desempenho, lesões, uso de substâncias viciantes, problemas de comunicação) (Nekoranec & Kmošena, 2015).

Apesar de ser bastante importante as organizações analisarem a qualidade de vida no trabalho dos seus trabalhadores, ainda estão bastante reticentes a fazê-lo (Vilarinho, 2019). Assim sendo, o *stress* ocupacional leva, em algumas situações, ao *burnout*. Este reflete-se em cansaço emocional, perda de motivação e sentimentos de fracasso. Pode refletir-se, ainda, em exaustão emocional devido à sobrecarga emocional e física, em despersonalização, ou seja, o trabalhador sente-se indiferente com os colegas, superiores e clientes, ou em reduzida realização pessoal quando o trabalhador se sente incapaz e com falta de confiança em si próprio (Oliveira, 2009).

O *stress* ocupacional pode apresentar vários sintomas como, enjoos, ansiedade, dificuldades em dormir, falta de concentração, dores ou dificuldades em respirar (Freire, 2014). Ao *stress* ocupacional estão, também, associados riscos psicossociais. Estes são globais, podem afetar todas as profissões, locais de trabalho e população ativa empregada e podem ser definidos como características presentes nos indivíduos ou nas organizações que influenciam a saúde do trabalhador, de forma negativa (Organização Internacional do Trabalho, 2010).

Uma exposição a riscos psicossociais a longo prazo, aumenta a probabilidade do aparecimento de doenças mentais como depressões, doenças cardiovasculares, diabetes tipo II, comportamentos agressivos, tentativas de suicídio ou até mesmo a morte (Alves *et al.*, 2015). Além disso, pode originar esgotamento físico e emocional e os sintomas traduzem-se em pessimismo, imagens negativas de si mesmo, atitudes desfavoráveis relativamente ao trabalho (Pafaro & Milva, 2004). Por outro lado, se a exposição for de curta duração, existem distúrbios ao nível do sono, alterações de humor, irritabilidade, dores de cabeça, ataques de choro ou tonturas (Alves *et al.*, 2015).

Os sinais de *stress* não são iguais em todos os indivíduos e são visíveis através de mudanças de comportamento como, por exemplo, ansiedade, depressão, irritabilidade, fadiga, agressividade, desmotivação, tristeza, dificuldade de concentração, náuseas, dores de cabeça, entre outros (Michie, 2002).

Algumas das consequências do *stress* excessivo são o absentismo, os atrasos, o desempenho insatisfatório, a diminuição da produtividade, problemas de relacionamento e o afastamento do contato humano (Oliveira, 2009).

Quanto às consequências psicológicas, estas podem estar relacionadas com problemas familiares, ansiedade, distúrbios de sono, depressão ou *burnout*. Em relação às consequências físicas, podem surgir alterações no estado de saúde dos indivíduos, e podem desencadear doenças que até então estavam “adormecidas”, como por exemplo, doença cardíaca, acidente vascular cerebral, dores nas costas, úlcera de estômago, diabetes, entre outras (Miguel, 2013).

O *stress*, tal como referido ao longo do trabalho, afeta e interfere nos mecanismos biológicos e cognitivos dos indivíduos e altera o comportamento dos mesmos, o seu bem-estar, saúde (Moreira, 2010) e pode afetar a qualidade de vida individual e grupal (Cavaco, 2015).

As consequências do *stress* a nível da saúde podem desenvolver-se através de uma via direta, isto é, através de mudanças na fisiologia do organismo, ou de uma via indireta, pelo comportamento humano. Elevados níveis de *stress* enfraquecem a memória e a atenção das pessoas, influenciam os sentimentos e emoções dos indivíduos e alteram o seu comportamento perante terceiros (Santos & Castro, 1998).

Alguns dos fatores de *stress* no trabalho podem ser agrupados em fatores relacionados com o indivíduo tais como, a tolerância à ambiguidade, autoeficácia, expectativas de realização, mudanças nas condições económicas, fatores demográficos; fatores relacionados com o trabalho específico como, por exemplo, segurança no emprego, trabalho por turnos; e fatores organizacionais como a pouca participação na tomada de decisões ou a falta de suporte de gestão (Jain & Kumar, 2012).

O *stress* organizacional é afetado por fatores físicos tais como a luz natural ou artificial, a temperatura do ambiente, a sonoridade, a qualidade do ar e o conforto; e pelos fatores psicossociais como, por exemplo, o conteúdo do trabalho, a complexidade do mesmo, as exigências físicas, mentais e emocionais, a autonomia, a responsabilidade, o poder de decisão, o tempo de trabalho, a formação e desenvolvimento, os estilos de liderança, a comunicação organizacional ou a conciliação trabalho-vida pessoal (Cooper *et al.*, 2001).

Na Europa, em 2013, o *stress* foi considerado o segundo problema de saúde mais reportado pelos trabalhadores. Em 2000, a mesma conclusão já tinha sido obtida, sendo

que a maioria dos dias de trabalho perdido eram consequência do *stress* (EU-OSHA, 2013).

#### **2.3.4. Consequências do *burnout***

Uma vez que o *burnout* ou esgotamento profissional resulta do *stress* ocupacional, as consequências que daí advêm relacionam-se também com o clima organizacional (Loureiro *et al.*, 2008) e podem conduzir a uma diminuição do empenho individual na organização a nível do funcionamento da mesma, como também a nível da qualidade dos serviços prestados (Nogueira, 2004).

Assim sendo, “a vulnerabilidade dos indivíduos depende da sua habilidade e capacidade para lidar com os eventos e/ou situações” (Pafaro & Milva, 2004). Contudo, um indivíduo que apresente *burnout* não tem necessariamente todos estes sintomas uma vez que, fatores individuais e ambientais contribuem para a quantidade, tipo e grau dos sintomas apresentados pelo indivíduo (Sousa, 2018).

São várias as consequências físicas e pessoais que os indivíduos com Síndrome de *Burnout* apresentam como, por exemplo, diminuição da produtividade, insatisfação, desgaste a vários níveis, perda de comprometimento, rotatividade de pessoal, inibição de algumas atitudes positivas do trabalhador, perda de prazer naquilo que pratica e, daí, exteriorização de algumas patologias físicas e psíquicas (Silva *et al.*, 2011). A nível psíquico surge a falta de atenção e concentração, alterações de memória, sentimento de solidão, baixa autoestima, desânimo, depressão e desconfiança. Relativamente a consequências comportamentais verifica-se irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar e perda de iniciativa (Sousa, 2018).

Indivíduos que sejam afetados pelo *burnout* podem tornar-se frios, cínicos, afastar-se dos problemas e dificuldades, isolar-se dos contatos sociais e tratar as pessoas como objetos. Outros possíveis sintomas são a frustração, a raiva, o desespero, a ansiedade, as alterações na alimentação, o abuso de medicamentos e álcool, a sensação de cansaço e esgotamento, as dores de cabeça, as gripes, os problemas cardiovasculares e gastrointestinais, as náuseas, as vertigens, as insónias, as dores nas costas e a visão turva (Lima, 2004).

A completar esta vasta lista de efeitos inclui-se, ainda, consequências sobre o estado de saúde e desempenho, alterações e ou disfunções pessoais e organizacionais, atitudes e comportamentos negativos com respeito aos clientes, ao trabalho e à organização,

relações interpessoais negativas entre colegas e entre estes e os superiores, interações problemáticas com os clientes, conflitos nas equipas de trabalho, absentismo, comprometimento do trabalho em equipa, diminuição da qualidade do trabalho, repercussões negativas na vida em família e em comunidade, dificuldade em alcançar os objetivos do setor e da organização, queda na imunidade e aparecimento de doenças, como, por exemplo, dores vagas, taquicardia, alergias, psoríase, caspa, hipertensão, diabetes, herpes, graves infeções, problemas respiratórios como asma, rinite, tuberculose pulmonar, intoxicações, distúrbios gastrointestinais, úlcera, gastrite, diarreia, náuseas, alteração de peso, depressão, fobias, hiperatividade, entre outros (Silva *et al.*, 2011).

De uma forma resumida, a nível individual é possível criar quatro categorias de consequências: emocionais (sentimento de solidão, ansiedade, impotência), atitudinais (atitudes cínicas, apatia, desconfiança), comportamentais (agressividade, irritabilidade, alterações repentinas de humor) e psicossomáticas (alterações cardiovasculares como hipertensão e palpitações, problemas respiratórios, problemas imunológicos, digestivos, musculares e alterações no sistema nervoso) (Sousa, 2018).

A nível organizacional podem surgir consequências relativamente a problemas com a qualidade assistencial, com o interesse e esforço, aumento de conflitos com colegas e diminuição da qualidade de vida profissional (Sousa, 2018).

#### **2.4. Como melhorar os impactos das condições de trabalho e *stress***

Por ser considerado um custo desnecessário, a gestão de pessoas, até então, era minimizada o máximo possível porque a visão das organizações defendia que “o sucesso da organização depende da máxima produtividade ao mínimo custo”. Com o passar do tempo e evolução dos conceitos de produtividade, eficácia e competitividade organizacional, os trabalhadores passaram a ser vistos como elementos fundamentais para o desenvolvimento da organização (Neto, 2016).

As organizações começaram a compreender que, uma das formas de conseguirem obter mais e melhores resultados era tornar os trabalhadores mais motivados, satisfeitos e comprometidos (Machado, 2012).

Assim, um dos principais desafios, mas também, principais objetivos das organizações atuais é atender os objetivos pessoais e profissionais dos trabalhadores de modo a contribuir para o desenvolvimento dos seus desejos, respeitar a vida pessoal dos mesmos, desenhar um bom sistema de benefícios e criar condições para a retenção de talentos (Neto, 2016).

Neste seguimento, a qualidade de vida no trabalho é definida como uma filosofia de trabalho que pretende melhorar a vida dos trabalhadores de determinada organização. Neste conceito estão contempladas competências como o autocontrole, a responsabilidade, o poder e a autoestima. Por isso, organizações que se preocupam e oferecem aos seus trabalhadores qualidade de vida no meio de trabalho, recebem retornos mais positivos e benéficos, ao contrário das organizações que não o fazem (Vilarinho, 2019).

Qualquer indivíduo, para se sentir membro da organização da qual faz parte, necessita de conhecer o seu trabalho e a forma como vai contribuir para conseguir ajudar a organização a atingir os seus objetivos. Aqui, entra a informação, ou seja, informar é o ponto chave para que os trabalhadores entendam o que é necessário e deve ser feito (Watling, 1995) e contribui para o aparecimento do comportamento organizacional, isto é, um “laço psicológico entre o trabalhador e a organização” (Neto & Cruz, sd).

Alguns dos fatores relacionados com a qualidade de vida no trabalho referem-se à resolução de problemas, reestruturação de trabalho, inovação dos sistemas de recompensas, melhoria do ambiente de trabalho, comunicação eficiente, motivação, liderança, avaliação dos recursos, boa gestão dos serviços, entre outros e podem contribuir para gerir o *stress* no trabalho (Vilarinho, 2019).

#### **2.4.1. Comunicação e motivação**

“A falha na comunicação, muitas vezes tem como consequência, comportamentos não cooperantes, desconfiança, duplicação de esforço e produção pobre” (Watling, 1995).

Comunicar é uma arte bastante complexa. Apesar do modo como o fazemos sofrer alterações, o seu propósito é sempre o de apresentar, instruir, persuadir ou afirmar a autoridade (McCormack, 1997).

A comunicação é algo intrínseco ao ser humano e fundamental na sociedade (Ruão, 1999) porque é um processo de transferência de informação, ideias, conhecimentos, sentimentos, partilha de crenças e emoções entre as pessoas (Almeida, 2003). É bastante importante e utilizada em tudo no dia a dia de qualquer indivíduo. Nas organizações tem, ainda, um papel fundamental para a concretização e o alcance de diferentes objetivos (Teixeira, 2005).

Através da comunicação consegue-se informar os indivíduos do modo como devem ser realizadas diversas ações (Teixeira, 2005), mas, também, estabelecer a partilha de

informações, a cooperação, o conhecimento, o comprometimento com os valores da organização e o sentimento de projeto comum (Neto, 2016).

A comunicação organizacional surge pelo fato das organizações serem constituídas por indivíduos que necessitam de comunicar entre si e entre os diversos públicos, sejam eles clientes, fornecedores, acionistas ou trabalhadores (Neto, 2016). Esta pode ser entendida como um processo onde é reunida informação acerca da própria organização e da forma como esta circula interna e externamente (Ruão, 1999).

Num processo de comunicação existe sempre um emissor e um recetor de informação. Quando algo não é comunicado corretamente, significa que existiu uma força qualquer que distorceu a mensagem e, por consequência, a interpretação da mesma também sofreu alterações (McCormack, 1997).

