

UNIVERSIDADE DO PORTO
FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

STRESS NO TRABALHO

AVALIAÇÃO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS PARA A SAÚDE DOS TRABALHADORES

Contributos de um estudo realizado com Bombeiros Voluntários

Dissertação de Mestrado apresentada pela
licenciada Isabel Maria Barradas Corte-Real
para a obtenção do grau de mestre em Psicologia
na área de Psicologia do Trabalho e das Empresas sob orientação da
Professora Doutora Marianne Lacomblez

À Professora Doutora Marianne Lacomblez que me orientou,

À Dr.^a Isabelle Hansez pela disponibilidade demonstrada,

À Dr.^a Isabel Torres pelos comentários críticos e judiciosos,

À Dr.^a Maria João Oliveiros pela ajuda no tratamento estatísticos dos dados recolhidos,

Ao Presidente da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede,

Ao Comandante da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede,

Ao Comandante da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Montemor-o-Velho,

Aos Bombeiros das referidas Associações sem a colaboração dos quais este estudo não teria sido possível,

À minha família pelo apoio constante

O meu sincero agradecimento

RESUMO

Este trabalho tem por objectivo avaliar os riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores.

Foi desenvolvido em duas Associações Humanitárias de Bombeiros Voluntários, em estreita colaboração com os Bombeiros que prestam serviços de socorro e de transporte de doentes.

A aplicação de um questionário, desenvolvido no Departamento de Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade de Liège por Veronique De Keyser & Isabelle Hansez, foi a metodologia privilegiada.

A informação assim obtida foi complementada pela observação em contexto real de trabalho e pela realização de entrevistas semi-directivas e não estruturadas.

Os dados recolhidos permitiram identificar os factores que, no âmbito da actividade desenvolvida pelos Bombeiros, podem desencadear situações stressantes. A identificação de tais factores, chamou a atenção dos intervenientes para as questões ligadas com o stress profissional e com a saúde ocupacional.

As considerações finais desta pesquisa oferecem, às Instituições onde foi realizada, um diagnóstico rápido dos riscos psicossociais a que os seus trabalhadores estão sujeitos e permite-lhes estabelecer prioridades em termos de uma intervenção mais precisa.

RÉSUMÉ

L'objectif de ce travail est de contribuer à mettre au point une méthode d'évaluation des risques psychosociaux pour la santé des travailleurs.

La recherche empirique a été développée au sein de deux Associations Humanitaires de Pompiers Volontaires, en collaboration avec des pompiers qui portent secours aux malades et les transportent.

L'application d'un questionnaire construit au Département de Psychologie du Travail et des Organisations de L'Université de Liege par Veronique De Keyser et Isabelle Hansez, a été déterminante dans la méthodologie privilégiée.

Les données ainsi obtenues ont été complétées par les résultats d'une observation en situation réelle de travail et d'une série d'entretiens semi-directifs.

L'étude a permis d'identifier des facteurs qui, dans l'activité développée par les pompiers, peuvent contribuer à créer des situations de stress. L'identification de ces facteurs a attiré l'attention sur des questions importantes relatives au stress professionnel et à la santé au travail.

Les considérations finales de cette recherche offrent, aux institutions où elle a eu lieu, un diagnostic des risques psychosociaux auxquelles les pompiers sont soumis et permettent d'établir des priorités pour une intervention adéquate visant une amélioration des conditions de l'exercice de la profession.

ABSTRACT

This essay aims to evaluate the psychosocial risks for the workers health.

It has been developed in two Humanitarian Fire Department Associations, in co-operation with the firemen that carry on with emergency calls and who transport and apply first-aid to ill and injured individuals.

The privileged methodology was the use of a questionnaire developed in the Work Psychology and Organizations Department of the University of Liège by Veronique De Keyser & Isabelle Hansez.

The information was enriched with real-work-site observations and semi-directive and non-structured interviews.

The data allowed identifying the factors that, within the activities developed by the firemen, can cause stress. The clear identification of those factors enabled the agents to be aware about the professional stress and occupational health.

The final considerations of this study offer, to the involved Institutions, a quick diagnosis of the psychosocial risks that their workers face, moreover, allows them to establish priorities regarding a more incisive intervention.

