Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Inês Jorge Porto

Diagnóstico de Riscos Psicossociais numa empresa municipal do setor da água

outubro de 2024

Diagnóstico de Riscos Psicossociais numa empresa municipal do setor da água

Inês Jorge Porto

UMinho | 2024

Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Inês Jorge Porto

Diagnóstico de Riscos Psicossociais numa empresa municipal do setor da água

Relatório de Estágio
Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações

Trabalho efetuado sob a orientação da

Professora Doutora Sílvia Pereira Lopes

outubro de 2024

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 3

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

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

Braga, 21 de outubro de 2024

Inês Porto

Agradecimentos

À Águas de Coimbra, por me ter acolhido; a experiência profissional só é adquirida se alguma organização tiver a coragem de nos acolher inexperientes.

A todos os colaboradores da empresa, mas em especial à Dra. Joana Nascimento, por todo trabalho e dedicação, e aos restantes membros do SDHS, pelo auxílio que prestaram.

À Professora Sílvia Lopes, por toda a disponibilidade para ajudar e orientar o meu trabalho.

À minha mãe guerreira, que sempre trabalhou arduamente para que eu pudesse chegar onde cheguei e que nunca me deixou baixar os braços, um obrigada nunca será suficiente.

À minha irmã, que também contribuiu para que eu chegasse até aqui.

Aos meus avós, que sempre cuidaram de mim com tanta ternura e que tantas vezes me relembraram da sorte que tenho por poder estudar. Esta vitória também é vossa.

Aos meus amigos mais antigos, em especial à Filipa, à Inês, à Mafalda e à Rita. Tem sido um prazer crescer convosco.

Ao Bruno, por todo o carinho e paciência. Que voes sempre alto!

E por último, mas não menos importante, a todas as memórias que a universidade me proporcionou, a todos os amigos que me deu e a todos os momentos em que foi "calor no peito". Sou eternamente grata por estes anos tão bonitos.

Despacho RT - 31 /2019 - Anexo 4

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Braga, 21 de outubro de 2024

Inês Porto

Diagnóstico de Riscos Psicossociais numa empresa municipal do setor da água

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo descrever os projetos e atividades desenvolvidos numa empresa municipal do setor da água, no âmbito do estágio curricular em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Inicialmente é feito um enquadramento organizacional, posteriormente é feita a descrição dos projetos e atividades e, por fim, é realizada uma reflexão sobre o estágio.

O projeto principal consistiu no diagnóstico de Riscos Psicossociais e os restantes projetos estão relacionados com a área da Medicina Ocupacional e dos Acidentes de Trabalho. No que diz respeito às atividades, estas encontram-se relacionadas com a gestão da formação, a observação de acompanhamentos psicossociais, o acompanhamento de trabalhos de Segurança no Trabalho, a participação em reuniões de equipa e o preenchimento do Relatório Único.

Palavras-chave: empresa municipal do setor da água; riscos psicossociais; saúde e segurança no trabalho; gestão da formação

Psychosocial Risks diagnosis in a municipal water sector company

ABSTRACT

This report aims to describe the projects and activities carried out in a municipal water sector company as part of the curricular internship in Work and Organizational Psychology. Initially, an organizational framework is provided, followed by a description of the projects and activities, and finally, a reflection on the internship experience.

The main project focused on the diagnosis of Psychosocial Risks, while other projects were related to Occupational Medicine and Workplace Accidents. The activities included training management, observing psychosocial support sessions, tracking Ocuppational Safety related tasks, participating in team meetings and filling the Annual Report.

Keywords: municipal water sector company; psychosocial risks; occupational health and safety; training management

Índice

Introdução 10
Enquadramento organizacional do estágio 10
Descrição da organização 12
Descrição dos projetos de estágio 13
Projeto principal – Diagnóstico de Riscos Psicossociais 13
Projeto 2 – Medicina Ocupacional 17
Projeto 3 – Acidentes de Trabalho 21
Outras atividades de estágio 24
Atividade 1 - Formação: gestão e participação 24
Atividade 2 – Observação direta de acompanhamentos psicossociais aos trabalhadores e/ou familiares 24
Atividade 3 – Acompanhamento de trabalhos de Segurança no Trabalho 25
Atividade 4 – Participação em reuniões de equipa do SDHS 26
Atividade 5 - Relatório Único (RU) 27
Reflexão sobre o estágio 27
Referências Bibliográficas 30
ANEXOS 33
ANEXO A 34
ANEXO B 35
ANEXO C 36

Índice de Tabelas

Tabela 1 16
Tabela 2 35

Índice de Figuras

Figura 1 - Organigrama AC 34
Figura 2 - 1º diapositivo da apresentação ao SDHS 36

Introdução

O estágio curricular integrado no 2.º ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, na Escola de Psicologia da Universidade do Minho, decorreu durante o ano letivo 2023/2024, na empresa Águas de Coimbra (AC), de outubro a abril, com a duração de 720 horas.

A orientação do estágio coube à Dra. Joana Nascimento, Técnica de Recursos Humanos no Serviço de Desenvolvimento Humano e Social (SDHS) e a supervisão à Prof. Doutora Sílvia Lopes, docente na Universidade do Minho.

Através da realização deste estágio, pretendia-se desenvolver algumas competências técnicas e pessoais. Relativamente às primeiras, existiam duas grandes expectativas como a aquisição de um leque mais vasto de experiência no que diz respeito à análise de dados, recorrendo ao Microsoft Excel, por exemplo, e a aplicação na prática de alguns conhecimentos teóricos na área da saúde ocupacional como, por exemplo, aprender a diagnosticar riscos psicossociais e perceber o impacto que estes podem ter no bem-estar dos trabalhadores em relação ao trabalho. Segundo a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP, 2015), a promoção do bem-estar dos trabalhadores representa uma das áreas de atuação dos Psicólogos do Trabalho, sendo a avaliação, prevenção e intervenção nos Riscos Psicossociais uma das funções associadas a esta profissão. Em termos de competências pessoais, esperava fortalecer a minha capacidade de escuta empática, de trabalho em equipa, de ser criativa e flexível na gestão do tempo e nas demais circunstâncias.

O presente trabalho tem como finalidade a descrição dos projetos e atividades que foram sendo realizados ao longo do estágio. O diagnóstico de Riscos Psicossociais será alvo de maior atenção, dado que constitui o principal projeto de estágio.

Enquadramento organizacional do estágio

A Águas de Coimbra, E.M., surgiu em 2003, enquanto empresa municipal. Os serviços correspondentes à mesma já existiam, porém estavam sob a responsabilidade da Câmara Municipal de Coimbra, com a denominação de Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Coimbra (SMASC). A origem desta remonta a 1889, ano em que o município ficou responsável pelo abastecimento de água, na cidade de Coimbra.

Devido a esta transição, a AC é considerada atualmente "uma empresa de âmbito municipal, dotada de autonomia estatuária, administrativa e financeira, com capital social detido na sua totalidade pela Câmara Municipal de Coimbra". Os trabalhadores do SMASC passaram,

deste modo, a integrar a AC em situação de cedência de interesse público, sem perda de direitos e regalias. Desde 2003, são também realizados contratos individuais de trabalho, que representam 36% do número total de trabalhadores.

Mais concretamente, podemos dizer que a AC é responsável pelo planeamento, operação e gestão do ciclo urbano da água do sistema municipal. Deste modo, pode-se conceber como missão da AC o dever de garantir a distribuição de água e a drenagem de águas residuais e pluviais, em baixa, bem como a prestação de serviços associados. Assim sendo, estes deveres constituem a razão da existência desta organização (Chiavenato, 2014, p. 56).

Um dos seus grandes objetivos é ser uma referência a nível nacional e, para o concretizar, empenha-se em assegurar um serviço de excelência, procurando seguir princípios de eficácia e eficiência de gestão sustentável dos recursos naturais e energéticos, comprometendo-se a gerar valor económico, social e ambiental. Além disso, a criação de sinergias com instituições do saber e do fazer é também uma estratégia adotada pela organização, destinada a cumprir o seu propósito. Todos estes aspetos fazem parte daquilo que constitui a visão da AC. De acordo com Mirvis et al. (2010), a visão consiste no futuro desejado para a organização, definindo assim uma direção estratégica e proporcionando uma ideia de como se pode alcançar esse futuro ambicionado.