Para que um processo de comunicação funcione corretamente do início ao fim, é essencial que a necessidade seja exposta claramente, que exista abertura suficiente para ouvir e discutir a situação, que sejam minimizados os mal-entendidos, que a mensagem seja bem utilizada, que não sejam criados pressupostos, que haja incentivo à escuta, que sejam criadas reações e que sejam regularmente contactados e avaliados os progressos (Watling, 1995).

De uma forma simples, o importante é cada elemento da equipa ter um entendimento claro e concreto daquilo que tem de ser feito e do modo como deve contribuir para o sucesso da mesma (Watling, 1995). Assim sendo, é importante conhecer o assunto, os destinatários e o meio de comunicação, optar por ser sucinto, adotar um tom calmo, escolher as palavras cuidadosamente e não esquecer a forma como gostaria que as pessoas comunicassem consigo (McCormack, 1997).

Podem surgir falhas comunicacionais que coloquem em causa todo o processo de transmissão de informação (Robbins, 2005). Uma falha constante, é partir do pressuposto que o recetor, compreende tudo aquilo que o emissor quer transmitir e da forma como o pretende fazer, mas, na verdade, como o emissor sabe bem o que quer dizer, a forma como quer dizer e quer que seja compreendido, parte-se do princípio, que o recetor recebe a mensagem dessa mesma forma (Watling, 1995).

A comunicação torna-se fundamental à gestão dos recursos humanos visto que está, ou deve estar, presente em todas as tarefas como planear, dirigir, gerir e controlar os trabalhadores (Neto, 2016).

Tal como já foi mencionado, a comunicação é a base do bom funcionamento e relacionamento dentro de qualquer organização (Teixeira, 2005). Deste modo, através da

comunicação interna, a organização interage com o seu público interno de modo a criar, desenvolver e evoluir. Cria, ainda, relações verticais nos dois sentidos e relações horizontais, com o objetivo de facilitar a produção, a circulação, ou a gestão de informação (Neto, 2016).

A comunicação interna pode ser definida como um “processo que envolve, inova, acresce conhecimento e desenvolve as pessoas no interior da organização” (Neto, 2016) e está positivamente relacionada com a eficácia organizacional (Hargie & Tourish, 1993).

Algumas das funções da comunicação interna são a motivação, a educação, a consultoria, o aconselhamento relacional, o envolvimento dos trabalhadores e a promoção de relações interpessoais de qualidade. A comunicação interna informa o público interno, possibilita a coordenação, facilita a integração das várias áreas de negócio, aproxima os objetivos dos trabalhadores com os da organização, gera valor e consolida a identidade organizacional (Neto, 2016).

Tal como já foi referido, é através da comunicação que se consegue motivar os trabalhadores, ou seja, dialogar frequentemente com eles ajuda a monitorizá-los e a moldar o seu desempenho, tornando-se uma das tarefas mais importantes para qualquer gestor (Soundering, 2018).

Motivar significa que se acredita nos indivíduos e na sua capacidade de sucesso, por isso, a motivação, numa organização, deve existir sempre, mesmo nas situações em que os resultados não estão a ser os melhores ou os pretendidos ou, ainda, quando os clientes não estão satisfeitos (Soundering, 2018).

Apesar das diversas teorias acerca da motivação, aquilo que motiva realmente um indivíduo é a satisfação de necessidades e concretização de objetivos individuais. Para os gestores, o que importa é a concretização dos objetivos da organização (Teixeira, 2005).

A motivação significa, então, “tudo aquilo que pode fazer mover”, “tudo aquilo que causa ou determina alguma coisa” ou “o fim ou razão de uma ação”. Isto é, diz respeito à direção, persistência e intensidade do comportamento do indivíduo de modo a alcançar determinadas metas (Fernandes, 2019).

A motivação pode ser definida como um “estado interno e individual, ou seja, ocorre no interior do indivíduo e cada um tem as suas necessidades; intencional e dinâmico porque os comportamentos são voluntários e resultam de fatores situacionais” (Vicente, 2014). De uma forma geral, é a “vontade de uma pessoa em desenvolver esforços com vista à prossecução dos objetivos da organização”, isto é, é um estado do indivíduo em

seguir determinados passos para conseguir atingir objetivos específicos da organização (Teixeira, 2005).

Qualquer indivíduo que se propõe a alcançar determinado objetivo terá sempre fatores intrínsecos ou extrínsecos que o ajudam e impulsionam para a concretização dos mesmos, no entanto, estes dependem da personalidade, habilidades, valores, atitudes e necessidades, natureza do trabalho, estrutura, cultura e sistemas de controlo de gestão de recursos humanos (Vicente, 2014).

O comportamento humano e a sua motivação podem ser explicados por algumas teorias tais como as defendidas por autores como Douglas McGregor (1960), Maslow (1943), Clayton Alderfer (1940), Herzberg (1959), McClelland (1960), Locke (1981), Adams (1965), Vroom (1968), entre muitos outros, sendo que, na generalidade, todas defendem o contributo positivo da motivação do trabalhador para a organização (Ribeiro *et al.*, 2018).

De modo a alcançar os objetivos organizacionais é necessário haver equidade na organização, de forma a satisfazer as necessidades de autoestima, de criatividade, de crescimento profissional e de socialização dos membros da organização (Vitório, 2015).

Apesar de todas estas teorias acerca da motivação, o ideal seria a concretização dos objetivos individuais juntamente com comportamentos que também fossem favoráveis às realizações da organização. Isto é, “aumentar, tanto quanto possível, a área de coincidência dos objetivos individuais com os objetivos coletivos” (Teixeira, 2005).

Para que isto aconteça, é essencial valorizar e confiar nos trabalhadores, dando-lhes mais importância dentro da organização. Ou seja, definir as funções de cada indivíduo e indicar as tarefas que devem ser desempenhadas; enriquecer o cargo de cada um alterando as suas responsabilidades, aumentando o nível de desafio e de realização pessoal; alterar a área de intervenção do indivíduo dando-lhe tarefas mais variadas; pedir a participação dos trabalhadores na resolução de problemas uma vez que, os conhecimentos e experiências dos próprios trabalhadores são fundamentais quando se tratam, principalmente, de problemas no posto de trabalho dos mesmos (Teixeira, 2005).

Repartir o trabalho entre os trabalhadores de modo que sejam valorizadas as ideias e a criatividade dos intervenientes e o horário de trabalho se torne mais reduzido para ambos é, normalmente, uma opção de trabalhadoras que foram mães à pouco tempo ou trabalhadores já mais idosos; optando por horários flexíveis consegue-se minimizar os conflitos entre as necessidades individuais dos trabalhadores e as obrigações destes para com a organização, não esquecendo que os mesmos devem cumprir o número de horas

de trabalho; outra opção pode ser o horário comprimido, isto é, o número de horas de trabalho semanal é distribuído por um menor número de dias da semana. Assim, o indivíduo usa melhor o seu tempo de lazer, o tempo dedicado à família, ao desporto, aos negócios pessoais, entre outros. Apesar de não ser uma opção na maioria das organizações, quando utilizado traduz maior produtividade e satisfação dos trabalhadores (Teixeira, 2005).

Ainda assim, sabendo que não é apenas a remuneração que incentiva os trabalhadores, muitos gestores consideram-na o fator primordial quando se fala de motivação. Para que tal acontecesse, deve-se ter em conta que a remuneração ajuda a satisfazer várias necessidades dos níveis mais baixos; a remuneração deve estar associada ao desempenho individual e não apenas às tarefas que cada indivíduo deve desempenhar; deve-se ter em atenção, também, o grau de confiança dos indivíduos na organização (Teixeira, 2005).

#### **2.4.2. Liderança e avaliação dos recursos**

A liderança tem um papel fundamental na organização, mas não deve ser confundida com gestão, uma vez que, nem todos os líderes são gestores e vice-versa. Liderar implica influenciar os outros de tal modo que se consiga que eles façam aquilo que o líder ou a organização pretende (Teixeira, 2005).

O líder tem como função clarificar o propósito, definir valores, consolidar a confiança e tomar as decisões mais corretas. Para tal, deve ter aptidões técnicas superiores em termos de compreensão da tecnologia, perceção, conhecimento, memória e imaginação, deve também possuir um nível acima da média de determinação, resistência e coragem para estabelecer um propósito para a sua organização e definir valores que devem ser respeitados por todos (Muyzenberg, 2008).

Ao líder compete colocar em prática tudo aquilo em que diz acreditar. Para tal, sabendo as suas responsabilidades e deveres, deve conseguir identificar as causas dos problemas e os princípios a aplicar na resolução dos mesmos; compreender as tarefas que realiza e os princípios pelos quais se rege; saber as consequências das suas ações; saber quais os seus pontos fortes, os seus conhecimentos, aptidões e capacidades; agir de acordo com os objetivos e benefícios esperados, não agir apenas para atingir os próprios objetivos; conseguir perceber qual a ocasião adequada e o tempo certo que irá despender nas suas ações e negociações; compreender que cada pessoa é diferente e saber como relacionar-se com cada um, assim como com a própria organização (Muyzenberg, 2008).

Consegue-se, então, distinguir alguns dos possíveis estilos de liderança. O líder autocrático transmite aquilo que tem de ser feito e espera que os outros o façam sem qualquer problema. O líder participativo envolve os trabalhadores nas tomadas de decisão, mas é o próprio a ter a última palavra. O líder democrático tenta fazer o que a maioria dos trabalhadores deseja e, por vezes, consegue obter elevados níveis de produtividade. O líder *laissez-faire* deixa que os trabalhadores tomem as próprias decisões. Contudo, a escolha do tipo de líder/liderança implica ter em atenção fatores relacionados com o gestor, com os trabalhadores e com a presente situação da organização (Teixeira, 2005).

Em relação aos fatores relacionados com o gestor, estes englobam as convicções sobre as pessoas, a própria experiência, os conhecimentos e as competências. Os fatores relacionados com os trabalhadores têm em consideração o sentido ético de cada indivíduo relativamente ao trabalho, ou seja, trabalho agradável, contribui para a realização e satisfação; a atitude dos indivíduos em relação à autoridade, ou seja, se acham que o papel dos seus superiores é importante e útil ou se os próprios indivíduos é que querem mandar; e grau de maturidade, isto é, se necessitam mais ou menos de supervisionamento. Quanto aos fatores relacionados com a situação devem-se considerar o número de membros do grupo, sendo que quanto menos pessoas, maior é a atenção; o tipo de tarefas uma vez que, tarefas mais rotineiras exigem um líder autocrático enquanto que tarefas mais complexas exigem um líder que lhes dê mais liberdade; as situações de crise, onde o líder deve ser mais autocrático de modo a pressionar melhorias; os objetivos da unidade, conforme a urgência ou necessidade de determinada tarefa, o líder deve moldar-se e apresentar, ou não, mais controlo (Teixeira, 2005).

Saber liderar implica tomar as decisões corretas visto que, estas irão afetar imensas pessoas. Deste modo, é importante o líder ter “uma mente calma, firme e concentrada”, isto porque, só treinando a mente é que se conseguem boas decisões. Neste âmbito, o agir e o pensar estão bastantes relacionados, isto é, não se pode agir de forma correta se o pensamento não for correto também. Relativamente à conduta correta, refere-se às ações das organizações e dos trabalhadores após uma tomada de decisão, ou seja, o efeito que uma ação terá sobre os indivíduos e a própria organização (Muyzenberg, 2008).

O processo de decisão deve ter sempre em conta os efeitos que advenham após uma tomada de decisão colocada em prática. Nestes processos devem-se considerar a intenção implícita à ação, o estado de espírito do líder e dos envolvidos e, por fim, o tipo de efeitos

que irão surgir tanto para a organização como para os restantes envolvidos (Muyzenberg, 2008).

Qualquer decisão que seja tomada origina uma mudança, seja ela positiva ou negativa. Uma vez que ninguém consegue prever aquilo que irá acontecer após uma tomada de decisão é essencial ver as coisas como elas realmente são e analisar tudo de acordo com diferentes perspetivas. Estas decisões devem ter princípios claros e de fácil perceção, devem ser apelativas para os trabalhadores da organização, devem ajudar as pessoas a tomar decisões responsáveis, devem fazer sentido e ser aplicáveis a diversas culturas (Muyzenberg, 2008).

Além de tudo o que já foi mencionado anteriormente, cabe também ao líder avaliar os recursos. Qualquer processo de avaliação implica bastante dedicação, cuidado e minúcia visto que há sempre um parecer que é dado ou uma apreciação que é feita, tendo por base uma opinião ou juízo. Neste sentido, a avaliação dos recursos passa também pela avaliação de cada indivíduo enquanto trabalhador da organização.