Índice

	Pág.
Introdução.....	1
Capítulo 1 A Psicologia do Trabalho.....	10
1.1. O saber científico e a Psicologia do Trabalho.....	10
1.2. A história do trabalho e a evolução da Psicologia do Trabalho.....	11
1.3. O desenvolvimento da Ergonomia e a sua articulação com a Psicologia do Trabalho.....	16
1.4. Contributos actuais da Psicologia do Trabalho e da Ergonomia.....	23
Capítulo 2 O stress.....	31
2.1. A evolução do conceito.....	31
2.2. Os agentes stressantes	34
2.2.1. A esfera pessoal.....	36
2.2.2. O quadro familiar.....	37
2.2.3. O quadro social.....	38
2.2.4. A esfera profissional.....	39
a) Os factores inerentes à tarefa.....	40
b) Os papéis ocupacionais na organização.....	41
c) As perspectivas de carreira.....	42
d) As relações interpessoais.....	43
e) O contexto sócio-económico e político da empresa/ instituição.....	43
2.3. Processos cognitivos e coping.....	45
2.3.1. A avaliação cognitiva.....	47
2.3.2. As estratégias de coping.....	49
2.4. O modelo transaccional de stress profissional.....	51
2.5. A importância do grupo.....	54
2.6. Reacções ao stress.....	56

2.6.1. As reacções fisiológicas.....	56
a) A resposta “fight-flight” (luta-fuga).....	56
b) O Síndroma Geral de Adaptação.....	58
2.6.2. As reacções cognitivo-emocionais.....	60
2.6.3. Reacções comportamentais.....	61
2.7. As consequências do stress.....	62
2.7.1. As consequências do stress sobre o sistema imunitário.....	63
2.7.2. Situações stressantes e doença física.....	64
2.7.3. As consequências do stress no trabalho.....	66
Capítulo 3 Contextualização do trabalho de investigação.....	69
3.1. Metodologia.....	69
3.2. A Associação Humanitários dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede (AHBV).....	71
3.2.1. História da AHBV de Cantanhede.....	72
3.2.2. Estatutos da AHBV de Cantanhede.....	72
3.2.3. Estrutura Orgânica da AHBV de Cantanhede.....	73
3.2.4. Dimensão da AHBV de Cantanhede.....	75
3.3. Os funcionários da AHBV de Cantanhede.....	76
3.3.1. Caracterização geral.....	76
3.3.2. Descrição das funções.....	77
a) Funcionários Administrativos.....	78
b) Motoristas.....	79
c) Quarteleiro.....	82
d) Auxiliar de Serviços Gerais.....	84
3.3.3. Condição de funcionário da AHBV de Cantanhede.....	84
3.4. A escolha do tema.....	87
3.5. Os instrumentos metodológicos.....	89
3.5.1. Descrição do WOCCQ.....	93
3.5.2. Descrição da MSP.....	99

Capítulo 4 Desenvolvimento da pesquisa.....	101
4.1. Problemas metodológicos presentes no estudo do stress.....	101
4.2. Metodologia de investigação.....	103
4.2.1. A Observação.....	103
4.2.2. As Entrevistas.....	105
4.2.3. O Pré-teste do Questionário.....	106
4.3. Avaliação dos riscos psicossociais nos bombeiros.....	110
4.3.1. Descrição da amostra.....	110
4.3.2. Avaliação do controlo da situação de trabalho.....	114
4.3.3. Análise estatística.....	120
4.3.4. Situações problemáticas.....	126
Capítulo 5 Considerações finais.....	136

Bibliografia

Anexos

Índice de Esquemas

	Pág.
Esquema 1 Metáfora da Pirâmide.....	28
Esquema 2 Processo de Construção da Prática Científica.....	29
Esquema 3 Modelo de Stress Profissional de Cooper.....	35
Esquema 4 Modelo Transaccional baseado nos três níveis de Lazarus e Folkman.....	46
Esquema 5 Modelo Transaccional de Stress Profissional.....	52

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1 Composição da amostra por sexo.....	111
Gráfico 2 Distribuição da amostra por grupos etários.....	112
Gráfico 3 Distribuição da amostra segundo o estado civil.....	112
Gráfico 4 Distribuição da amostra segundo as habilitações literárias.....	113
Gráfico 5 Distribuição da amostra segundo a antiguidade na função.....	113
Gráfico 6 Dimensão recursos disponíveis.....	114
Gráfico 7 Dimensão exigências contraditórias.....	115
Gráfico 8 Dimensão riscos associados ao trabalho.....	116
Gráfico 9 Dimensão planificação do trabalho.....	117
Gráfico 10 Dimensão constrangimentos temporais.....	118
Gráfico 11 Dimensão confiança no futuro.....	119

Índice de Tabelas

	Pág.
Tabela 1 Situações problemáticas identificadas.....	129
Tabela 2 Situações problemáticas identificadas em Cantanhede.....	133
Tabela 3 Situações problemáticas identificadas em Montemor-o-Velho.....	134