A ética, o espírito de equipa, a excelência, a liderança e o serviço público – atuação que se compromete com a sustentabilidade e com a satisfação das necessidades da comunidade – são considerados os valores da AC, funcionando como padrões que orientam o comportamento dos trabalhadores (Chiavenato, 2014, p. 57).

Quanto ao plano estratégico da AC, para o período 2022/2025, a organização definiu como principais prioridades: 1) disponibilização de água segura, 2) desenvolvimento de uma cultura de inovação, 3) eficiência e novos serviços, 4) potencialização de recursos humanos e 5) integração de metodologias mais eficientes.

Na análise SWOT *(Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats)* que decorre do plano estratégico 2022/2025 foram identificadas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da AC. Na dimensão das forças, é importante evidenciar a qualidade da água, a notoriedade da imagem/marca da empresa e a inovação tecnológica, por exemplo. Já no que diz respeito às fraquezas, considera-se a comunicação interna e externa e a estrutura da empresa, sendo esta última abordada de forma mais pormenorizada posteriormente neste relatório.

No contexto das oportunidades, surge o financiamento externo, nomeadamente através de fundos comunitários e dos projetos de financiamento, as parcerias e os fundos para a contratação de recursos humanos como, por exemplo, através de medidas do IEFP; no campo das ameaças, salienta-se a instabilidade político-económica, assim como a/as pandemia/guerras, alterações climáticas, estagnação do número de clientes, uma vez que esta empresa só atua no concelho de Coimbra e que a população residente não tem aumentado significativamente e, por fim, a escassez de matérias-primas.

Especificamente na dimensão dos recursos humanos, a AC destaca como forças, o conhecimento interno dos colaboradores, a conciliação da vida profissional-pessoal, a promoção de práticas de igualdade de género, os índices de acidentes de trabalho e a capacidade para promover formação interna e externa dirigida aos colaboradores.

A idade média e a motivação dos recursos humanos, o processo de avaliação de desempenho, a resistência à mudança, a transmissão de conhecimento, a escassez de trabalhadores Operacionais, a falta de interligação entre as várias áreas de trabalho da empresa e o clima organizacional, são apontadas como fraquezas.

Descrição da organização

A AC é a única organização que atua na distribuição de água e drenagem de águas residuais, no concelho de Coimbra, operando assim num meio estável. Isto faz com que a organização apresente uma estrutura que ajude a manter essa estabilidade e previsibilidade, através de um elevado nível de estandardização (Mintzberg, 1980), não estando, deste modo, associada à inovação, mas sim à otimização do que já existe (Uribe, 2015).

Assim, podemos afirmar que a AC apresenta uma estrutura de burocracia mecânica, uma vez que, além do supramencionado, esta organização apresenta características como: formalização elevada, estrutura administrativa elaborada com uma distinção nítida entre a "linha" e o "*staff*", uniformização de procedimentos, ou seja, rege-se bastante por regras e procedimentos, e comunicação formalizada em todos os níveis. É, inclusive, uma empresa de grande dimensão (número médio de colaboradores em 2023 é 279) e elevada antiguidade (134 anos) (Mintzberg, 1980). O seu objetivo seria alcançar uma estrutura divisional, assumindo assim uma maior descentralização (Mintzberg, 1980).

Também a cultura organizacional é influenciada pelo contexto estável em que esta organização se encontra, uma vez que, tendo como referência o Modelo dos Valores Contrastantes

de Quinn, podemos situar a AC no quadrante "Hierarquia" que está associado ao foco interno e ao controlo. O facto de não haver pressão externa, faz com que o foco esteja na estabilidade interna através, por exemplo, de uma rotina estabelecida, e conduz também a um maior controlo hierárquico (e.g. Cameron & Quinn, 2011; Tong & Arvey, 2015).

A AC é composta por 279 colaboradores, 212 são do sexo masculino e 67 do sexo feminino. Os recursos humanos têm uma média de idades de 51 anos. Quanto às habilitações académicas, 127 colaboradores têm um nível de escolaridade igual ou inferior ao 3.º Ciclo de escolaridade do Ensino Básico, constituindo 75% dos Operários da AC.

A empresa apresenta uma matriz semelhante à administração pública apresentando quatro categorias profissionais: 1) Técnico Superior, 2) Técnico Profissional, 3) Administrativo e 4) Operário.

A organização dispõe de quatro Direções: 1) Direção de Operação e Manutenção (DOM) – 115 colaboradores; 2) Direção de Engenharia (DE) – 44 colaboradores; 3) Direção de Administração e Recursos Humanos (DARH) – 41 colaboradores; 4) Direção Económica e Financeira (DEF) – 41 colaboradores e, 38 colaboradores reportam diretamente ao Conselho de Administração, designados por Sem Direção, do qual faz parte o SDHS, Serviço onde foi realizado o estágio (ver Figura 1, no Anexo A).

Este Serviço é responsável pelas áreas da Saúde e Segurança no Trabalho (SST), gestão da formação e desenvolvimento de competências e acompanhamento psicossocial aos colaboradores. É composto por quatro elementos: uma Técnica de Recursos Humanos, responsável pela área da Saúde Ocupacional e acompanhamento psicossocial aos trabalhadores, dois Técnicos de Segurança do Trabalho e o Chefe de Serviço, responsável pela área da Formação e desenvolvimento de competências.

Descrição dos projetos de estágio

Projeto principal – Diagnóstico de Riscos Psicossociais

O estudo dos riscos psicossociais revelou-se mais proeminente num contexto de mudança do mercado de trabalho. Contribuíram para essa transição múltiplos fatores, como: os desenvolvimentos tecnológicos, a globalização dos mercados económicos, a terciarização, o impacto da pandemia e das guerras, entre outros (e.g., Antunes et al., 2023; Neto, 2015; Siegrist & Rödel, 2006).

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA, 2024), os riscos psicossociais "decorrem de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, podendo ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social". Cargas de trabalho excessivas, falta de clareza na definição das funções, falta de participação na tomada de decisões, ausência de controlo sobre o trabalho, comunicação ineficaz, falta de apoio das chefias ou dos colegas e assédio psicológico e sexual constituem alguns exemplos de condições laborais conducentes a riscos psicossociais (EU-OSHA, 2024).

Algumas das consequências deste tipo de riscos são: absentismo, *turnover*, fraco desempenho profissional, ansiedade, depressão, insatisfação com o trabalho, entre muitas outras (Neto, 2015). Alguns estudos demonstram, inclusive, uma relação entre os riscos psicossociais e o desenvolvimento de problemas de saúde a nível físico, como doenças cardiovasculares (Dragano et al., 2017; Li et al., 2023; Siegrist, 1996) e lesões musculoesqueléticas (Le et al., 2024; Mateos-González et al., 2023).

Têm também impacto a nível financeiro para as organizações, pelos elevados custos que lhes estão associados devido à redução da produtividade dos colaboradores e ao dinheiro despendido com as incapacidades temporárias para o trabalho (Mateos-González et al., 2023; OPP, 2023).

Face aos danos que os riscos psicossociais podem provocar, estes devem ser identificados, analisados, avaliados e controlados (Vivian e Neto, 2020). Além disso, em Portugal, a consulta anual aos trabalhadores, bem como a elaboração do respetivo relatório, está prevista no Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (Lei n.º 102/2009).

É, inclusive, importante mencionar que faz parte das funções do Psicólogo do Trabalho avaliar, prevenir e intervir nos riscos psicossociais (OPP, 2015).

Assim, e porque a minha integração na AC ocorreu numa fase em que se encontrava em desenvolvimento o diagnóstico de Riscos Psicossociais, este foi um dos temas explorados no estágio.