Avaliar o desempenho e comportamento de outra pessoa não é uma tarefa fácil nem simples e permite perceber de que forma se pode melhorar tanto o desempenho como o comportamento uma vez que, o objetivo dessa mesma avaliação é sempre melhorar (Watling, 1995).

A avaliação é “a perceção do desempenho, que se torna parte integrante dos registos de cada trabalhador”. Além disso, analisar a dimensão da organização é fundamental porque quanto maior a organização, mais complexo o processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores (Soundering, 2018).

A avaliação de desempenho, bastante utilizada nas organizações, tem como objetivo perceber se aquilo que é pretendido dos trabalhadores está realmente a ser feito e bem feito. Apesar de ser difícil fazê-lo quando os resultados não são muito satisfatórios, é essencial dar conhecimento ao trabalhador da avaliação que obteve acerca do seu desempenho. Contudo, o trabalhador também deve ter a capacidade de transformar esses valores menos positivos em motivação e melhorar aquilo que não está bem (Soundering, 2018).

Para se obter cooperação entre todos os trabalhadores e aquilo que é pretendido de cada um deles, existem dois caminhos: a força ou o acordo. Através da força obtém-se um melhoramento temporário e não haverá aumento do incentivo. Por outro lado, se existir cooperação espontânea, significa que o trabalhador se apercebe das vantagens que isso lhe trará a nível pessoal e profissional (Watling, 1995).

Uma boa avaliação de desempenho deve ser feita tendo por base a descrição dos objetivos da função a desempenhar, determinar as principais competências necessárias e só depois determinar que competências avaliar. Apesar de ser um processo demorado e, por vezes, constrangedor para quem está a ser avaliado, é muito importante alguém observar o trabalho realizado pelos trabalhadores, para que seja uma informação real e não apenas uma opinião. Este processo deve ser conhecido, compreendido, aceite e acordado entre as partes (Watling, 1995)

Alguns dos métodos utilizados para uma avaliação de desempenho são os relatórios, através dos quais se avaliam o processo tanto da organização como de outras filiais; as auditorias; a própria avaliação de desempenho segundo objetivos definidos e acordados pela organização e pelos indivíduos; os cursos que contribuem para a perceção de que os indivíduos querem melhorar, ou seja, na verdade não são precisos cursos para melhorar o desempenho mas sim o real interesse; os debates em equipa ajudam a perceber o que os trabalhadores não gostam e de que forma mudariam isso; o desempenho de papéis referem-se a inúmeras competências a ser observadas como, por exemplo, comunicação, negociação, firmeza, entrevista, persuasão, entre outros; os jogos de empresa não significa que são aplicados a todas as pessoas nem a todos os departamentos. Podem acontecer para desenvolvimento de determinado departamento e cada trabalhador passa a assumir outro papel e outras funções; os projetos devem estar relacionados com o trabalho e podem ser elaborados no trabalho ou fora dele (Watling, 1995).

Qualquer processo de avaliação de desempenho deve fluir o mais normal possível, ou seja, o avaliador e o avaliado devem ter noção daquilo que será avaliado. Contudo, quando se sabe o objetivo de determinada avaliação, esta pode tornar-se num processo mais complicado visto existir maior necessidade e pressão para aperfeiçoamento (Watling, 1995).

Avaliações segundo critérios baseiam-se em áreas reais para o desenvolvimento e pretendem tornar o trabalhador mais apto ao desempenho da sua função. Assim, a avaliação baseia-se em todo o processo até chegar ao resultado. Importa, ainda, que as expectativas pretendidas sejam claras e bem entendidas pelos trabalhadores para que, a vontade de melhorar seja contínua e recorrente (Watling, 1995).

Muitas vezes a avaliação de desempenho é associada ao salário, isto é, quanto melhor a avaliação, maior o aumento de salário. Se a avaliação for média ou fraca o salário não sofre nenhuma alteração. Esta forma de avaliação cria, nos trabalhadores, incentivos. Contudo, como o gestor é quem avalia o desempenho dos seus trabalhadores, a avaliação

pode ser dada de forma menos correta, ou seja, um trabalhador pode ter uma avaliação superior àquela que realmente merece só porque o gestor considera que ele necessita de um aumento de salário. Nestas situações a motivação pode surgir de uma forma rápida e passageira ou nem sequer se manifestar porque o trabalhador pode não perceber que aquele aumento era uma forma de incentivá-lo a melhorar o seu desempenho nas tarefas que realiza diariamente (Soundering, 2018).

Outra forma de avaliação incorreta passa por não dar uma nota coincidente ao verdadeiro desempenho dos trabalhadores por não existir um orçamento suficiente para realizar aumentos àqueles com melhores avaliações. Isto pode levar à desmotivação dos trabalhadores e à vontade de abandonar a organização por não se sentirem realmente valorizados (Soundering, 2018).

A avaliação de desempenho não é feita toda da mesma forma, existem diferentes métodos de se proceder a uma avaliação. Através da observação no local de trabalho consegue-se mais clareza do desempenho do indivíduo porque esta é obtida diretamente em primeira mão, no entanto, é difícil de obter compreensão e cooperação em alguns casos e é necessário algum tempo para observar e avaliar cada tarefa do trabalhador (Watling, 1995).

Pelas auditorias consegue-se obter registos de desempenho que podem identificar tendências e padrões que servem para avaliar o progresso e o desenvolvimento dos indivíduos. As reuniões são, talvez, meios mais fáceis de conseguir observar os indivíduos e avaliá-los quanto às capacidades interpessoais e de liderança. Os relatórios são válidos quando contêm dados estatísticos relativos ao desempenho ou envolvimento pessoal do trabalhador que desempenha a função (Watling, 1995).

Através das reclamações analisa-se aquilo que está mal e errado, no entanto, a falta de reclamações também é um fator indicativo de que as coisas estão a funcionar bem e corretamente (Watling, 1995).

Pelas reações dos grupos de trabalho e das equipas, quando as situações o permitem, é visível o modo como cada indivíduo age perante problemas e diferentes opiniões e que ideias ou soluções apresenta para solucionar determinado problema. A análise de clientes permite uma avaliação da forma como os participantes numa determinada área de serviço desempenham as suas tarefas e funções (Watling, 1995).

Pela conjugação entre os diferentes métodos escolhidos e utilizados obtém-se uma avaliação, que é definida como a avaliação de desempenho (Watling, 1995).

### 2.4.3. Saúde e bem-estar

Com o passar do tempo, a importância dada à saúde do trabalhador ganhou mais interesse e valor (Oliveira, 2016). Esta pode ser analisada de diferentes perspectivas: individual, social e cultural (Carvalho, 2011).

O conceito de saúde é muito mais do que a ausência de doença, ele engloba ainda o estado de bem-estar a nível físico, mental e social abrangendo a vitalidade, a energia e a eficácia no desempenho (Leones, 2015). Segundo a Organização Mundial da Saúde, a saúde é um completo estado de bem-estar físico, mental e social. Assim sendo, ter saúde, implica um equilíbrio entre as condições biológicas, o meio ambiente, o meio físico e o meio social (Oliveira, 2016).

Por vezes, a saúde não é percebida por todos os indivíduos, em todos os lugares do mundo, da mesma forma. Esta depende da época, do lugar, da classe social, dos valores individuais, das concepções científicas, religiosas e filosóficas (Magina, 2018).

A saúde ocupacional ou saúde no trabalho é “a ciência da antecipação, reconhecimento, avaliação e controlo dos riscos existentes no local de trabalho ou dele emergentes, e suscetíveis de comprometer a saúde e bem-estar dos trabalhadores, considerando o possível impacto nas comunidades envolventes e no ambiente em geral” (Faria, 2018).

Promover a saúde nos locais de trabalho é promover a saúde pública uma vez que, a maioria das pessoas passa mais tempo em contexto laboral do que em casa. Esta deveria ser uma preocupação dos governos (Oliveira, 2016), no entanto, promover a saúde implica aspetos organizacionais, económicos e ambientais de modo a adotar um estilo de vida saudável (Carvalho, 2011).

Trabalhadores saudáveis e bons ambientes de trabalho são essenciais para o bem-estar dos indivíduos e para um maior rendimento da organização. Para haver um ambiente de trabalho saudável é necessário existir higiene no trabalho e condições físicas, psicológicas e ambientais positivas para os trabalhadores (Oliveira, 2016).

A relação existente entre a saúde e o bem-estar impõe uma forma diferente de analisar e definir a saúde. O bem-estar tem um papel bastante importante na saúde mental das pessoas e deve ser percebido como a ausência ou presença de psicopatologias, sendo que só é possível se existir saúde, seja ela a que nível for (Magina, 2018).

O bem-estar é um conceito muito estudado, mas também bastante complexo porque não pode ser avaliado apenas de uma perspectiva, ou seja, não depende apenas de condições socioeconómicas, condições de habitação ou nível e educação (Leones, 2015).

O bem-estar social pode ser analisado e avaliado a nível individual através da avaliação da qualidade das relações que os indivíduos têm com os que os rodeiam; a nível interpessoal e social pela avaliação do valor do indivíduo para a sociedade de acordo com a sua utilidade (Magina, 2018).

O bem-estar pode ser dividido e analisado a nível subjetivo e a nível psicológico. O bem-estar subjetivo descreve aquilo que é experienciado pelas pessoas acerca das avaliações que fazem das suas próprias vidas. Este relaciona o bem-estar com a busca de prazer, evitando o sofrimento e é composto por uma dimensão cognitiva - juízo avaliativo acerca da satisfação com a vida - e uma dimensão emocional - reações emocionais de acordo com os juízos estabelecidos pelos próprios. Já o bem-estar psicológico surge para corrigir as limitações do bem-estar subjetivo. É expresso tendo por base o desenvolvimento humano e as aptidões para lidar com os desafios e representa uma avaliação dos indivíduos acerca da satisfação com a vida, felicidade, emoções agradáveis, sentimentos de realização pessoal e satisfação com o trabalho e qualidade de vida (Leones, 2015).

A saúde e o bem-estar são, portanto, elementos fundamentais no desenvolvimento pessoal e interpessoal dos indivíduos sendo que, no âmbito da saúde, a mental é essencial. Esta pode ser definida como uma aptidão que cada indivíduo tem para pensar, agir e sentir com o objetivo de disfrutar da vida e lidar com os desafios impostos por esta. Uma saúde mental positiva pode influenciar positivamente a saúde física resultando como uma fonte de superação e proteção contra problemas de saúde. Para tal, é necessário a combinação de vários fatores da vida dos indivíduos como, ter dinheiro suficiente para viver, ter um lar, um emprego, bons relacionamentos, amigos, estar em segurança (Magina, 2018).

De forma a contribuir para o bem-estar e saúde dos trabalhadores e prevenir o *stress* ocupacional e conseqüentemente o *burnout*, o indivíduo deve aplicar estratégias individualmente, em grupo e na organização. A nível individual pode optar por atividades culturais, recreativas e de desenvolvimento intelectual; a nível do grupo é importante este aprender a relacionar-se com as pessoas que o podem ajudar a nível técnico, emocional e outros; a nível organizacional é importante a clarificação das missões e objetivos para que tenham realmente expectativas do seu trabalho, uma supervisão e comunicação adequadas, a promoção da cooperação e espírito de equipa, a formação dos trabalhadores adequada à realidade profissional, a implementação de sistemas de avaliação e *feedback*, enriquecimento das tarefas e fácil acesso à ajuda profissional (Loureiro *et al.*, 2008).

## CAPÍTULO III – ANÁLISE EMPÍRICA

Neste capítulo pretende-se compreender quais as implicações das condições de trabalho e do *stress* na vida profissional e pessoal dos indivíduos, e expor os processos e a metodologia aplicada. Ou seja, o principal objetivo agora é analisar empiricamente a relação entre as condições de trabalho, o *stress*, a vida profissional e pessoal de cada indivíduo, a sua saúde e bem-estar. Além disso, apresentar-se-á o problema a analisar, caracterizar-se-ão os dados obtidos e utilizados e proceder-se-á a uma análise descritiva dos resultados obtidos no inquérito.

### 3.1. Apresentação do problema a analisar

O presente estudo tem como principal objetivo analisar o impacto das condições de trabalho e do *stress*, na vida profissional e pessoal dos indivíduos. O questionário, foi dirigido a trabalhadores das Unidades de Saúde da Região Autónoma dos Açores. Assim sendo, optou-se pela aplicação de um inquérito por questionário constituído por quatro grupos distintos: condições de trabalho, *stress*, saúde e qualidade de vida e dados sociodemográficos, administrado de forma indireta através da plataforma *Microsoft forms*, disponibilizado internamente por email e *Edoclink* a todos os trabalhadores.