Índice de Anexos

- Anexo 1 Estatutos da AHBV de Cantanhede
- Anexo 2 Protocolo Orientador das Relações de Trabalho nas Associações de Bombeiros Voluntários
- Anexo 3 Centros de Coordenação Operacional – Normas de Organização e Funcionamento
- Anexo 4 Estatística das Intervenções dos Corpos de Bombeiros da Zona Centro no ano de 1998
- Anexo 5 Estatística da actividade exercida pela AHBV de Cantanhede em 1999
- Anexo 6 Mapa descritivo da receita e despesa da Gerência do ano 1999 da AHBV de Cantanhede
- Anexo 7 Proposta de Plano de Formação
- Anexo 8 Deliberação de Funções e Competências do Funcionário Administrativo
- Anexo 9 Relatório de ocorrência
- Anexo 10 Contrato de Trabalho a Termo Certo do Quarteleiro
- Anexo 11 Registo de Pedidos de Socorro ou de Serviços
- Anexo 12 WOCCQ e MSP

Introdução

No último século assistimos a uma progressiva melhoria das condições em que o trabalho é executado. A saúde, a segurança e a higiene no local de trabalho, conceitos quase desconhecidos no início do século XX, ganharam importância e projecção através da publicação e implementação de legislação específica. A criação da Organização Internacional do Trabalho (OIT) em 1919, representa o marco fundamental na consolidação das preocupações relacionadas com as condições em que o trabalho é exercido e com a saúde e segurança dos trabalhadores. Em 1947, finda a 2ª Guerra Mundial, a OIT adopta a Convenção 81 que centra a acção da Inspecção do Trabalho nas condições de trabalho, com particular destaque para as condições de higiene e segurança no trabalho. Finalmente, em 1981 esta organização formula os princípios da prevenção de riscos profissionais, ao adoptar a Convenção 155, que constitui o grande quadro de referência internacional em matéria de políticas nacionais e acções no âmbito da segurança e saúde dos trabalhadores e ambiente de trabalho.

Portugal, na qualidade de membro da OIT ratificou estas Convenções através da publicação de diversa legislação versando sobre a segurança no trabalho. Mas foi sobretudo na segunda metade do século XX, que se verificou o desenvolvimento da segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente com a publicação, em 1958, do diploma relativo à segurança no trabalho da construção e com a realização de uma campanha nacional de prevenção dos acidentes de trabalho nesta actividade, com a adopção do regime de reparação dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais em 1965, com a publicação, em 1971, do Regulamento Geral de Higiene e Segurança do Trabalho para a Indústria, entre outros. Na década de 80, destaca-se a consagração constitucional, na revisão de 1982, do direito à prestação do trabalho em condições de higiene, segurança e saúde. É, no

entanto, na década de 90 que se começa a perspectivar uma política nacional global para a segurança, higiene e saúde no trabalho em virtude da necessidade de dar cumprimento integral às obrigações decorrentes da ratificação da Convenção 155 da OIT e da necessidade de adaptar o normativo interno à Directiva 89/391/CEE relativa à aplicação das medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho. É assim, que nascem, em 1991, o Regime Jurídico de Enquadramento da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e, em 1994, o Regime Jurídico de Organização e Funcionamento das Actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Depois da publicação destes dois diplomas têm vindo a ser desenvolvidas acções de divulgação, formação e informação no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho.

Contudo, apesar da melhoria generalizada das condições de trabalho, assistimos actualmente como que a uma transferência dos riscos associados ao trabalho, isto é, a natureza dos riscos tomou uma dimensão mais psicossocial, o que torna a sua prevenção ainda mais difícil, sobretudo num contexto de competitividade internacional em que são essenciais os objectivos de produtividade (Hansez & De Keyser, 1999).

A natureza do trabalho tem vindo a alterar-se a uma velocidade estonteante, talvez por esse motivo hoje, mais do que em qualquer outra altura, o stress no trabalho seja uma ameaça à saúde dos trabalhadores. O stress associado ao trabalho pode resultar de uma acumulação de situações de trabalho consideradas como ameaçadoras pela maioria dos indivíduos, por uma sobrecarga qualitativa e/ou quantitativa, por conflitos e ambiguidade de papéis, por situações de precaridade no emprego, por relações interpessoais conflituosas, por condições físicas de trabalho deficitárias, ou ainda por falta de consonância entre o indivíduo e o papel que desempenha no seio da organização em que trabalha.