OBJETIVOS

Dada a relevância do tema, o diagnóstico de Riscos Psicossociais ficou definido como o principal projeto de estágio, estabelecendo como objetivos: 1) proceder à identificação dos Riscos Psicossociais e dos seus níveis, através de um instrumento de avaliação quantitativo, 2) elaborar

uma proposta de medidas/recomendações de intervenção nos riscos identificados. Por fim, propôs-se ainda como objetivo do projeto de estágio 3) comunicar os resultados ao Serviço através de uma apresentação.

CLIENTES DO PROJETO

De modo a complementar o trabalho já iniciado sobre o diagnóstico de Riscos Psicossociais, foi feita uma análise dos dados recolhidos. Os trabalhadores que integram o SDHS foram os clientes deste projeto, dado que eram as pessoas da organização interessadas no mesmo e que tinham poder para o apoiar, através por exemplo da disponibilização de recursos (e.g. informação e computadores da empresa) que permitissem a sua concretização.

METODOLOGIAS DO PROJETO

- **Alvos**

O alvo deste projeto foram os 102 trabalhadores da AC que responderam ao inquérito, dado que a minha atuação incidiu sobre as respostas dos mesmos.

- **Procedimentos**

O questionário utilizado pelo SDHS para diagnosticar os Riscos Psicossociais está disponível no *microsite* "Mais Produtividade" da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) (https://maisprodutividade.org/organizacoes/materiais-para-download/), e intitula-se de "Avaliação dos Riscos Psicossociais no Local de Trabalho". O mesmo foi divulgado a toda a empresa por *e-mail*, entre os dias 19 de setembro e 10 de outubro de 2023. Foram também disponibilizados computadores da empresa a alguns trabalhadores, para que pudessem responder ao questionário através do *Google Forms*, de modo a garantir uma maior taxa de participação dado que nem todos os colaboradores têm por hábito recorrer às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Apesar deste incentivo ao envolvimento de todos os trabalhadores, a participação foi voluntária, garantido o anonimato dos inquiridos. Além disso, os participantes consentiram a partilha de informação, tendo sido instruídos acerca do propósito da recolha e tratamento de dados.

Importa referir também que o questionário integra 28 questões no seu formato original, avaliadas numa escala de Likert de 4 pontos: 1 – Discordo fortemente, 2 – Discordo, 3 – Concordo e 4 – Concordo fortemente. No entanto, este foi reduzido a 23 questões pelo SDHS, com a finalidade de simplificar o preenchimento. Adicionalmente, foi ajustado na sua linguagem e às

características da organização, e foi acrescentada a possibilidade de não responder (0 – Não resposta).

Numa fase posterior, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória (AFE), tendo como objetivo a identificação de fatores subjacentes onde se procedeu à verificação do fator em que cada um dos itens que compõe o instrumento satura. Atendendo à solução de fatores encontrada, recorreu-se a métodos estatísticos, como a análise de correlações, a realização de testes t para amostras independentes e testes *One-way* ANOVA, para que os dados pudessem ser analisados e interpretados. Por fim, procedeu-se à definição de medidas de intervenção.

- **Recursos**

Para executar esta tarefa, foi necessário utilizar diversos recursos, tendo alguns deles sido disponibilizados pela empresa, como: computadores, Microsoft Office (Excel, Word). Foi também utilizado o programa Jamovi e, posteriormente, o *software* de análise estatística SPSS, quando o acesso ao mesmo foi concedido pela Universidade do Minho. Adicionalmente, recorreu-se às bases de dados *Web of Science* e *Scopus* para fazer a pesquisa bibliográfica.

Todos os recursos foram, de alguma forma, úteis. Contudo, importa esclarecer que o programa Jamovi foi apenas utilizado numa fase inicial, numa tentativa de substituir o SPSS, enquanto ainda não tinha sido feita a solicitação à Universidade para instalar este *software*.

- **Calendário**

Este projeto foi iniciado em outubro de 2023 e terminado em abril de 2024, tendo sido feita uma articulação com outros projetos/atividades de estágio neste período de tempo, que considero ter sido relativamente bem-sucedida. No entanto, no que diz respeito a este projeto, penso que o tempo da minha atuação poderia ter sido um pouco melhor gerido. Na Tabela 1 está representada a calendarização das diferentes etapas do projeto.

Tabela 1

Calendarização das etapas do projeto

Etapas do projeto	Calendarização						
	2023			2024			
	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
Aplicação do questionário para identificação dos Riscos Psicossociais	X						
Definição dos fatores (AFE) e análise dos dados recolhidos		X	X	X	X	X	
Apresentação ao SDHS dos resultados e das medidas de intervenção propostas							X

É possível observar que a etapa "Definição dos fatores (AFE) e análise dos dados recolhidos" foi a mais dispendiosa em termos de tempo, o que já era expectável desde o início uma vez que a aplicação da metodologia é particularmente exigente, devido à necessidade de assegurar a qualidade e fiabilidade dos resultados. Todavia, sinto que poderia ter sido mais ágil nesta etapa para que me pudesse ter dedicado mais à pesquisa de medidas de intervenção.

RESULTADOS DO PROJETO

Os resultados deste projeto foram alcançados na medida em que foi possível identificar os riscos psicossociais e propor medidas de intervenção. Foi também realizada a apresentação ao SDHS, tal como previsto inicialmente.

O diagnóstico foi efetuado tendo por base os seis fatores encontrados: 1) Recompensas intrínsecas do trabalho, 2) Características da organização, 3) Características do trabalho, 4) Cumprimento do horário e clareza de papel, 5) Relações interpessoais e bem-estar e 6) Promoção de um estilo de vida saudável (ver Tabela 2, no anexo B).

Na apresentação foram expostos os resultados do diagnóstico e a proposta de medidas de intervenção. Para não comprometer a confidencialidade de informações associadas à empresa, no anexo C está inserido apenas o primeiro diapositivo (Figura 2).

Projeto 2 – Medicina Ocupacional

A Medicina Ocupacional integra várias profissões em serviços preventivos multidisciplinares, tendo como objetivo melhorar a capacidade de trabalho, a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, assim como os seus ambientes de trabalho (World Health Organization [WHO], 2000). Para cumprir com o seu propósito, esta é uma área que abrange múltiplas tarefas, como: a execução dos exames médicos legalmente exigidos, a implementação de programas de proteção de saúde, a realização de palestras de medicina preventiva, entre outras (Chiavenato, 2014, p. 404).

O principal objetivo do SDHS é proteger e promover a saúde dos trabalhadores. Procura, assim, assegurar o acesso a consultas de Medicina do Trabalho (MT) e de Medicina Curativa e Preventiva, possibilitando um melhor bem-estar físico, mental e social aos colaboradores da AC.

A Medicina do Trabalho, ao contrário da Medicina Curativa e Preventiva, é uma exigência legal prevista na Lei n.º 102/2009. Neste sentido, a organização deve promover a realização de exames de saúde adequados e avaliar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da atividade, de forma periódica e ocasional, quando se revele necessário, nomeadamente, em

situações de regresso ao trabalho após ausência superior a 30 dias por doença ou acidente. Esta obrigatoriedade legal é prestada na modalidade de serviço externo e, no caso, o médico é coadjuvado por um enfermeiro, uma vez que a AC tem mais de 250 trabalhadores, tal como previsto no referido regime jurídico.

As consultas de Medicina Curativa e Preventiva são realizadas dentro da própria empresa, de modo a que possa ser feita uma monitorização do estado de saúde, em horário laboral, constituindo uma extensão dos serviços curativos no local de trabalho, dado que o foco das mesmas não se restringe à prevenção e controlo de riscos ocupacionais, como no caso da Medicina do Trabalho. Estas consultas apresentam finalidades distintas: enquanto a primeira tem como propósito avaliar/tratar uma situação aguda, a segunda procura ir examinando o estado de saúde, mantendo o foco na prevenção (e.g. controlo da tensão arterial). Atualmente, este serviço é efetuado por um profissional de saúde externo à organização, que vem à empresa duas vezes por semana para cumprir com o objetivo mencionado anteriormente.