### 3.2. Análise estatística

Participaram no estudo, trabalhadores das Unidades de Saúde das ilhas do Corvo, Faial, Pico, São Miguel e Santa Maria, apesar de terem sido contactadas todas as Unidades de Saúde das restantes ilhas. Importa referir que, antes da aplicação do inquérito por questionário, aos trabalhadores da Unidade de Saúde da Ilha do Faial, o mesmo foi apreciado, também, pela Comissão de Ética desta organização.

Foram codificados e analisados no programa informático SPSS (*Statistical Package of Social Sciences*) versão 26.0, todos os dados.

#### 3.2.1. Dados sociodemográficos

O estudo acerca do impacto das condições de trabalho e o *stress* sobre a vida profissional e pessoal dos indivíduos, teve por base uma amostra de 127 inquiridos, residentes no Arquipélago dos Açores, com idades compreendidas entre os 18 e os 72 anos. Como é possível verificar na Tabela 1, as faixas etárias que concentram o maior número de

resposta, situam-se entre os 40 anos e os 61 anos, representando respetivamente 30,7% da amostra, enquanto que entre os 29-39 anos, representa 26,8%. Relativamente ao género da amostra, 73,2% das respostas corresponde ao género feminino sendo, por isso, o género com maior representação. Quanto ao estado civil, 55,1% dos inquiridos é casado e 18,1% vive em união de facto.

Tabela 1 – Faixa etária, género e estado civil (frequências absoluta e relativa)

Faixa etária	Frequência absoluta	Frequência relativa
18 - 28	8	6,3%
29 - 39	34	26,8%
40 - 50	39	30,7%
51 - 61	39	30,7%
62 - 72	7	5,5%
Total	127	100 %
Género		
Feminino	93	73,2%
Masculino	34	26,8%
Total	127	100 %
Estado civil		
Solteiro	16	12,6%
União de Facto	23	18,1%
Casado	70	55,1%
Divorciado	16	12,6%
Viúvo	2	1,6%
Total	127	100 %

Quanto à escolaridade, de acordo com a Tabela 2, verifica-se que 28,3 % dos participantes tem o 12º ano de escolaridade, 26% da amostra tem Licenciatura e 15%, respetivamente, tem Pós-graduação e/ou Mestrado.

Tabela 2 – Habilitações literárias (frequências absoluta e relativa)

Habilitações literárias	Frequência absoluta	Frequência relativa
4º ano de escolaridade	3	2,4%
6º ano de escolaridade	6	4,7%
9º ano de escolaridade	10	7,9%
12º ano de escolaridade	36	28,3%
Licenciatura	33	26,0%
Pós-graduação	19	15,0%
Mestrado	20	15,0%
Total	127	100 %

Em relação à localidade, apesar do objetivo ser aplicar o inquérito por questionário a todas as Unidades de Saúde das nove ilhas do Arquipélago dos Açores, apenas se obteve respostas das ilhas do Corvo, Faial, Pico, São Miguel e Santa Maria sendo que 48,8% dos resultados referem-se à ilha do Faial e 28,3% à ilha de São Miguel, como é visível na Tabela 3.

Tabela 3 – Local (ilha) de residência (frequências absoluta e relativa)

Local (ilha) de residência	Frequência absoluta	Frequência relativa
Corvo	1	0,8 %
Faial	62	48,8 %
Pico	16	12,6 %
São Miguel	36	28,3 %
Santa Maria	12	9,4 %
Total	127	100 %

Analisando a categoria profissional dos participantes no estudo, de acordo com a Tabela 4, verifica-se que 25,2% da amostra diz respeito a Assistentes Operacionais e 22% refere-se a Enfermeiros.

Além disso, a maioria dos participantes trabalha na organização entre 1 e 10 anos, representando 35,4% dos inquiridos, enquanto que 23,6% dos indivíduos trabalha na organização entre 11 e 20 anos.

Tabela 4 – Categoria profissional e tempo de trabalho, em anos, na organização (frequências absoluta e relativa)

Categoria profissional	Frequência absoluta	Frequência relativa
Enfermeiro(a)	28	22,0 %
Médico(a)	12	9,4%
Técnico(a) Superior	18	14,2%
Assistente Técnico(a)	32	25,2%
Assistente Operacional	21	16,5%
Técnico(a) Superior Diagnóstico e Terapêutica	5	3,9%
Farmacêutico(a)	1	0,8%
Técnico(a) Informática	5	3,9%
Assistente Social	1	0,8%
Administração	1	0,8%
Estagiário(a)	1	0,8%
Psicólogo(a)	1	0,8%
Coordenador(a) Técnico(a)	1	0,8%
Total	127	100 %
Tempo de trabalho, em anos, na organização		
<1	6	4,7%
1-10	45	35,4%
11-20	30	23,6%
21-30	22	17,3%
31-40	19	15,0%
41-50	5	3,9%
Total	127	100 %

De um modo geral, é possível concluir que a amostra em estudo está na meia-idade, que mais de metade dos inquiridos vivem com companheiros(as) e apresentam elevadas habilitações literárias. Além disso, foi a categoria de Assistente Operacional a que mais contribuiu para o estudo e que a maioria dos indivíduos trabalha na organização há mais de 10 anos.

### 3.2.2. Aspetos relacionados com as condições de trabalho e o *stress*

Quanto à forma como os inquiridos veem o seu trabalho e as condições do mesmo, como é possível verificar na Tabela 5, as opções mais escolhidas foram “variado” e “de aprendizagem contínua” com 50,4% e 52,0% respetivamente. É de salientar que 92,9%

dos inquiridos não considera o seu trabalho “solitário”, 94,5% diz que não tem um trabalho “monótono” e 99,2% não acha o seu trabalho “aborrecido”.

Tabela 5 – O meu trabalho é... (frequências absoluta e relativa)

O meu trabalho é...	Não	Sim
Solitário	118 92,9%	9 7,1%
Monótono	120 94,5%	7 5,5%
Variado	63 49,6%	64 50,4%
Imprevisível	68 53,5%	59 46,5%
Complexo	79 62,2%	48 37,8%
Estimulante	96 75,6%	31 24,4%
Aborrecido	126 99,2%	1 0,8%
De aprendizagem contínua	61 48,0%	66 52,0%

Segundo a Tabela 6, dos inquiridos, 66,9% diz ter demasiado trabalho e 65,4% considera ter pouco tempo para descontraír, 32,3% dos inquiridos leva trabalho para casa e 15% diz não ter uma boa relação com todos os seus colegas. Quanto à comunicação no local de trabalho, 40,9% avalia-a como “deficiente” e 37,8% diz ter “más condições de trabalho”.

Tabela 6 – Outras características (frequências absoluta e relativa)

	Não	Sim
Tenho demasiado trabalho	42 33,1%	85 66,9%
Levo trabalho para casa	86 67,7%	41 32,3%
A comunicação no local de trabalho é deficiente	75 59,1%	52 40,9%
Tenho más condições de trabalho	79 62,2%	48 37,8%
Tenho uma boa relação com todos os meus colegas	19 15,0%	108 85,0%
Tenho pouco tempo para descontraír	44 34,6%	83 65,4%

De modo a perceber qual a percepção dos inquiridos acerca do *stress*, conforme a Tabela 7, as opções mais escolhidas foram “pressão”, “cansaço”, “excesso de trabalho” e “irritação” com, respetivamente, 65,4%, 63,8% e 55,1%.

Tabela 7 – O *stress* é “sinónimo” de... (frequências absoluta e relativa)

O <i>stress</i> é “sinónimo” de...	Não	Sim
Cansaço	46 36,2%	81 63,8%
Irritação	57 44,9%	70 55,1%
Excesso de trabalho	57 44,9%	70 55,1%
Pressão	44 34,6%	83 65,4%
Desorganização	74 58,3%	53 41,7%
Aborrecimento	112 88,2%	15 11,8%
Conflito	73 57,5%	54 42,5%
Desentendimento	85 66,9%	42 33,1%
Outro	120 94,5%	7 5,5%

Através da Tabela 8, verifica-se que 67,7% dos inquiridos “arranja” algumas estratégias para lidar com o *stress* e 52,8% dos inquiridos nunca pediu ajuda para lidar

com o *stress*, justificando, na maioria dos casos, não achar necessário ou por ser normal ter *stress*.

Tabela 8 – Arranja algumas estratégias para lidar com o *stress* e alguma vez pediu ajuda para lidar com o *stress* (frequências absoluta e relativa)

Estratégias para lidar com o <i>stress</i>	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	86	67,7%
Não	41	32,3%
Total	127	100%
Alguma vez pediu ajuda para lidar com o <i>stress</i>		
Sim	60	47,2%
Não	67	52,8%
Total	127	100%

Relativamente às estratégias ou soluções em situações de *stress*, de acordo com a Tabela 9, a maioria dos inquiridos tenta acalmar-se “naturalmente”, faz exercício físico ou ouve música sendo, respetivamente, 52%, 40,9% e 33,1%.

Tabela 9 – Quando me sinto mais stressado (a) ou ansioso (a)... (frequências absoluta e relativa)

Quando me sinto mais stressado (a) ou ansioso (a)...	Não	Sim
Recorro a medicação	96 75,6%	31 24,4%
Ligo a alguém	105 82,7%	22 17,3%
Tento acalmar-me	61 48,0%	66 52,0%
“Refugiu-me” na comida	106 83,5%	21 16,5%
Durmo	107 84,3%	20 15,7%
Faço exercício físico	75 59,1%	52 40,9%
Ouço música	85 66,9%	42 33,1%
Outra	109 85,8%	18 14,2%

É visível na Tabela 10, que 64,6% dos indivíduos que participaram no estudo, antes da pandemia originada pelo SARS-CoV-2 (Covid-19), consideravam-se pessoas

stressadas. Com a pandemia, 63% dos inquiridos sentiu que os seus níveis de *stress* aumentaram.

Tabela 10 – Antes da pandemia considerava-se uma pessoa stressada e atualmente, com a pandemia, os seus níveis de *stress* aumentaram (frequências absoluta e relativa)

Antes da pandemia originada pelo SARS-CoV-2 (Covid-19) considerava-se uma pessoa stressada	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	82	64,6%
Não	45	35,4%
Total	127	100%
Atualmente, com a pandemia, os níveis de <i>stress</i> aumentaram		
Sim	80	63,0%
Não	47	37,0%
Total	127	100%

Na Tabela 11, 65,4% dos inquiridos considera que as condições de trabalho que apresentam afetam o desempenho dos mesmos, de uma forma geral e apenas 33,1% dos inquiridos considerou que os problemas pessoais afetam o seu trabalho. Relativamente ao desempenho de cada um quando se sente stressado, verifica-se que 63,8% dos indivíduos sente que o *stress* influencia o modo como realiza as tarefas diariamente, no trabalho, 66,1% considera que é afetado no geral nas suas tarefas e 63,8% refere-se que afeta o modo como fala com as outras pessoas.

Quanto à saúde e à vida pessoal, a percentagem de indivíduos que responde afirmativamente, isto é, aqueles que dizem ser afetados pelo trabalho a estes níveis, é sempre superior àqueles que respondem de forma negativa, sendo de 59,8% e 51,2%, respetivamente. Apenas 46,5% dos inquiridos considera que o seu trabalho afeta a sua vida familiar.

Tabela 11 – Considero que... (frequências absoluta e relativa)

Considero que...	Não	Sim
As minhas condições de trabalho afetam o meu desempenho	44 34,6%	83 65,4%
Os meus problemas pessoais afetam o meu trabalho	85 66,9%	42 33,1%
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias, no trabalho	46 36,2%	81 63,8%
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias	43 33,9%	84 66,1%
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como falo com as outras pessoas	46 36,2%	81 63,8%
O meu trabalho afeta a minha saúde	51 40,2%	76 59,8%
O meu trabalho afeta a minha vida pessoal	62 48,8%	65 51,2%
O meu trabalho afeta a minha vida familiar	68 53,5%	59 46,5%

Como é visível na Tabela 12, ainda em relação às condições de trabalho, 48% dos inquiridos considera o seu trabalho cansativo algumas vezes, 26% muitas vezes e 13,4% quase sempre. Quanto ao desgaste provocado pelo trabalho, 41,7% dos indivíduos considera-o desgastante fisicamente poucas vezes e 7,9% quase sempre. A nível psicológico, 33,9% respondeu que o seu trabalho é desgastante algumas vezes, 31,5% muitas vezes e 20,5% quase sempre.

Analisando a solidariedade dos colegas, 33,1% dos inquiridos acha-os solidários muitas vezes e a opção algumas vezes foi considerada por 32,3%. Quanto ao reconhecimento pelo trabalho realizado, 41,7% dos inquiridos diz sentir algumas vezes reconhecimento da sua chefia, 6,3% sente-o quase sempre, contudo, 3,9% nunca sente esse reconhecimento.

Apenas 9,4% dos inquiridos se sente quase sempre pressionado no trabalho, 31,5% sente-se algumas vezes, mas 10,2% nunca sente essa pressão. Em relação a ter mais trabalho devido a falhas dos colegas, 36,2% dos indivíduos considera que algumas vezes tem de trabalhar por esse motivo, 15% nunca o tem de fazer e apenas 3,9% dizem que quase sempre têm de trabalhar mais devido a falhas destes. Cerca de 35,4% dos inquiridos algumas vezes não sabe o que se está a passar na organização, 7,1% dos indivíduos sabem sempre e 6,3% sentem que quase sempre não sabem o que se está a passar. No que concerne à existência, ou não, de conflitos na organização, 39,4% dos inquiridos diz

existirem conflitos, poucas vezes, nas suas organizações, 34,6% dizem que existem conflitos algumas vezes e 12,6% considera que os conflitos existem muitas vezes.

Tabela 12 – Com que frequência... (frequências absoluta e relativa)

Com que frequência...	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre
Considero o meu trabalho cansativo	3 2,4%	13 10,2%	61 48,0%	33 26,0%	17 13,4%
O meu trabalho é desgastante fisicamente	13 10,2%	53 41,7%	33 26,0%	18 14,2%	10 7,9%
O meu trabalho é desgastante psicologicamente	2 1,6%	16 12,6%	43 33,9%	40 31,5%	26 20,5%
Sinto que os meus colegas são solidários comigo	2 1,6%	14 11,0%	41 32,3%	42 33,1%	28 22,0%
Sinto reconhecimento da minha chefia, pelo trabalho que realizo	5 3,9%	38 29,9%	53 41,7%	23 18,1%	8 6,3%
Sinto-me pressionado(a) no meu trabalho	13 10,2%	38 29,9%	40 31,5%	24 18,9%	12 9,4%
Tenho de trabalhar mais devido a falhas dos meus colegas	19 15,0%	43 33,9%	46 36,2%	14 11,0%	5 3,9%
Sinto que não sei o que se está a passar na organização	9 7,1%	34 26,8%	45 35,4%	31 24,4%	8 6,3%
Existem conflitos no local de trabalho	15 11,8%	50 39,4%	44 34,6%	16 12,6%	2 1,6%

Para tentar compreender o grau de satisfação dos inquiridos acerca das suas condições de trabalho, foram colocadas algumas questões. De acordo com a Tabela 13, quanto à satisfação com o salário que recebem, 29,1% está parcialmente insatisfeito, 26,8% totalmente insatisfeito e apenas 6,3% dos inquiridos está totalmente satisfeito e 26% parcialmente satisfeito. Assim, verifica-se que a percentagem de insatisfação é superior à percentagem de inquiridos satisfeitos.

Em relação à limpeza, higiene e saúde do seu local de trabalho, 37,8% considera-se parcialmente satisfeito, 9,4% diz-se totalmente satisfeito e 8,7% totalmente insatisfeito. Quanto ao ambiente físico e espaço 30,7% diz-se parcialmente satisfeito, 29,9% parcialmente insatisfeito e 8,7% totalmente insatisfeito. Verifica-se que, a percentagem de inquiridos parcialmente satisfeitos e insatisfeitos é muito próxima.

Relativamente às oportunidades de formação oferecidas pela organização, 33,1% dos inquiridos diz estar parcialmente insatisfeito, 18,1% está totalmente insatisfeito e apenas 3,9% está totalmente satisfeito.

Quanto à forma como são avaliados pelos superiores, 30,7% diz-se parcialmente insatisfeito e 29,1% encontra-se parcialmente satisfeito. Contudo, 9,4% diz-se totalmente insatisfeito.

Analisando o grau de satisfação dos inquiridos quanto à participação nas decisões do seu departamento/secção, 36,2% considera-se parcialmente satisfeito e 34,6% diz que não está insatisfeito nem satisfeito, no entanto, 5,5% encontra-se totalmente insatisfeito e 6,3% diz-se totalmente satisfeito.

Relativamente ao nível de privacidade auditiva no local de trabalho (possibilidade de conversar sem ser ouvido(a) e vice-versa), 27,6% diz-se parcialmente insatisfeito e 22% totalmente insatisfeito, ou seja, a maioria dos inquiridos não tem privacidade auditiva no seu local de trabalho, tanto que, apenas 9,4% dos inquiridos estão totalmente satisfeitos com o nível de privacidade. Quanto à quantidade de espaço para arrumação, 35,4% está parcialmente insatisfeito, 11,8% totalmente insatisfeito e apenas 7,9% se consideram totalmente satisfeitos.

Em relação ao conforto do mobiliário (ex.: cadeiras, secretárias, etc.), 31,5% diz-se parcialmente insatisfeito e 25,2% totalmente insatisfeito sendo que, totalmente satisfeitos estão 6,3% dos inquiridos. Dos participantes no estudo, 40,2% não se considera insatisfeito nem satisfeito quanto à frequência de distração provocada por outros. No entanto, 29,9% diz-se parcialmente insatisfeito e 11% totalmente insatisfeito, isto é, a percentagem de indivíduos insatisfeitos é superior à dos indivíduos que não estão satisfeitos nem insatisfeitos.

Tabela 13 – Grau de satisfação relativamente... (frequências absoluta e relativa)

Grau de satisfação relativamente...	Totalmente insatisfeito	Parcialmente insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Parcialmente satisfeito	Totalmente insatisfeito
Salário que recebo	34 26,8%	37 29,1%	15 11,8%	33 26,0%	8 6,3%
A limpeza, higiene e saúde do meu local de trabalho	11 8,7%	28 22,0%	28 22,0%	48 37,8%	12 9,4%
O ambiente físico (iluminação, ventilação, temperatura) e o espaço de que disponho no meu local de trabalho	11 8,7%	38 29,9%	27 21,3%	39 30,7%	12 9,4%
As oportunidades de formação oferecidas pela organização	23 18,1%	42 33,1%	34 26,8%	23 18,1%	5 3,9%
A forma como os meus superiores avaliam as minhas tarefas	12 9,4%	39 30,7%	31 24,4%	37 29,1%	8 6,3%
A minha participação nas decisões do meu departamento ou secção	7 5,5%	22 17,3%	44 34,6%	46 36,2%	8 6,3%
O nível de privacidade auditiva do meu local de trabalho (possibilidade de conversar sem ser ouvido(a) e vice-versa)	28 22,0%	35 27,6%	30 23,6%	22 17,3%	12 9,4%
A quantidade de espaço para arrumação	15 11,8%	45 35,4%	36 28,3%	21 16,5%	10 7,9%
O conforto do mobiliário (ex.: cadeira, secretária, etc.)	32 25,2%	40 31,5%	25 19,7%	22 17,3%	8 6,3%
A frequência de distração provocada por outros	14 11,0%	38 29,9%	51 40,2%	16 12,6%	8 6,3%

De modo a compreender melhor que situações colocam os indivíduos sob *stress*, foram realizadas várias questões, como se verifica na Tabela 14. Relativamente à preocupação em tomar decisões que afetam a vida de pessoas que conhecem, 30,7% apenas se sente preocupado algumas vezes no ano e 8,7% todos os dias se vê confrontado com essa preocupação.

Em relação à ansiedade e ao *stress*, 27,6% dos inquiridos considera que algumas vezes por semana o seu trabalho lhes causa ansiedade e 10,2% sente-o todos os dias. Por outro lado, 30,7% dos inquiridos diz que o seu trabalho lhe causa *stress* algumas vezes por semana e apenas 7,1% dos indivíduos respondeu que o seu trabalho nunca lhes causa *stress*.

Relativamente à “preocupação” causada pelo trabalho, 31,5% dos indivíduos que participaram no estudo dizem que algumas vezes por semana dão por si a pensar em coisas do trabalho que têm de realizar.

Verifica-se, ainda, que 11% dos inquiridos afirma que todos os dias se sente emocionalmente exausto no trabalho, 28,3% algumas vezes por mês e 25,2% algumas vezes por ano. Além disso, 37,8% dos inquiridos fica stressado algumas vezes por ano por trabalhar com outras pessoas e 32,3% nunca fica.

Tabela 14 – Com que frequência... (frequências absoluta e relativa)

Com que frequência...	Nunca	Algumas vezes por ano	Algumas vezes por mês	Algumas vezes por semana	Todos os dias
Me sinto preocupado por ter de tomar decisões que afetam a vida de pessoas que conheço	20 15,7%	39 30,7%	34 26,8%	23 18,1%	11 8,7%
O meu trabalho me causa ansiedade	9 7,1%	37 29,1%	33 26,0%	35 27,6%	13 10,2%
O meu trabalho me causa <i>stress</i>	9 7,1%	31 24,4%	35 27,6%	39 30,7%	13 10,2%
Dou por mim a pensar em coisas do trabalho que tenho de realizar	3 2,4%	19 15,0%	35 27,6%	40 31,5%	30 23,6%
No meu trabalho, me sinto emocionalmente exausto	21 16,5%	32 25,2%	36 28,3%	24 18,9%	14 11,0%
Fico stressado por trabalhar com outras pessoas	41 32,3%	48 37,8%	27 21,3%	10 7,9%	1 0,8%

Segundo a Tabela 15, são colocadas algumas questões relativamente à saúde e qualidade de vida dos indivíduos. Assim, 43% dos inquiridos tem dores musculares algumas vezes e 11% têm-nas quase sempre. Quanto a dores de cabeça, 45,7% diz tê-las algumas vezes e 7,9% nunca têm.

Relativamente a dificuldades em dormir, 26,8% dos inquiridos considera ter algumas dificuldades em adormecer e 13,4% dos indivíduos quase sempre apresenta dificuldades. Quanto ao cansaço, 52% dos indivíduos diz-se cansado algumas vezes, 22% quase sempre se sentem cansados e apenas 1,6% nunca sentem cansaço.

Verifica-se, ainda, que 32,3% dos inquiridos algumas vezes têm batimentos cardíacos acelerados, 3,9% quase sempre têm e 15% nunca apresentam batimentos cardíacos acelerados.

Analisando aspetos como indisposição gástrica, visão turva ou esquecimentos frequentes, verifica-se que 28,3% têm raramente indisposição gástrica e 5,5% têm quase sempre, 38,6% dos inquiridos nunca tem visão turva e apenas 0,8% têm-no quase sempre e 37% dos indivíduos considera que algumas vezes tem esquecimentos frequentes e 9,4% quase sempre apresentam esquecimentos com frequência.

Por último, relativamente ao mau humor e a pensamentos negativos, 34,6% dos indivíduos raramente apresenta mau humor, 4,7% diz ter mau humor quase sempre e 8,7% nunca o têm, por outro lado, 27,6% dos inquiridos raramente tem pensamentos negativos e 4,7% têm-nos quase sempre.

Tabela 15 – Com que frequência apresento os seguintes sintomas (frequências absoluta e relativa)

Com que frequência apresento os seguintes sintomas	Nunca	Raramente	Poucas vezes	Algumas vezes	Quase sempre
Dores musculares	16 12,6%	19 15,0%	23 18,1%	55 43,3%	14 11,0%
Dores de cabeça	10 7,9%	23 18,1%	23 18,1%	58 45,7%	13 10,2%
Dificuldade em adormecer	11 8,7%	32 25,2%	33 26,0%	34 26,8%	17 13,4%
Batimentos cardíacos acelerados	19 15,0%	26 20,5%	36 28,3%	41 32,3%	5 3,9%
Cansaço	2 1,6%	10 7,9%	21 16,5%	66 52,0%	28 22,0%
Indisposição gástrica	28 22,0%	36 28,3%	32 25,2%	24 18,9%	7 5,5%
Visão turva	49 38,6%	25 19,7%	33 26,0%	19 15,0%	1 0,8%
Esquecimentos frequentes	18 14,2%	23 18,1%	27 21,3%	47 37,0%	12 9,4%
Mau humor	11 8,7%	44 34,6%	34 26,8%	32 25,2%	6 4,7%
Pensamentos negativos	26 20,5%	35 27,6%	30 23,6%	30 23,6%	6 4,7%

De forma genérica, analisando os aspetos relacionados com as condições de trabalho e o *stress*, existem poucos indivíduos a considerar o seu trabalho solitário, monótono ou aborrecido. Mais de metade dos participantes no estudo, diz ter demasiado trabalho e pouco tempo para descontraír. Relativamente ao *stress*, a maioria arranja estratégias para

lidar com este, e independentemente do aparecimento da pandemia Covid-19, também mais de metade dos indivíduos considerava-se stressado. Assim sendo, de um modo geral é possível dizer que o trabalho afeta a saúde, a vida pessoal e familiar dos indivíduos e para tal contribui o cansaço, o desgaste psicológico e físico, os conflitos existentes na organização, as condições físicas do local de trabalho ou, ainda, o contributo de cada um nas decisões da organização. Consequências disso, tem-se a ansiedade, dores de cabeça, dificuldades em dormir, cansaço, batimentos cardíacos acelerados e esquecimentos frequentes.