Ainda em matéria de Saúde e Segurança no Trabalho, foi recentemente implementado o Regulamento Interno de Prevenção e Controlo do Consumo de Álcool, da responsabilidade do médico ou de outro profissional de saúde e dirigido somente a trabalhadores que desenvolvam atividades de risco, tal como previsto na Deliberação n.º 890/2010.

Por fim, e tendo em conta uma vez mais o estabelecido na Lei n.º 102/2009, a prestação de primeiros socorros aos trabalhadores sinistrados é da responsabilidade do empregador e, além disso, a participação nesta matéria cabe aos Serviços de Saúde do Trabalho/Saúde Ocupacional (ST/SO). Tal como consta na Informação Técnica n.º 01/2010 da DGS, existe um conjunto de procedimentos que têm de ser seguidos por parte dos Serviços de ST/SO, tal como a listagem do conteúdo das caixas de primeiros socorros, o seu número mínimo e a localização das mesmas.

OBJETIVOS

O objetivo deste projeto era gerar conhecimento sobre a gestão da Medicina Ocupacional: monitorização e convocatória dos trabalhadores para os exames de Medicina do Trabalho e registo das recomendações médicas; contacto telefónico com os trabalhadores com mais de 50 anos e que não frequentem a Medicina Curativa, para consulta de Medicina Preventiva; marcação de agendas médicas; realização dos sorteios de controlo de álcool; organização das caixas de primeiros socorros.

CLIENTES DO PROJETO

A cliente foi a Técnica de Recursos Humanos do SDHS, que por ser a pessoa da organização com maior nível de atuação na gestão da saúde ocupacional, era a mais interessada na realização deste projeto. Além disso, foi também a pessoa que tornou viável a minha intervenção neste âmbito.

METODOLOGIAS DO PROJETO

- **Alvos**

Os alvos foram os trabalhadores da AC no geral, visto que todos são abrangidos pela Medicina Ocupacional de algum modo.

- **Procedimentos**

O agendamento das consultas de MT era efetuado tendo por base informações constantes num ficheiro Excel que indicavam que colaboradores precisavam de ser priorizados no processo de triagem. Assim, eram considerados privilegiados no processo de seleção:

- Os trabalhadores cuja idade era igual ou superior a 50 anos ou que, independentemente da idade, exerciam atividades de risco, por terem de comparecer nas consultas de MT anualmente;
- Os trabalhadores com idade inferior a 50 anos e que não exerciam atividades de risco, nos casos em que já tinham decorrido dois anos desde a última consulta;
- Os exames de admissão de novos colaboradores (estes devem ser realizados antes do início da prestação de trabalho ou nos 15 dias seguintes, caso a urgência da admissão o justifique);
- Os exames ocasionais, devido, por exemplo, a mudanças de funções ou ao regresso ao trabalho após doença/acidente, nos casos em que a ausência tivesse sido superior a 30 dias.

O médico do trabalho, face ao estado de saúde do trabalhador, podia estabelecer um conjunto de recomendações na Ficha de Aptidão, com vista à prevenção de riscos profissionais e à promoção da saúde. Dada a relevância destas recomendações, o SDHS remetia esta informação para as chefias diretas, por forma a que fosse dado cumprimento ao indicado pelo médico. Adicionalmente, era registada num ficheiro Excel, como ferramenta de controlo para ter os exames atualizados.

Para além da MT, foi também fulcral neste projeto a gestão da Medicina Curativa/Preventiva. Visto que a média de idades da AC é de 51 anos e vários trabalhadores não

frequentam a consulta curativa (a comparência na mesma não é obrigatória por lei como no caso da MT), foi implementada uma estratégia para reforçar a prevenção primária junto daqueles que normalmente não frequentam a consulta. Assim, foi realizada uma convocatória para as consultas de Medicina Preventiva, feita através de chamadas telefónicas, que visavam perceber se o trabalhador tinha interesse em marcar consulta ou não.

Para além da tarefa supracitada, ainda no campo da Medicina Curativa/Preventiva, tive a oportunidade de ajudar na marcação das agendas médicas, que eram feitas duas vezes por semana, na aplicação RH da empresa. Estes pedidos de consulta poderiam ser efetuados através do Portal do Colaborador, presencialmente ou via chamada telefónica, sendo posteriormente organizados tendo em conta alguns critérios (e.g. horário de trabalho, que dependia da função exercida).

O controlo de álcool é outra tarefa vinculada a este projeto e contou com a colaboração do SDHS na sua implementação. O Serviço promoveu uma ação de informação/sensibilização dirigida a todos os trabalhadores abrangidos pelo referido Regulamento, sobre consumos de risco e consequências para a saúde física e mental e, neste contexto formativo, foram prestados esclarecimentos sobre o âmbito de aplicação do mesmo. Adicionalmente, ficou responsável por realizar o sorteio aleatório sempre que o médico do trabalho estava presente. Tive, assim, a oportunidade de assistir à ação de informação/sensibilização e de aprender a efetuar o sorteio.

Por fim, como na AC todas as viaturas contêm uma caixa de primeiros socorros, foi realizada a organização das mesmas, aquando da aquisição de novas viaturas. Ou seja, foram etiquetadas com informações como: o número da caixa, a matrícula do automóvel e inventário do material.

- **Recursos**

Foram necessários alguns recursos para a realização deste projeto, como: o acesso à aplicação RH, a um telefone fixo e a computadores da empresa. Adicionalmente, foram também disponibilizados materiais para a etiquetagem das caixas de primeiros socorros.

- **Calendário**

Este projeto foi iniciado em outubro de 2023 e finalizado em abril de 2024. O tempo da minha atuação foi bem gerido, visto que consegui cumprir com as tarefas que me foram propostas.

RESULTADOS DO PROJETO

Foi efetuada a monitorização e convocatória dos trabalhadores para os exames de Medicina do Trabalho, o registo das recomendações médicas, o contacto telefónico com os trabalhadores com mais de 50 anos para os convocar para as consultas de Medicina Preventiva, a marcação de agendas médicas, a realização dos sorteios de controlo de álcool e a organização das caixas de primeiros socorros.

Além de gerador de conhecimento, este projeto também me permitiu realizar tarefas de forma autónoma, como é o caso da convocatória para as consultas de Medicina Preventiva. Simultaneamente, acabou por beneficiar também os colaboradores. Por conseguinte, podemos concluir que teve um impacto positivo.

Projeto 3 – Acidentes de Trabalho

De acordo com a Lei n.º 98/2009, considera-se acidente de trabalho (AT) "aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte". Em Portugal, o número total de acidentes de trabalho no ano de 2021 foi de 175.047, sendo que 135 foram mortais (PORDATA, 2024).

Os acidentes de trabalho e doenças profissionais representam um outro domínio de trabalho do SDHS, sendo uma matéria trabalhada tanto pela área da saúde como pela segurança. Neste estágio não foi acompanhado nenhum processo de doença profissional e, por esse motivo, este projeto está relacionado apenas com os acidentes de trabalho.

Uma vez mais, algumas das tarefas são de realização obrigatória segundo a Lei n.º 102/2009, tal como a participação dos acidentes de trabalho ou doenças profissionais e a redação de relatórios anuais sobre os mesmos, que investiguem as suas causas. Além disso, é necessário registar as incapacidades temporárias absolutas/parciais e agendar exames ocasionais realizados pelo médico do trabalho, aquando do regresso dos sinistrados, nos casos em que estes estiveram ausentes por mais de 30 dias.

Por fim, o SDHS efetua atividades adicionais neste campo: registo dos acidentes de trabalho na aplicação RH, assim como informações relativas aos mesmos e construção de uma infografia a par do relatório de acidentes, com o objetivo de divulgar dados do mesmo a toda a empresa.

OBJETIVOS

Este projeto teve como objetivo providenciar-me conhecimento das tarefas que são realizadas na área dos Acidentes de Trabalho. Deste modo, pretendia-se que efetuasse a participação de acidentes de trabalho, registasse as incapacidades temporárias absolutas/parciais e prestasse auxílio na elaboração do relatório anual de acidentes de trabalho e respetiva infografia.