### **3.3. Determinantes do *stress*: Análise de regressão**

Neste ponto o objetivo é, através dos resultados obtidos, explicar o nível de ocorrência de *stress*, em função das características sociodemográficas e das condições de trabalho, através da análise de regressão.

De forma a compreender melhor a análise, importa ter em atenção que a variável dependente foi codificada do seguinte modo:

- 1 - Nunca
- 2 - Algumas vezes por ano
- 3 - Algumas vezes por mês
- 4 - Algumas vezes por semana

Assim sendo, utilizou-se uma regressão ordinal. Através dos resultados incluídos na Tabela 16, verifica-se que os indivíduos com idade entre 29 e 39 anos têm maior probabilidade de referirem que têm *stress* algumas vezes por semana e menor probabilidade de referirem que nunca têm *stress* quando comparados com os que se situam na faixa etária acima de 61 anos. Refira-se, também, que a escolaridade tem valor explicativo. Por exemplo, os detentores do 3º Ciclo de Ensino Básico e do Ensino Secundário têm menor probabilidade de responder que sentem *stress* algumas vezes por semana e maior probabilidade de responderem que nunca sentem, se comparados com os que possuem Ensino Superior.

Tabela 16 – Com que frequência o trabalho causa *stress* em função das características sociodemográficas (regressão ordinal)

	Estimativa	Desvio padrão	P-value
18-28 anos	1,351	0,940	0,187
29-39 anos	1,533	0,760	0,086*
40-50 anos	0,934	0,745	0,210
51-61 anos	0,617	0,743	0,234
≥ 62 anos	0		
Género feminino	-0,068	0,367	0,852
Género masculino	0		
< 3º Ciclo do Ensino Básico	-0,940	0,631	0,136
3º Ciclo do Ensino Básico	-1,252	0,655	0,056*
Ensino Secundário	-1,140	0,391	0,004***
Ensino Superior	0		
$\mu_1$	-2,317	0,804	0,004
$\mu_2$	-0,419	0,764	0,584
$\mu_3$	0,868	0,766	0,257
$\mu_4$	2,823	0,803	0,000

\*\*\*Significativo a 1% (0,01) \*\*Significativo a 5% (0,05) \*Significativo a 10% (0,10)

O mesmo pode ser analisado na Tabela 17, isto é, tendo agora em conta as condições do emprego, pretende-se compreender a frequência do *stress* causado pelo trabalho. A variável dependente apresenta a seguinte codificação:

- 1 - Nunca
- 2 - Algumas vezes por ano
- 3 - Algumas vezes por mês
- 4 - Algumas vezes por semana

Deste modo, os indivíduos que levam trabalho para casa apresentam menor probabilidade de terem *stress* algumas vezes por semana e maior probabilidade de nunca serem afetados pelo mesmo, relativamente à categoria de referência, não levar trabalho para casa. Nenhuma das restantes questões, como a comunicação deficiente ou não, as boas ou más condições físicas de trabalho, a boa ou má relação com os colegas e o pouco ou muito tempo para descontraír, são estatisticamente significativas e, por este motivo, não contribuem para o *stress* causado pelo trabalho.

Quanto ao cansaço provocado pelo trabalho, comparando as opções com a categoria de referência “Quase sempre”, percebe-se que em todas elas, “Poucas vezes”, “Algumas vezes” e “Muitas vezes” existe menor probabilidade de contribuírem para o *stress* algumas vezes por semana e maior probabilidade de nunca contribuírem.

Em relação ao desgaste físico, verifica-se que todas as opções apresentam maior probabilidade de algumas vezes por semana causarem *stress* e menor probabilidade de

nunca o causarem, tendo em conta que “Quase sempre” é a categoria de referência. A mesma conclusão é obtida quanto ao reconhecimento dado ao trabalho dos indivíduos e quanto aos conflitos existentes no local de trabalho.

Os indivíduos que responderam que “Poucas vezes” e “Algumas vezes” o seu trabalho é desgastante psicologicamente, têm menor probabilidade de apresentarem *stress* algumas vezes por semana e maior probabilidade de nunca o terem, comparativamente com os que responderam “Quase sempre”. O mesmo se verifica relativamente a ter de trabalhar mais devido a falhas de colegas.

Quanto ao salário ser satisfatório, percebe-se que aqueles que optaram por responder que estavam totalmente insatisfeitos são os que têm maior probabilidade de algumas vezes por semana serem afetados pelo *stress* e menor probabilidade de nunca o serem, comparativamente à categoria de referência “Totalmente satisfeito”.

Aqueles que consideram estar “Parcialmente insatisfeitos” e “Nem insatisfeitos nem satisfeitos” em relação à quantidade de espaço para arrumação, apresentam maior probabilidade de apresentarem *stress* algumas vezes por semana e menor probabilidade de nunca o apresentarem.

Analisando a distração provocada por outros, são os que estão totalmente insatisfeitos que apresentam uma menor probabilidade de serem afetados algumas vezes por semana pelo *stress* e maior probabilidade de nunca o serem.

Por último, as questões relacionadas com a satisfação quanto à limpeza, higiene e saúde no local de trabalho, às oportunidades de formação oferecidas, à forma como as tarefas são avaliadas pelos superiores e ao conforto do mobiliário, é possível verificar que nada é explicativo, ou seja, nada é estatisticamente significativo.

Tabela 17 – Com que frequência o trabalho causa *stress* em função das condições do emprego (regressão ordinal)

	Estimativa	Desvio padrão	<i>P-value</i>
Tenho demasiado trabalho.			
Sim	-0,543	0,829	0,513
Não	0		
Levo trabalho para casa.			
Sim	-1,661	0,661	0,012**
Não	0		
A comunicação no local de trabalho é deficiente.			
Sim	0,032	0,598	0,958
Não	0		

Tabela 17 (continuação)

Tenho más condições físicas de trabalho.			
Sim	0,387	0,632	0,540
Não	0		
Tenho uma boa relação com todos os meus colegas.			
Sim	-0,109	0,774	0,888
Não	0		
Tenho pouco tempo para descontrair.			
Sim	-0,782	0,750	0,298
Não	0		
Com que frequência o meu trabalho é cansativo?			
Nunca	-23,485	832,090	0,977
Poucas vezes	-6,554	1,847	0,000***
Algumas vezes	-6,199	1,553	0,000***
Muitas vezes	-5,242	1,362	0,000***
Quase sempre	0		
Com que frequência o meu trabalho é desgastante fisicamente?			
Nunca	3,530	1,604	0,028**
Poucas vezes	4,041	1,508	0,007***
Algumas vezes	4,639	1,499	0,002***
Muitas vezes	3,152	1,466	0,032**
Quase sempre	0		
Com que frequência o meu trabalho é desgastante psicologicamente?			
Nunca	-20,473	1031,006	0,984
Poucas vezes	-3,859	1,295	0,003**
Algumas vezes	-2,229	1,124	0,047**
Muitas vezes	-1,191	0,907	0,189
Quase sempre	0		
Com que frequência sinto reconhecimento pelo trabalho que realizo?			
Nunca	7,037	2,518	0,005***
Poucas vezes	5,952	1,782	0,001***
Algumas vezes	6,318	1,730	0,000***
Muitas vezes	5,540	1,792	0,002***
Quase sempre	0		
Com que frequência tenho de trabalhar mais devido a falhas dos meus colegas?			
Nunca	-2,780	1,892	0,142
Poucas vezes	-3,062	1,834	0,095*
Algumas vezes	-3,073	1,812	0,090*
Muitas vezes	-1,765	2,024	0,383
Quase sempre	0		
Com que frequência existem conflitos no meu local de trabalho?			
Nunca	5,869	2,730	0,032**
Poucas vezes	6,615	2,712	0,015**
Algumas vezes	6,409	2,678	0,017**
Muitas vezes	8,622	2,945	0,003***
Quase sempre	0		
Satisfação relativamente ao salário que recebe.			
Totalmente insatisfeito	2,898	1,683	0,085*
Parcialmente insatisfeito	1,957	1,490	0,189
Nem insatisfeito nem satisfeito	1,315	1,612	0,415
Parcialmente satisfeito	1,747	1,562	0,263
Totalmente satisfeito	0		

Tabela 17 (continuação)

Satisfação relativamente à limpeza, higiene e saúde no local de trabalho.			
Totalmente insatisfeito	2,232	1,464	0,127
Parcialmente insatisfeito	-0,196	1,266	0,877
Nem insatisfeito nem satisfeito	1,602	1,309	0,221
Parcialmente satisfeito	0,921	1,201	0,443
Totalmente satisfeito	0		
Satisfação relativamente às oportunidades de formação oferecidas pela organização.			
Totalmente insatisfeito	-1,092	2,002	0,585
Parcialmente insatisfeito	0,436	1,937	0,822
Nem insatisfeito nem satisfeito	-0,844	1,912	0,659
Parcialmente satisfeito	1,092	2,003	0,586
Totalmente satisfeito	0		
Satisfação relativamente à forma como os superiores avaliam as tarefas.			
Totalmente insatisfeito	-1,217	1,937	0,530
Parcialmente insatisfeito	-1,623	1,839	0,378
Nem insatisfeito nem satisfeito	-1,698	1,940	0,381
Parcialmente satisfeito	-1,369	1,729	0,428
Totalmente satisfeito	0		
Satisfação relativamente à quantidade de espaço para arrumação.			
Totalmente insatisfeito	1,575	1,699	0,354
Parcialmente insatisfeito	2,724	1,430	0,057*
Nem insatisfeito nem satisfeito	3,243	1,542	0,035**
Parcialmente satisfeito	1,760	1,560	0,259
Totalmente satisfeito	0		
Satisfação relativamente ao conforto do mobiliário.			
Totalmente insatisfeito	-0,549	1,891	0,772
Parcialmente insatisfeito	-1,656	1,793	0,356
Nem insatisfeito nem satisfeito	-2,637	1,756	0,133
Parcialmente satisfeito	0,154	1,895	0,935
Totalmente satisfeito	0		
Satisfação relativamente à frequência de distração provocada por outros.			
Totalmente insatisfeito	-3,641	1,567	0,020**
Parcialmente insatisfeito	-1,361	1,397	0,330
Nem insatisfeito nem satisfeito	-1,767	1,360	0,194
Parcialmente satisfeito	-1,183	1,459	0,417
Totalmente satisfeito	0		
$\mu_1$	-1,340	3,860	0,728
$\mu_2$	3,603	4,064	0,375
$\mu_3$	6,832	4,098	0,095
$\mu_4$	11,621	4,127	0,005

\*\*\*Significativo a 1% (0,01) \*\*Significativo a 5% (0,05) \*Significativo a 10% (0,10)

São os indivíduos mais novos os mais sujeitos ao *stress* regularmente e, para tal contribuem o desgaste físico, o reconhecimento pelo trabalho realizado, os conflitos no local de trabalho, a satisfação com o salário recebido e as condições e espaço do local de trabalho.

### 3.4. Determinantes das implicações para a vida pessoal: Modelo Logit

Pretende-se, agora, compreender e analisar, com base num Modelo Logit; as implicações do *stress* na vida pessoal dos indivíduos. Assim sendo, a variável dependente foi codificada da seguinte forma:

1 - Sim

0 - Não

De acordo com a Tabela 18, apenas os indivíduos com escolaridade inferior ao 3º Ciclo do Ensino Básico apresentaram dados relevantes, ou seja, são os únicos que apresentam menor probabilidade de, ao se sentirem stressados, ter impacto no modo como realizam as suas tarefas diárias. Todas as restantes variáveis não apresentam resultados estatisticamente significativos.

Tabela 18 – O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias (modelo Logit)

	Estimativa	Desvio padrão	<i>P-value</i>
Constante	-0,022	0,858	0,980
18-28 anos	1,201	1,146	0,295
29-39 anos	0,906	0,895	0,312
40-50 anos	0,981	0,877	0,264
51-61 anos	0,446	0,875	0,610
≥ 62 anos	0		
Género feminino	0,341	0,436	0,435
Género masculino	0		
< 3º Ciclo do Ensino Básico	-1,323	0,730	0,070*
3º Ciclo do Ensino Básico	-0,832	0,738	0,260
Ensino Secundário	-0,505	0,455	0,268
Ensino Superior	0		

\*\*\*Significativo a 1% (0,01) \*\*Significativo a 5% (0,05) \*Significativo a 10% (0,10)

Ainda com a mesma codificação (1- Sim e 0 – Não) Verifica-se na Tabela 19, que os indivíduos nas faixas etárias dos 29-39 anos, 40-50 anos e 51-61 anos são os que apresentam maior probabilidade de, quando stressados, ter implicações noutras situações como, neste caso, no modo como falam com as outras pessoas, comparativamente à categoria de referência “≥ 62 anos”.

Já em relação à escolaridade, verifica-se que os indivíduos com o 3º Ciclo do Ensino Básico e os que possuem o Ensino Secundário são aqueles que apresentam menor

probabilidade de, quando se sentem stressados, influenciar o modo como falam com as outras pessoas.

Tabela 19 – O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como falo com as outras pessoas (modelo Logit)

	Estimativa	Desvio padrão	<i>P-value</i>
Constante	0,343	0,924	0,710
18-28 anos	1,436	1,141	0,208
29-39 anos	1,953	0,966	0,043**
40-50 anos	1,702	0,945	0,072*
51-61 anos	1,580	0,955	0,053*
≥ 62 anos	0		
Género feminino	-0,468	0,459	0,308
Género masculino	0		
< 3º Ciclo do Ensino Básico	-0,310	0,765	0,686
3º Ciclo do Ensino Básico	-1,592	0,756	0,035**
Ensino Secundário	-0,920	0,451	0,042**
Ensino Superior	0		

\*\*\*Significativo a 1% (0,01) \*\*Significativo a 5% (0,05) \*Significativo a 10% (0,10)

De forma geral, todos os indivíduos são afetados de alguma maneira pelo *stress*, contudo, alguns apresentam maior impacto no modo como falam com as outras pessoas e outros no modo como realizam as suas tarefas diárias.

## CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO

Como referido ao longo do trabalho, o principal objetivo deste estudo foi compreender as condições de trabalho e *stress* dos indivíduos que participaram no mesmo e analisar de que forma estes os afetam.

Neste sentido, através da revisão de literatura, foi possível verificar que as condições de trabalho são afetadas e influenciadas por diversos fatores internos e externos e que, consoante o grau, estes podem-se tornar em riscos muito graves para a saúde e bem-estar dos próprios indivíduos, sendo que, o modo como isso acontece difere em muitos aspetos.

Ao longo do tempo e com as alterações a vários níveis na sociedade, as organizações começaram a compreender que o seu papel e missão, deveria passar também pela preocupação e atenção para como os seus trabalhadores, visto serem um, se não o mais, importante ativo das mesmas. Assim sendo, existe também um contributo para a saúde e qualidade de vida dos indivíduos e redução do *stress* e de tudo aquilo que daí advém.

Concluiu-se, portanto, que de uma forma geral os indivíduos consideram ter muito trabalho e pouco tempo para descontraír. Apesar de serem uma minoria, existem indivíduos que não têm uma boa relação com os seus colegas de trabalho, dizem ter más condições de trabalho e a comunicação deficiente.

Quanto ao *stress*, mais de metade dos inquiridos arranja estratégias para lidar com este apesar de não pedir ajuda, ou seja, tentam acalmar-se naturalmente, fazem exercício físico ou ouvem música. Além disso, analisando o aparecimento da pandemia originada pelo SARS-CoV-2 (Covid-19), mais de metade dos participantes no estudo considerava-se stressado antes desta, e quase a mesma percentagem de indivíduos sentiu um aumento dos seus níveis de *stress* com esta situação.

Mais de metade dos inquiridos diz existir uma relação direta entre as condições de trabalho e o seu desempenho, isto é, o trabalho afeta a saúde, a vida pessoal e familiar dos indivíduos. O mesmo também acontece ao contrário apesar de ser considerado por menos participantes, ou seja, os problemas pessoais e o *stress* afetam o trabalho, as tarefas diárias que têm de realizar e o modo como falam com as outras pessoas.

Verificou-se, ainda, que os inquiridos consideram o seu trabalho cansativo e desgastante física e psicologicamente, de certo modo. A maioria está insatisfeita quanto ao salário que recebe, quanto à higiene, saúde e segurança no trabalho e quanto à avaliação realizada pelos superiores.

Quanto aos fatores que originam ou contribuem para o aparecimento de *stress* aos indivíduos, tem-se as tomadas de decisão que envolvem outras pessoas, a ansiedade e a exaustão emocional. Sintomas como dores de cabeça, dificuldade em dormir, cansaço, batimentos cardíacos acelerados ou esquecimentos frequentes são os que ocorrem mais nos indivíduos que participaram no estudo e, por consequência, afetam a sua vida de diferentes formas.

De modo a compreender o nível de ocorrência de *stress* em função das características sociodemográficas e das condições de trabalho realizou-se uma análise de regressão. Assim sendo, concluiu-se que são os indivíduos mais novos os que apresentam maior probabilidade de terem *stress* com mais regularidade quando comparados com os inquiridos mais velhos e os indivíduos com menos habilitações literárias têm maior probabilidade de nunca serem afetados pelo *stress*.

Além disso, os indivíduos que levam trabalho para casa e os que consideram o seu trabalho desgastante psicologicamente apresentam menor probabilidade de serem afetados pelo *stress* regularmente. Contudo, o desgaste físico, o reconhecimento dado ao trabalho realizado, os conflitos existentes no local de trabalho, a total insatisfação com o salário recebido ou com a quantidade de espaço para arrumação são fatores que apresentam maior probabilidade de afetarem os indivíduos e causarem-lhes *stress* com regularidade. Importa, ainda, referir que a comunicação, as condições de trabalho e a relação com os colegas não contribuem para o *stress* algumas vezes por semana.

Tendo em conta os objetivos desta investigação e os resultados apurados, constata-se a necessidade de uma preocupação crescente no que respeita às condições de trabalho e à sua ligação com o bem-estar físico, psicológico e relacional dos indivíduos.

## REFERÊNCIAS

- Aguiar, M. F. (2000). *Lazer e produtividade no trabalho*. Dissertação de Mestrado em Administração de Empresas. Universidade de Fortaleza. Fortaleza.
- Albuquerque, L. G. & Limongi-França, A. C. (1998). Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*. Vol. 2, 40-51.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 5, N.º 2, 278-308.
- Almeida, V. (2003). *A comunicação interna na empresa*. Áreas Editora.
- Alves, A. M. P. (2018). *A relação entre o stress ocupacional e a satisfação no trabalho: o efeito moderador da perceção de apoio organizacional*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.
- Alves, D., Ramos, S. & Fugas, C. (2015). Condições de trabalho, stresse e sintomas de mal-estar físico e psicológico: exploração de uma cadeia de efeitos. *International Journal on Working Conditions*. N.º 10, 81-100.
- Andrade, C. (2015). Trabalho e vida pessoal: exigências, recursos e formas de conciliação. *Revista de Educação e Humanidades*. N.º 8, 117-130.
- Araújo, E. A. V. (2014). *Síndrome de burnout em farmacêuticos*. Dissertação de Mestrado em Ciências Farmacêuticas. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Bashir, U. & Ramay, M. I. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 2, N.º 1, 122-126.
- Carvalho, F. M. S. S. (2011). *Condições de trabalho e saúde: diagnosticar para intervir. Estudo numa empresa da indústria transformadora da região centro*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Casaca, S. F. (2005). *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género – A reconfiguração da desigualdade nos novos sectores dos serviços*. Dissertação de Doutoramento. Universidade Técnica de Lisboa. Lisboa.
- Cavaco, C. I. M. (2015). *A relação entre inteligência emocional e o burnout em médicos e enfermeiros*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Algarve. Algarve.

- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International journal of enterprise computing and business systems*. Vol. 1, N.º 1, 1–19.
- Coleman, V. (1991). *Como dominar o stress tóxico e as neurastenias do século XXI*. Editora Livros do Brasil. Portugal.
- Cooper, C. L. & Williams, J. (1991). A validation study of the O. S. I.: on a blue-collar sample. *Stress medicine*. Vol. 7, 109-112.
- Cooper, C., Dewe, P. & O’Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A review and critique of theory, research and applications*. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2001). *Administração de recursos humanos*. Editora Ltc. 6ª edição. Rio de Janeiro.
- Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. (2020). <https://dicionario.priberam.org/stress>.
- Doby, V. J. & Caplan, R. D. (1995). Organizational stress as treta to reputation: effects on anxiety at work and at home. *Academy of Management Journal*. Vol. 4, 1105-1123.
- EU-OSHA (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho). (2013). Locais de trabalho saudáveis contribuem para a gestão do stresse. Guia da campanha 2013-2014.
- Faria, M. R. G. O. Q. (2018). *Diagnóstico das condições de trabalho numa organização pública*. Trabalho de Projeto do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional. Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.
- Feijó, J. M. S. (2019). *Burnout nas forças de segurança*. Relatório para obtenção do grau de licenciatura em criminologia. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Feixeira, C. M. (2020). *Condicionantes do equilíbrio entra a vida profissional e pessoal e da satisfação profissional: O efeito mediador do comprometimento organizacional*. Dissertação de Mestrado em Gestão do Potencial Humano. Instituto Superior de Gestão. Lisboa.
- Fernandes, M. S. C. (2019). *A relação entre as práticas da gestão de carreiras sobre a satisfação no trabalho: O papel da motivação no trabalho e do stress ocupacional*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Instituto Politécnico de Tomar. Tomar.

- Fischer, A. L., Lieber, R. R. & Brow, F. (1995). *Patologia do trabalho*. Editora Atheneu. São Paulo.
- Freire, R. S. (2014). *Fator stress: o trabalho como sofrimento psíquico nas organizações*. Dissertação de Mestrado em Administração Pública. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro.
- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work–family conflict: Testing a model of the work–family interface. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 77, 65–78.
- Gómez, R. G. (2017). *Stress do cuidador informal de idosos com Doença de Alzheimer*. Projeto de Graduação em Enfermagem. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Gonçalves, R. A. & Gonçalves, C. A. (2017). Síndrome de burnout: causas e consequências em diversos profissionais. *Revista Brasileira de Psicologia*. Vol. 3, N.º 2, 49-65.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*. Vol. 10, 76–88.
- Hargie, O. & Tourish, D. (1993). Assessing the effectiveness of communication in organisationa: The communication audit approach. *Health Services Management Research*. Vol. 6, N.º 4, 276–285.
- Hayes, B., Douglas, C. & Bonner, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of nursing management*, Vol. 23, N.º 5, 588–598.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*. Vol. 7, N.º 1-2, 153-162.
- Jain, A. K. & Kumar, S. (2012). Essence and consequences of stress in the work place. *Journal of Organization & Human Behavior*. Vol. 1, 1-10.
- Lefebvre, B. & Poirot, M. (2011). *Stress et risques psychosociaux au travail: comprendre, prévenir, intervenir*. Elsevier-Masson. (2ª edição).
- Leones, A. I. Q. (2015). *Impacto das condições de trabalho na saúde e bem-estar: Estudo numa empresa da indústria têxtil e do vestuário*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

- Lima, F. B. (2004). *Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas.
- Lipp, M. E. N. (2000). Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp. Casa do Psicólogo. São Paulo.
- Loureiro, H., Pereira, A. N., Oliveira, A. P. & Pessoa, A. R. (2008). Burnout no trabalho. *Revista de Enfermagem*. Vol. 2, N.º 7, 33-41.
- Machado, M. D. (2012). Comunicação interna no contexto de instabilidade das relações de trabalho. *Editora Contemporânea*. Vol. 10, N.º 1, 1-15.
- Magina, M. S. (2018). *Saúde e bem-estar em psicólogos e variáveis profissionais: um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e Saúde. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Maslach, C. & Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. Vol. 2, 1-15.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). The truth about Burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. *Jossey-Bass Publishers*. São Francisco.
- McCormack, M. H. (1997). *A arte de comunicar passo a passo*. Editor Francisco Lyon de Castro. Portugal.
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*. Vol. 59, 67-72.
- Miguel, L. V. A. (2013). *Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia e Ciências da Educação. Universidade do Porto. Porto.
- Moreira, M. S. (2010). *Stress e suporte social em pais com crianças com perturbações de hiperatividade com défice de atenção*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Moreno, F. N., Gil, G. P., Haddad, M. C. L. & Vannuchi, M. T. O. (2011). Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de burnout. *Revista de Enfermagem*, Vol. 19, N.º 1, 140-145.
- Muniz, M., Primi, R. & Miguel, F. K. (2007). Investigação da inteligência emocional como factor de controle do stress em guardas municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*. Vol. 9, N.º 1, 27-41.