CLIENTES DO PROJETO

Os clientes foram novamente os membros do SDHS, por serem as pessoas da organização com poder para apoiar este projeto.

METODOLOGIAS DO PROJETO

- **Alvos**

Devido à variedade de tarefas afetas a este projeto, podemos considerar como alvos os trabalhadores da AC no geral, e não apenas os sinistrados. A infografia, por exemplo, foi um documento direcionado a toda a empresa.

- **Procedimentos**

Foi adquirida a noção de como participar um acidente de trabalho na plataforma da seguradora e na aplicação RH. Quando ocorria um AT, os colaboradores ou informavam pessoalmente ou via chamada telefónica. Dados do acidente como o local de ocorrência, a presença de testemunhas, a existência de lesões, entre outros dados, tinham de ser questionados aos trabalhadores para efeitos de participação. Por seu turno, os dados pessoais podiam ser verificados na aplicação RH, tendo em conta que apenas o SDHS tinha acesso a estas informações. Finda a participação, procedia-se ao registo do acidente na aplicação RH, para que posteriormente pudesse ser feito o *reporting*.

Posteriormente, era essencial fazer um acompanhamento destes processos, isto é, caso os sinistrados ficassem com algum tipo de incapacidade para o trabalho, era necessário inserir essa informação na aplicação RH e monitorizar telefonicamente o estado de saúde dos colaboradores.

Procedeu-se também à redação do relatório anual de acidentes de trabalho, assim como da respetiva infografia, relativamente ao ano de 2023, com o objetivo de apresentar informação estatística, assim como as causas dos acidentes. A minha participação nesta tarefa foi prestar auxílio à Técnica de Recursos Humanos e a um dos Técnicos de Segurança do Trabalho, na realização da mesma, através da recolha de alguns dos dados, da elaboração de gráficos e da construção de algumas partes dos documentos.

O relatório foi elaborado com base nos resultados provenientes do *reporting* da aplicação RH relativo aos acidentes de trabalho ocorridos em 2023 e nos dados dos trabalhadores disponibilizados pelo Serviço de Gestão de Pessoas (SGP) da empresa. Seguiu uma estrutura semelhante à do ano anterior, pelo que o relatório de 2022 serviu de documento orientador. Assim, foram integrados tópicos como: 1) a caracterização dos acidentados, 2) a caracterização temporal e espacial dos acidentes, 3) a caracterização dos acidentes e consequências, 4) a investigação das causas dos acidentes de trabalho, 5) os resultados de anos anteriores e os índices de acidentes de trabalho. As medidas corretivas foram propostas nas considerações finais e, por fim, foi realizada ainda uma lista dos acidentes de trabalho, onde foram contemplados todos os sinistros que ocorreram na empresa no ano em questão, assim como as suas características. Por sua vez, a infografia foi construída tendo por referência os dados do relatório, que foram representados através de tabelas e gráficos, e seguindo também uma estrutura idêntica à do ano antecedente. No verso, foi redigida uma breve análise e foram explorados alguns dos conceitos utilizados. Este documento foi posteriormente divulgado a toda a empresa, para que a informação pudesse ser consultada, tal como previsto no Regime Jurídico (Lei n.º 102/2009).

- **Recursos**

Para este projeto, foi fundamental a utilização dos computadores da empresa para ter acesso ao site da seguradora, à aplicação RH, à pasta partilhada do SDHS, ao relatório e infografia de 2022 e ao Microsoft Word e Excel. Este último foi utilizado para fazer gráficos e tabelas representativas dos dados que iriam constar no relatório e na infografia.

- **Calendário**

Este projeto foi iniciado em meados de novembro de 2023 e terminado em abril de 2024, tendo novamente conseguido gerir de maneira eficaz o tempo da minha atuação.

RESULTADOS DO PROJETO

Tal como pretendido, foi efetuada a participação de acidentes de trabalho, assim como a gestão dos processos subsequentes, e foram elaborados o relatório anual de acidentes e a infografia correspondente, o que levou ao produto final, que era a obtenção de conhecimentos na área dos Acidentes de Trabalho. Desta forma, podemos afirmar que os objetivos deste projeto foram atingidos.

Outras atividades de estágio

Atividade 1 - Formação: gestão e participação

A gestão da formação representa outra área na qual os Psicólogos do Trabalho podem intervir, sendo realizada através da valorização da necessidade de formação, do desenho e elaboração de programas de formação e desenvolvimento pessoal e profissional e da implementação e avaliação desses programas (OPP, 2015).

Uma das competências do SDHS, tal como consta no Modelo de Governação da AC, é "garantir o cumprimento legal relativo à frequência da formação e a realização da avaliação do impacto da formação ministrada, de forma coordenada com a avaliação de desempenho dos trabalhadores". Por outras palavras, podemos dizer que o Serviço está incumbido da gestão da Formação. Por esse motivo, esta foi uma tarefa que também foi desenvolvida ao longo do estágio.

Foram realizados registos, em Excel, de cursos/ações frequentadas pelos colaboradores da empresa, assim como das informações relevantes sobre as mesmas (e.g. número de horas, datas, entidades formadoras). Adicionalmente, foi também necessário arquivar documentos relacionados com a formação, como: fichas de inscrição, impressos que continham informações sobre os cursos, duplicados dos certificados, entre outros. Este arquivo é organizado tendo em conta o tipo de formação, ou seja, existe uma pasta para a formação intraempresa e outra para a formação interempresa.

O plano de formação representa outra atividade relacionada com a gestão da formação. Para elaboração do plano bianual (2024/2025) foi feito o levantamento de necessidades de formação das diferentes Unidades Orgânicas. Para monitorização da execução do plano foi feito um registo em Excel das formações realizadas de acordo com o previsto no plano ou extraplano.

Além da gestão da formação, também assisti a formações, nas modalidades de intraempresa e interempresa. No domínio das formações intraempresa, os temas foram "Como atuar em emergência", "Primeiros Socorros" e "Consumos de Risco", sendo esta última relativa à implementação do Regulamento Interno de Prevenção e Controlo do Consumo de Álcool. Já no que diz respeito às formações interempresa, assisti ao curso "Métricas e indicadores de RH" e à formação "O impacto da digitalização em SST".

Atividade 2 – Observação direta de acompanhamentos psicossociais aos trabalhadores e/ou familiares

De acordo com a OPP (2024), a Saúde Psicológica representa uma parte da Saúde do ser humano. Assim sendo, para que se possam construir locais de trabalho saudáveis, os Psicólogos do Trabalho devem promover a saúde psicológica e o bem-estar no contexto laboral (OPP, 2024).

O sofrimento psicológico pode ter um impacto negativo no trabalho através, por exemplo, da redução da produtividade e da *performance* (e.g. Chiavenato, 2014, p.403; Haslam et al., 2005; Lerner & Henke, 2008). Kelloway et al. (2023) salientam ainda que as condições de trabalho podem contribuir para os problemas de saúde mental ou até para os exacerbar.

Neste contexto, uma outra atividade afeta à área da Saúde do SDHS é o acompanhamento psicossocial a trabalhadores e/ou a familiares dos mesmos. Desta forma, ao longo do estágio foi possível fazer observações dos acompanhamentos. Estes tinham como objetivo auxiliar os colaboradores nas mais diversas circunstâncias como, por exemplo, nos pedidos de aposentação, nas solicitações de mobilidade interna, nos casos em que o trabalho podia estar a afetar a saúde (mental e física), entre outras. Podiam ser os próprios trabalhadores a solicitar acompanhamento ou então podia ser a chefia ou a Técnica de RH, quando identificadas necessidades de saúde ou sociais.

À posteriori, era registado na aplicação RH, de acesso exclusivo à Técnica por forma a garantir a confidencialidade dos dados, um resumo do acompanhamento, onde se elencavam os objetivos/compromissos delineados entre a Técnica e o trabalhador.

Visto que estamos perante uma empresa composta por muitos trabalhadores com baixa literacia, estes acompanhamentos surgem também da necessidade de apoiá-los em processos administrativos e burocráticos, de modo que seja mais fácil para eles ter acesso aos seus direitos.