- Muyzenberg, L. V. D. (2008). *O caminho para a liderança*. Editora Dom Quixote.
- Nekoranec, J. & Kmošena, M. (2015). Stress in the workplace – sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*. Vol. 28, N.º 1, 163-170.
- Neto, C. C. A. G. (2018). *O contributo da satisfação com as condições físicas de trabalho na saúde do trabalhador*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.
- Neto, C. F. S. (2016). *A comunicação interna e o comprometimento organizacional*. Dissertação de Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Porto. Porto.
- Nogueira, R. I. F. F. (2004), *Burnout no futebol profissional*. Monografia da Licenciatura em Psicologia Clínica. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Oliveira, M. C. P. C. S. (2009). *O stress e a intenção de abandono da profissão e do emprego entre os Técnicos Oficiais de Contas*. Dissertação de Mestrado em Contabilidade. Universidade do Porto. Porto.
- Oliveira, P. L. (2016). *Impacto das características e condições de trabalho no absentismo em assistentes operacionais de escolas e jardins de infância*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.
- Organização Internacional do Trabalho. (2010). Riscos emergentes e novas formas de prevenção num mundo do trabalho em mudança. [http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/28abril\\_10\\_pt.pdf](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/28abril_10_pt.pdf).
- Pafaro, R. C. & Milva, M. F. M. (2004). Estudo do estress do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Capinas. *Revista Escola Enfermagem da Universidade de São Paulo*. Vol. 38, N.º 2, 152-160.
- Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk, V. M. & Beutell, N. J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 48, 275–300.
- Ribeiro M., Passos, C. & Pereira, P. (2018). *Motivação Organizacional: Fatores precursores da motivação do colaborador*. Dissertação de Mestrado em Gestão, Especialização em Gestão de Negócios. Universidade Católica Portuguesa. Viseu.
- Robbins, S. (2005). *Comportamento organizacional*. (11ª edição). Pearson Prentice Hall.

- Rossetti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S., Tosi, S. M. V. D., Pacanaro, S. V. & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*. Vol. 4, N.º 2, 108-119.
- Ruão, T. (1999). A Comunicação Organizacional e a gestão de Recursos Humanos. Evolução e actualidade. *Cadernos do Noroeste*. Vol. 12, N.º 1 e 2, 179-194.
- Sá, L. (2004). *Do stress ao Burnout em enfermagem*. Enfermagem Oncológica. Ano 7, N.º 30-31, 14-37.
- Santos, A. M. & Castro, J. J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*. Vol. 16, N.º 4, 675-690.
- Santos, S. C. F. L. (2015). *Conflito trabalho – família e stresse profissional: estudo com uma amostra do setor da administração pública*, Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Universidade de Lisboa. Lisboa.
- Sarafino, E. (1994). *Health psychology: Biopsychosocial interactions* (2ª edição). New York: Wiley.
- Schultz, D. & Schultz, S. E. (2015). *Psychology and Work Today: Pearson New International Edition CourseSmart eTextbook*. Routledge.
- Silva, A. A., Rotenberg, L. & Fischer, F. M. (2011), Jornadas de trabalho na enfermagem: entre necessidades individuais e condições de trabalho. *Revista de Saúde Pública*. Vol. 45, N.º 6, 1117-1126.
- Silva, J. L. L., Dias, A. C. & Teixeira, L. R. (2012). Discussão sobre as causas da Síndrome de Burnout e suas implicações à saúde do profissional de Enfermagem. *Aquichan*. Vol. 12, N.º 2, 144-159.
- Soudering, S. (2018). *Gestão tudo o que preciso de saber*. Editora Jacarandá. Portugal.
- Sousa, B. T. F. (2018). *Síndrome de Burnout: um estudo comparativo entre profissionais de saúde e outros profissionais*. Dissertação de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais. Universidade dos Açores. Ponta Delgada.
- Stephen, R. & Judge, T. A. (2002). Prinsip-prinsip perilaku organisasi. *Terjemahana Helida, Dewi Sartika, Erlangga Jakarta*.
- Stoeva, A. Z., Chiu, R. K. & Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, role stress and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 60, 1-16. <http://www.idealibrary.com>.

- Sunarsi, D. (2019). The analysis of the work environmental and organizational cultural impact on the performance and implication of the work satisfaction. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 9, N.º 2, 237-246.
- Teixeira, S. (2005). *Gestão das organizações*. Editora McGraw-Hill. Madrid.
- Valério, D. S. (2018), *Impacto do conflito trabalho-família no burnout, stress e satisfação no trabalho*. Dissertação de Mestrado em Gestão. Instituto Politécnico de Leiria. Leiria.
- Vicente, P. M. S. (2014). *Análise da motivação e stress profissional num grupo de funcionários de uma Instituição de Ensino Superior*. Dissertação de Mestrado em Segurança e Higiene do Trabalho. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa.
- Vilarinho, L. I. M. (2019). *Gestão de stress no trabalho: um estudo de caso no setor das telecomunicações*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidade do Minho. Minho.
- Vitório, E. E. G. (2015). *Teorias de motivação de pessoas, aplicadas nas organizações públicas fortemente hierarquizadas*. Dissertação de Mestrado. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it?. *Sloan Management Review*. Vol. 1, 45-58.
- Watling, B. (1995). *A avaliação de recursos humanos*. Edição de Livros e Revistas, Lda. Portugal.

**ANEXOS**

**LISTA DE ANEXOS**

Inquérito por questionário .....	82
----------------------------------	----

## **Consentimento Informado**

O presente inquérito por questionário é parte integrante de um projeto de Dissertação de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais na área de Gestão de Recursos Humanos – Universidade dos Açores, intitulada “Condições de trabalho e stress: implicações no emprego e na vida pessoal”. Tem como objetivo estudar, analisar e compreender de que modo as condições de trabalho, o *stress*, a saúde e a qualidade de vida estão, ou não, relacionados e de que forma se afetam mutuamente.

Para tal, solicito a sua colaboração no preenchimento deste inquérito por questionário. Toda a informação recolhida é anónima e será apenas tratada estatisticamente e para fins académicos, devidamente protegida e publicada de forma agregada, nunca individualizada.

A sua colaboração é muito importante e voluntária e não existem respostas corretas ou erradas. É de salientar que pode optar por desistir de participar até ao momento da submissão das suas respostas, contudo, a sua participação não será tida em consideração.

Em caso de dúvida ou sugestão, poderá contactar-me através do email: 2019103523@uac.pt.

Agradeço, desde já, o seu tempo e a sua colaboração!

Ana Souto

### Condições de trabalho

Neste grupo de questões pretende-se compreender de que forma as suas condições de trabalho têm impacto no seu dia-a-dia e na sua vida.

1. Escolha, entre as seguintes características, aquelas que mais se relacionam com o seu trabalho:

O meu trabalho é:	
Solitário	
Monótono	
Variado	
Imprevisível	
Complexo	
Estimulante	
Aborrecido	
De aprendizagem contínua	

2. Escolha apenas uma das opções, Sim ou Não, para cada afirmação.

	Sim	Não
Tenho demasiado trabalho.		
Levo trabalho para casa.		
A comunicação no meu local de trabalho é deficiente (entre colegas e/ou com os meus superiores).		
Tenho más condições físicas de trabalho.		
Tenho uma boa relação com todos os meus colegas.		
Tenho pouco tempo para descontraír.		

3. Para cada questão, escolha apenas uma opção, de acordo com a escala:

1 – nunca; 2 - poucas vezes; 3 – algumas vezes; 4 – muitas vezes; 5 – quase sempre

Com que frequência...	1	2	3	4	5
Considero o meu trabalho cansativo?					
O meu trabalho é desgastante fisicamente?					
O meu trabalho é desgastante psicologicamente?					
Sinto que os meus colegas são solidários comigo?					
Sintoreconhecimento pelo trabalho que realizo?					
Me sinto pressionado(a) no meu trabalho?					
Tenho de trabalhar mais devido a falhas dos meus colegas?					
Sinto que não sei o que se está a passar na organização?					
Existem conflitos no meu local de trabalho?					

4. Para cada questão, escolha apenas uma opção, de acordo com a escala:

1 – totalmente insatisfeito; 2 – parcialmente insatisfeito; 3 – nem insatisfeito nem satisfeito; 4 – parcialmente satisfeito; 5 – totalmente satisfeito

Grau de satisfação relativamente:	1	2	3	4	5
O salário que recebo.					
A limpeza, higiene e saúde no meu local de trabalho.					
O ambiente físico (iluminação, ventilação, temperatura) e o espaço de que disponho no meu local de trabalho.					
As oportunidades de formação oferecidas pela organização.					
A forma como os meus superiores avaliam as minhas tarefas.					
A minha participação nas decisões do meu departamento ou secção.					
O nível de privacidade auditiva do meu local de trabalho (possibilidade de conversar sem ser ouvido(a) e vice-versa).					
A quantidade de espaço para arrumação.					
O conforto do mobiliário (ex.: cadeira, secretária, etc.).					
A frequência de distração provocada por outros.					

### *Stress*

O *stress* é um fator bastante presente na sociedade atual por isso, através das seguintes questões pretende-se perceber se está também presente no seu local de trabalho e na sua vida.

5. Escolha as opções que considere mais adequadas.

Para mim o <i>stress</i> é “sinónimo” de:	
Cansaço	
Irritação	
Excesso de trabalho	
Pressão	
Desorganização	
Aborrecimento	
Conflito	
Desentendimento	
Outra. Qual:	

6. Arranja algumas estratégias para lidar com o *stress*?

Sim     Não

6.1. Se respondeu Sim à questão anterior, dê exemplos de estratégias:

---

7. Alguma vez pediu ajuda para lidar com o *stress*?

Sim     Não

7.1. Se respondeu Sim, a quem pediu ajuda?

Familiar	
Amigo	
Colega de trabalho	
Profissional de saúde	
Outra. Quem:	

7.2. Se respondeu Não, porque não o fez?

Medo	
Vergonha	
Preconceito	
Outra. Qual:	

8. Para responder à seguinte questão escolha as várias opções com as quais se identifica.

Quando me sinto mais stressado(a) ou ansioso(a) o que costumo fazer?	
Recorro a medicação	
Ligo a alguém	
Tento acalmar-me sem recorrer a nada ou ninguém	
“Refugiu-me” na comida	
Durmo	
Faço exercício físico	
Ouçó música	
Outra. Qual:	

9. Para cada questão, escolha apenas uma opção, de acordo com a escala:

1 – nunca; 2 – algumas vezes por ano; 3 – algumas vezes por mês; 4 – algumas vezes por semana; 5 – todos os dias;

Com que frequência...	1	2	3	4	5
Me sinto preocupado por ter de tomar decisões que afetam a vida de pessoas que conheço?					
O meu trabalho me causa ansiedade?					
O meu trabalho me causa <i>stress</i> ?					
Dou por mim a pensar em coisas de trabalho que tenho de realizar?					
No meu trabalho, me sinto emocionalmente exausto?					
Fico stressado por trabalhar com outras pessoas?					

10. Antes da pandemia originada pelo SARS-CoV-2 (Covid-19) considerava-se uma pessoa stressada, isto é, com alguns níveis de *stress*?

Sim     Não

11. Atualmente, com a pandemia, os seus níveis de *stress* aumentaram?

Sim  Não

### Saúde e Qualidade de vida

Pretende-se, por último, analisar a sua saúde e qualidade de vida, tendo em conta todos os aspetos anteriormente abordados: condições de trabalho e *stress*.

12. Para cada questão, escolha apenas uma opção, de acordo com a escala:

1 – nunca; 2 – raramente; 3 – poucas vezes; 4 – algumas vezes; 5 – quase sempre;

Com que frequência apresento os seguintes sintomas?	1	2	3	4	5
Dores musculares					
Dores de cabeça					
Dificuldade em adormecer					
Cansaço					
Batimentos cardíacos acelerados					
Indisposição gástrica					
Visão turva					
Esquecimentos frequentes					
Mau humor					
Pensamentos negativos					

13. Escolha apenas Sim ou Não para cada afirmação:

Considero que...	Sim	Não
As minhas condições de trabalho afetam o meu desempenho.		
Os meus problemas pessoais afetam o meu trabalho.		
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias, no trabalho.		
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como realizo as minhas tarefas diárias.		
O facto de me sentir stressado(a) influencia o modo como interajo com as outras pessoas.		
O meu trabalho afeta a minha saúde.		
O meu trabalho afeta a minha vida pessoal.		
O meu trabalho afeta a minha vida familiar.		

### Dados sociodemográficos

Género:

Feminino  Masculino

Idade:

18-28  29-39  40-50  51-61  62-72

## Estado Civil

Solteiro/a    União de facto    Casado/a    Divorciado/a    Viúvo/a

## Habilitações literárias:

1º ano de escolaridade    4º ano de escolaridade    6º ano de escolaridade  
 9º ano de escolaridade    12º ano de escolaridade    Licenciatura  
 Pós-graduação    Mestrado    Doutoramento

Local (ilha) de residência: \_\_\_\_\_

Categoria profissional:

\_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Há quanto tempo trabalho nesta organização? \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus  
9500-321 Ponta Delgada  
Açores, Portugal



**DM**

# Condições de trabalho e stress: implicações no emprego e na vida pessoal

Ana Rita Souto