Atividade 3 – Acompanhamento de trabalhos de Segurança no Trabalho

Os acompanhamentos dos trabalhos realizados no exterior, por parte da Segurança no Trabalho (ST), são necessários para analisar, através da observação direta e do diálogo com os colaboradores, o que é feito nos postos de trabalho, o modo como as tarefas são executadas, se estão a ser utilizados os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) e EPC's (Equipamentos de Proteção Coletiva) necessários, se estão a ser seguidos os procedimentos de segurança (por exemplo, a colocação, de preferência correta, dos sinais de sinalização temporária sempre que o tipo de trabalho a ser desenvolvido assim o exija) e se as recomendações médicas feitas a alguns trabalhadores estão a ser cumpridas.

Desta forma, foram realizados alguns acompanhamentos, estando sempre presente um dos Técnicos de Segurança do Trabalho do Serviço. Observaram-se trabalhos dos calceteiros, dos ramais, de desobstrução (de estações elevatórias de água, por exemplo), da retirada da fonte cibernética do rio e visitaram-se reservatórios de água.

Os Técnicos de Segurança do Trabalho preenchem a "Ficha de Acompanhamento de Obra" na qual é preciso indicar o trabalho observado, assim como os trabalhadores que o realizam, e se as recomendações e as normas de segurança (e.g. utilização de EPI's) estão a ser respeitadas. Por vezes, também são fotografados os trabalhos presenciados. Posteriormente, este conjunto de informações é registado na plataforma RH para ser, posteriormente, enviada por *e-mail* para as chefias, caso tenha sido detetada alguma inconformidade.

Estes trabalhos estão associados a diversos riscos como trabalhos em profundidade, contacto com substâncias nocivas para a saúde, trabalhos na via pública, utilização de máquinas (o ruído de algumas, por exemplo, pode ser prejudicial), entre outros. Assim, é de extrema importância que se faça uma monitorização em matéria de saúde e segurança.

Atividade 4 – Participação em reuniões de equipa do SDHS

A definição de objetivos, assim como as características dos mesmos (se são específicos, desafiantes, entre outros), desempenham um papel determinante na *performance* das tarefas e, até, das organizações (e.g. Locke & Latham, 2006; Smith et al., 1990).

O SDHS rege-se por uma metodologia por objetivos e as reuniões deste Serviço ocorrem para monitorizar o cumprimento dessas metas definidas no princípio do ano. No decorrer do estágio foi possível marcar presença nestas reuniões, nomeadamente nas de verificação dos objetivos atingidos no ano de 2023, nas de definição dos mesmos para 2024 e nas de monitorização das metas, que tinham uma periodicidade mensal. Por norma, estas reuniões eram realizadas em salas destinadas às mesmas, sendo utilizado um quadro interativo para visualização e discussão do tema em questão, sendo que a informação estava organizada num documento Excel. Era, inclusive, feita uma divisão entre aquilo que eram as metas da área da Saúde e da Segurança.

Esta definição de objetivos não servia apenas para orientação do trabalho, mas também para apresentação semestral ao Conselho de Administração da empresa.

Assim, esta atividade possibilitou a aquisição de conhecimento sobre o modo como os objetivos são estabelecidos, organizados, mensurados e monitorizados no SDHS. Permitiu-me,

inclusive, ter contacto com uma prática essencial e indispensável ao bom funcionamento das organizações, tal como supramencionado.

Atividade 5 - Relatório Único (RU)

O preenchimento do Relatório Único (RU) representa uma obrigação anual (Portaria n.º 55/2010) para todas as entidades empregadoras em Portugal com trabalhadores por conta de outrem, tendo como objetivo fornecer informação sobre a atividade social da empresa correspondente ao ano transato.

Na AC, o Anexo C – Relatório anual de formação contínua – e o Anexo D – Relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho – são preenchidos pelo SDHS, por estarem associados às áreas pelas quais este Serviço é responsável. Assim sendo, esta tarefa foi acompanhada, tendo sido ainda prestado algum auxílio, constituindo assim uma outra atividade do estágio.

Reflexão sobre o estágio

A realização deste estágio permitiu-me contactar pela primeira vez com a área da Psicologia do Trabalho e das Organizações, num contexto profissional. A intervenção na prática revelou-se fundamental para a consolidação e expansão dos conhecimentos teóricos adquiridos à priori, relativamente ao modo como a Psicologia pode contribuir para os contextos organizacionais.

De acordo com a OPP (2015), os conhecimentos científicos dos Psicólogos do Trabalho nas áreas da psicometria, investigação e estatística, fazem com que estes profissionais se tornem especialistas na avaliação e análise do comportamento humano em contexto organizacional. Além disso, segundo a mesma associação profissional, uma das áreas de intervenção dos Psicólogos do Trabalho é a "Avaliação, Prevenção e Intervenção nos Riscos Psicossociais".

O projeto principal do meu estágio debruçou-se sobre o tema supracitado, o que me possibilitou aprofundar conhecimentos relacionados com os Riscos Psicossociais, a psicometria, a investigação e a estatística. Adicionalmente, proporcionou-me o contacto com ferramentas que poderão ser úteis no meu futuro, como é o caso do programa *Jamovi*.

Uma limitação associada a este projeto foi o tamanho e composição da amostra em estudo que, consequentemente, dificultaram a interpretação dos resultados. Já no que diz respeito aos desafios, senti algumas dificuldades em apresentar propostas de intervenção, não só pelo tempo de pesquisa, tal como já mencionado, mas também pela necessidade de ter em conta as particularidades de cada organização para perceber quais as medidas que melhoram se adequam.

Isto fez-me refletir sobre a dificuldade que por vezes está associada à aplicação da teoria na prática. Contudo, ajudou-me a desenvolver mais a minha resiliência e a noção de que para intervirmos numa organização é necessário percebermos primeiro o tipo de contexto em que estamos a atuar.

Foram realizadas outras aprendizagens na área de SST, que no meu ponto de vista, foram essenciais e que são indispensáveis a qualquer profissional que nela atue. Tal como referido por Chiavenato (2014), não basta atrair, desenvolver, recompensar e aplicar talentos, é preciso retê-los também, de preferência satisfeitos. Para tal, é importante que as organizações proporcionem um ambiente que garanta saúde, segurança e qualidade de vida. O trabalho realizado no âmbito da Medicina Ocupacional e dos Acidentes de Trabalho é inegavelmente fulcral, neste contexto. É a soma de todas as tarefas, das mais simples às mais complexas, que torna possível o alcance de locais de trabalho mais saudáveis e seguros; e acredito que os Psicólogos desempenhem aqui um papel único, uma vez que, segundo a OPP (2024), são os profissionais mais capacitados para a criação de locais de trabalho saudáveis.

Acho que o acompanhamento de alguns trabalhos no exterior (acompanhamento de trabalhos de Segurança no Trabalho) representa uma contribuição importante para a concretização do objetivo da promoção da saúde e da segurança, assim como os acompanhamentos psicossociais. Foi interessante perceber a forma como os trabalhos eram realizados e a relevância que a observação dos mesmos tinha para a otimização da segurança. Adicionalmente, a utilização (ou não) de EPI's e EPC's foi para mim um tópico que me permitiu consolidar alguns conhecimentos adquiridos no primeiro ano de mestrado relativamente a esta temática que, uma vez mais, se encontra tão ligada à área da Psicologia por explorar as motivações e crenças das pessoas, assim como os seus comportamentos em grupo. Um dos tópicos também abordados no ano letivo anterior, sobre o qual refleti, está relacionado com a relevância destes acompanhamentos no que diz respeito ao sentimento de valorização que podem induzir nos trabalhadores: estas "visitas" podem fazer com que se sintam ouvidos e/ou que se preocupam com eles.

No que se refere aos acompanhamentos psicossociais, considero que aprendi como devem ser feitos os mesmos: o modo como devemos abordar os trabalhadores/familiares, as perguntas que muitas vezes podem ser feitas, como se pode prestar auxílio com as questões de carácter administrativo e burocrático, entre outros aspetos. Perspetivo esta atividade como tendo

sido benéfica para o desenvolvimento da capacidade de escuta, que é uma das competências básicas necessárias ao desempenho do papel de Psicólogo do Trabalho, segundo a OPP (2015). Além disso, promoveu também a reflexão de que, embora nem todos os acompanhamentos se realizassem por questões relacionadas com a saúde mental, os conhecimentos científicos dos Psicólogos são uma mais-valia na compreensão e interpretação de fatores ligados ao bem-estar dos indivíduos.

Acrescentar também que um dos domínios que não estava à espera de explorar neste estágio, e que acabou por me surpreender pela positiva, foi o da gestão da formação. Antes de realizar o estágio, não considerava este tópico muito atrativo. Porém, a experiência fez com que o achasse mais interessante, o que considero ser uma vantagem do contacto com a prática. Foi, inclusive, uma oportunidade para obter mais conhecimento sobre uma das áreas na qual os Psicólogos do Trabalho e das Organizações podem trabalhar (OPP, 2015).

A experiência de estágio foi enriquecedora não só pela obtenção de conhecimentos relacionados especificamente com a Psicologia do Trabalho e das Organizações, mas também de outros mais gerais. Por exemplo, no domínio jurídico o meu leque de conhecimentos tornou-se mais vasto, o que me permitiu perceber que é muito importante ter uma noção das leis laborais, pois isso vai definir uma grande parte da nossa atuação. Além disso, foram desenvolvidas competências de trabalho em Excel, algo que também é fundamental, dado que esta é uma ferramenta extremamente útil e que poderá vir a ser amplamente utilizada no meu futuro.

No campo das *soft skills*, destaco principalmente o desenvolvimento da minha criatividade, capacidade de gestão de tempo e de análise crítica.

Tal como já mencionado anteriormente neste relatório, não só é importante definir objetivos, como também é fundamental que os mesmos possuam caraterísticas que os tornem eficazes. Neste sentido, considero que as reuniões do Serviço se revelaram importantes para reforçar esta ideia e para me relembrar que este é um passo que não deve ser subestimado, uma vez que é o ponto de partida para o sucesso do nosso trabalho.

As diferenças entre empresas públicas e privadas são significativas e abrangem vários aspetos fundamentais da sua operação e gestão, o que pode influenciar a estrutura, a cultura organizacional, os processos de tomada de decisão e as prioridades estratégicas. Tal como referido anteriormente, foi adquirida a noção do quão importante é conhecermos as características de uma organização quando nela atuamos. Deste modo, o facto de ter estado numa empresa pública

ajudou-me a perceber melhor como funcionam as dinâmicas internas de uma entidade que opera com um foco predominante no interesse público e na prestação de serviços essenciais à comunidade. Além disso, a AC integra também colaboradores com contratos individuais de trabalho, o que permitiu localizar algumas das divergências entre o setor público e o privado, e compreender melhor esta prática de contratação de trabalhadores com contratos privados em organizações públicas.

É também importante para mim mencionar que todo o apoio prestado pela empresa, nomeadamente pela supervisora de estágio, foi essencial para o meu crescimento enquanto futura profissional. Mesmo após o término do estágio, tive a oportunidade de marcar reuniões para esclarecimento de dúvidas, o que foi um grande auxílio e o que garantiu que o meu trabalho fosse entregue com clareza e rigor. Referir, também, que apesar da proposta para me manter na empresa, optei por recusar devido à minha curiosidade em explorar outras áreas e contextos. Todavia, é importante salientar que todas estas oportunidades foram recebidas com enorme gratidão. É sempre importante para quem está a iniciar o seu percurso, receber tamanho apoio.

Por fim, gostava de rematar esta reflexão, dizendo que esta experiência evidenciou o quão extraordinário, e simultaneamente desafiante, é o trabalho de gerir pessoas. Todos nós, enquanto seres humanos, temos maneiras diferentes e muito próprias de pensar, sentir e agir. Além disso, o nosso comportamento em grupo tem também tendência a diferir. Assim, considero que os Psicólogos, por serem os profissionais que melhorem compreendem estas nuances, desempenham um papel único nas organizações.

Referências Bibliográficas

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2024). Riscos psicossociais e saúde mental no trabalho. https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-mental-health

Antunes, S., Pereira, A., Bem-Haja, P., Amaral, V., F. Silva, C., Fernandes, C., ... Rebelo dos Santos, N. (2023). *Avaliar, intervir e prevenir os riscos psicossociais*. Ordem dos Psicólogos Portugueses.

Cameron, K., & Quinn, Q. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture* (3.ª ed.). Jossey-Bass.

Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações* (4.ª ed.). Manole.

Conde Vivian, J., & Veloso Neto, H. (2020). A relação entre condições psicossociais de trabalho e rotatividade voluntária de trabalhadores. *International Journal on Working Conditions*, *20*, 51–70. https://doi.org/10.25762/0aa7-cq43

Deliberação nº 890/2010 da Comissão Nacional de Proteção de Dados. (2010). https://www.cnpd.pt/media/cxpijpa4/medicina-no-trabalho-e-controlo-alcoolemia_20_890_2010.pdf

Direção-Geral da Saúde. (2010). Informação técnica n.º 01/2010. https://ahresp.com/app/uploads/2022/04/Informac%CC%A7a%CC%83o-Te%CC%81cnica-01_atualizada-a-26nov2021_Caixa-primeiros-socorros.pdf

Dragano, N., Siegrist, J., Nyberg, S. T., Lunau, T., Fransson, E. I., Alfredsson, L., Bjorner, J. B., Borritz, M., Burr, H., Erbel, R., Fahlén, G., Goldberg, M., Hamer, M., Heikkilä, K., Jöckel, K. H., Knutsson, A., Madsen, I. E. H., Nielsen, M. L., Nordin, M., ... Kivimäki, M. (2017). Effort-Reward Imbalance at Work and Incident Coronary Heart Disease: A Multicohort Study of 90,164 Individuals. *Epidemiology*, *28*(4), 619–626. https://doi.org/10.1097/EDE.0000000000000666

Haslam, C., Atkinson, S., Brown, S. S., & Haslam, R. A. (2005). Anxiety and depression in the workplace: Effects on the individual and organisation (a focus group investigation). *Journal of Affective Disorders*, *88*(2), 209–215. https://doi.org/10.1016/j.jad.2005.07.009

Kelloway, E. K., Dimoff, J. K., & Gilbert, S. (2023). Mental Health in the Workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *10*, 363–387. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920

Le, T. T. T., Jalayondeja, W., Mekhora, K., Bhuuanantanondh, P., & Jalayondeja, C. (2024). Prevalence and risk factors of work-related musculoskeletal disorders among physical therapists in Ho Chi Minh City, Vietnam. *BMC Public Health*, *24*(1). https://doi.org/10.1186/s12889-023-17527-1

Lei n.º 102/2009 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. (2009). Diário da República n.º 176/2009, Série I de 10-09-2009. https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-56365341-106425807

Lei n.º 98/2009. (2009). Diário da República n.º 172/2009, Série I de 04-09-2009. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/98-2009-489505

Lerner, D., & Henke, R. M. (2008). What does research tell us about depression, job performance, and work productivity? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *50*(4), 401–410. https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31816bae50

Li, J., Matthews, T. A., Clausen, T., & Rugulies, R. (2023). Workplace Discrimination and Risk of Hypertension: Findings From a Prospective Cohort Study in the United States. *Journal of the American Heart Association*, *12*(9). https://doi.org/10.1161/JAHA.122.027374

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Association for Psychological Science*, *15*(5), 265–268.

Mateos-González, L., Rodríguez-Suárez, J., Llosa, J. A., Agulló-Tomás, E., & Herrero, J. (2023). Influence of Job Insecurity on Musculoskeletal Disorders: A Mediation Model with Nursing Aides.

International Journal of Environmental Research and Public Health, *20*(2). https://doi.org/10.3390/ijerph20021586

Mintzberg, H. (1980). Structure in 5's: A Synthesis of the Research on Organization Design. *Management Science*, *26*(3), 322–341. https://doi.org/10.1287/mnsc.26.3.322

Mirvis, P., Googins, B., & Kinnicutt, S. (2010). Vision, mission, values. Guideposts to sustainability. *Organizational Dynamics*, *39*(4), 316–324. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2010.07.006

Neto, H. V. (2015). Estratégias organizacionais de gestão e intervenção sobre riscos psicossociais do trabalho. *International Journal on Working Conditions*, *9*, 1–21.

Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2015). Perfil dos Psicólogos do Trabalho. https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/p/psicologo-do-trabalho

Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2023). *Prosperidade e Sustentabilidade das Organizações - Relatório do Custo do Stresse e dos Problemas de Saúde Psicológica no Trabalho, em Portugal*. www.ordemdospsicologos.pt

Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2024). Saúde Psicológica no Trabalho. *Mais produtividade*. https://maisprodutividade.org/saude-psicologica-no-trabalho/

PORDATA. (2024, 7 de maio). Acidentes de trabalho: total e mortais. https://www.pordata.pt/db/portugal/ambiente+de+consulta/tabela

Portaria n.º 55/2010 dos Ministérios do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Saúde. (2010). Diário da República: I Série, nº14/10. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/55-2010-616793

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, *1*(1), 27–41.

Siegrist, J., & Rödel, A. (2006). Work stress and health risk behavior. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, *32*(6), 473–481. https://doi.org/10.5271/sjweh.1052

Smith, K. G., Locke, E. A., & Barry, D. (1990). Goal Setting, Planning, and Organizational Performance: An Experimental Simulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 118–134.

Tong, Y. K., & Arvey, R. D. (2015). Managing complexity via the Competing Values Framework. Journal of Management Development, 34(6), 653–673. https://doi.org/10.1108/JMD-04-2014-0029

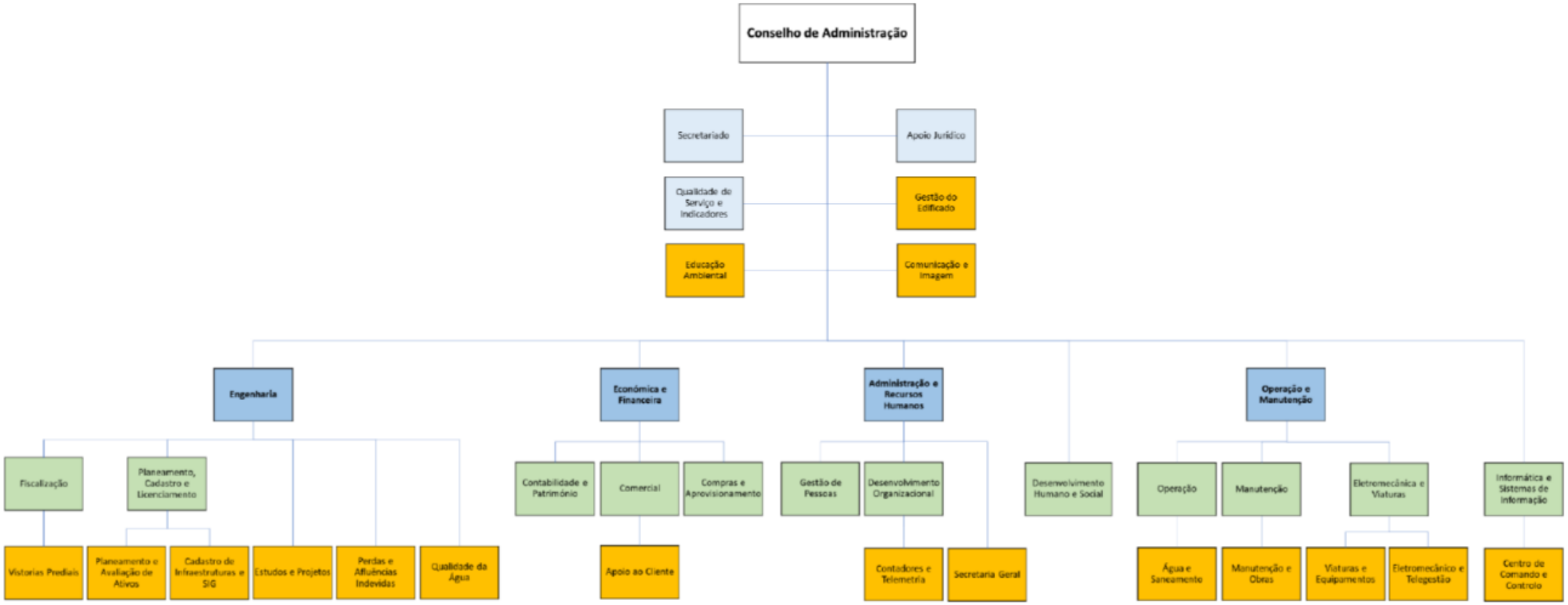
Uribe, T. V. (2015). Creación de La Dirección de Proyectos en Uniremington [Dissertação de mestrado, Universidade EAFIT]. https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/884df91e-792e-447a-a0e3-4b4f76515d8d/content

World Health Organization. (2000). *Occupational Medicine in Europe: Scope and Competencies*. https://www.who.int/

ANEXOS

ANEXO A

Figura 1 - Organigrama AC



ANEXO B

Tabela 2 Análise fatorial exploratória com rotação varimax

Itens	Fator						α*
	1	2	3	4	5	6	
Recompensas intrínsecas do trabalho							
1. A minha empresa proporciona oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal.	.751						.73
2. A minha empresa incentiva a participação e o envolvimento dos trabalhadores na tomada de decisão.	.631						.75
3. Na minha empresa os trabalhadores conhecem o planeamento e estratégias gerais da organização, sendo informados de mudanças importantes.	.591						
4. A minha empresa reconhece o contributo dos trabalhadores.	.615						.77
16. A comunicação com a chefia é clara e direta.	.625						.86
Características da organização							
5. A minha empresa facilita e promove o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar.		.770					.76
6.A minha empresa incentiva e apoia a maternidade/paternidade dos colaboradores.		.825					.75
12. Tenho liberdade para organizar o trabalho e gerir o meu tempo.		.618					.79
22. Na minha empresa não assisto a situações de discriminação, assédio e violência.		.736					.84
Características do trabalho							
9. O meu trabalho corresponde à minha formação e competências.			.776				.57
10. Tenho algum controlo sobre o meu trabalho e as tarefas que me estão atribuídas.			.811				.52
11. O trabalho que faço é variado, não estou sempre a repetir a mesma tarefa.			.692				.64
Cumprimento do horário e clareza de papel							
13. Salvo exceções, respeito e cumpro o meu horário de trabalho.				.790			.47
14. Salvo exceções, respeito e cumpro as pausas diárias.				.799			.71
15. Sei quais são as minhas funções/tarefas e o que é esperado de mim.				.547			.70
Relações interpessoais e bem-estar							
17. A relação entre os trabalhadores é boa e o ambiente de trabalho é tranquilo.					.728		.85
18. A rotina diária no meu local de trabalho não me causa stress.					.783		.86
19. O meu trabalho não me deixa exausto física e emocionalmente.					.743		.85
20. Se precisar de ajuda, sei que posso contar com o meu chefe.					.665		.86
21. Se precisar de ajuda, sei que posso contar com os meus colegas.					.832		.84
23. Sinto-me satisfeito quando penso nas minhas perspetivas de futuro na minha empresa.					.515		.85
Promoção de um estilo de vida saudável							
7. A minha empresa encoraja e promove uma alimentação saudável e um estilo de vida ativo.						.856	
% de variância explicada							
Alfa de Cronbach	.82	.83	.67	.72	.87		

*Alfa de Cronbach se o item for excluído

NOTA: O item 8 foi eliminado, pois não se revelou um bom item por saturar em mais do que um fator.

ANEXO C

Figura 2 - 1° diapositivo da apresentação ao SDHS