O exercício de uma actividade profissional põe exigências aos indivíduos de uma forma mais consistente e continuada que qualquer outro contexto da vida. E isso verifica-se especialmente com a utilização ou introdução de novas tecnologias nos contextos de trabalho, quando a estrutura económica está em mudança constante e acelerada, quando são introduzidas novas formas de organização do trabalho e novas tendências ambientais, e ainda, quando o emprego é um bem precioso que interessa manter a todo o custo.

Na época em que vivemos, o trabalho é sem dúvida um dos factores geradores de stress. No desempenho de uma actividade profissional, o indivíduo é confrontado com múltiplos problemas aos quais tem que dar resposta e é envolvido por uma série de preocupações relacionadas com o seu trabalho. As repercussões fisiológicas e psicológicas da exposição a situações de trabalho stressantes podem conduzir a uma diminuição da performance dos trabalhadores e da qualidade dos serviços prestados, a um aumento do absentismo e do *turnover*, a um aumento do número de acidentes de trabalho, a reforma ou abandono precoce da actividade profissional, a problemas de relacionamento social e familiar e a um sentimento generalizado de insatisfação pessoal e familiar, pelo que, o nível e a qualidade de vida dos trabalhadores e o seu estado de saúde se deterioram (Serra, 1999).

De acordo com a OIT (Hansez & De Keyser, 1999) o *stress* e o *burnout* serão responsáveis por um crescimento do absentismo. O *Journal of Occupational and Environmental Medicine* (NIOSH, 1999) informa que as despesas de saúde com trabalhadores sujeitos a altos níveis de stress são quase 50% superiores às despesas com trabalhadores não sujeitos a condições de trabalho stressantes. Nos estudos sobre as condições de trabalho realizados pela Fundação Europeia para a melhoria das Condições de Vida e de Trabalho de Dublin em 1996 e em 2000, 28% dos trabalhadores inquiridos referiram

problemas relacionados com o stress. Aliás, o stress e as perturbações músculo-esqueléticas são identificados como os maiores riscos para a saúde no trabalho e estudos realizados na União Europeia revelam que 50% a 60% dos dias de trabalho perdidos se devem a problemas ligados ao stress (Cox & Rial-González, 2000).

Nos últimos anos, os estudos relacionados com a temática do stress têm-se multiplicado, contudo os objectivos de muitos desses estudos relacionam-se mais com a aferição das consequências manifestadas nos indivíduos por se encontrarem sujeitos a condições de vida e de trabalho stressantes, do que na avaliação das condições que conduzem a tais estados e, ainda menos, no desenvolvimento de programas e de estratégias que permitam diminuir os efeitos de tais condições no trabalho e na performance dos indivíduos.

O trabalho de investigação realizado com bombeiros, vai exactamente neste sentido, ou seja contribuir para o desenvolvimento de pistas sobre metodologias de avaliação do stress no trabalho.

Inscrito, sob a perspectiva teórico-metodológica, num tipo de Psicologia do Trabalho definido em 1955 por A. Ombredane e J. M. Favergue na obra "L'Analyse du Travail", que privilegia a análise do trabalho no terreno, único local onde é verdadeiramente possível conhecê-lo (Noulin, 1992), dando ênfase ao trabalhador, com as suas características e singularidades na execução do trabalho, nos comportamentos e estratégias que adopta face às exigências da sua função e às eventuais consequências desta para a sua saúde. A questão que se põe é a da análise, da descrição e da compreensão das condutas concretamente adoptadas pelo Homem em situação real de trabalho, considerando-as como ponto de partida para a pesquisa, e renunciando a considerá-las como simples execução de condutas ideais,

definidas a partir de situações artificiais e experientialmente construídas. (Dejours, 1995).

A abordagem concebida deste modo encontra a expressão de uma perspectiva construtivista, na medida em que há um construir permanente do conhecimento em função da realidade observada que, por seu turno, também se vai transformando. Segundo Le Moigne (1995), o método de elaboração e de construção do conhecimento não faz referência a uma “norma de verdade” (por dedução programável) mas, a uma “norma de exequibilidade” (por intuição reprogramável). Sob esta perspectiva, a metodologia adotada privilegia a análise da actividade em situação real de trabalho, ela própria inserida num processo de investigação progressivamente construído.

Na opinião de De Keyser, Beauchesne-Florival e Notte (1982), a investigação em Psicologia do Trabalho pode seguir uma de duas vias: a primeira via consiste na aplicação de instrumentos de análise já utilizados, técnicas avaliadas em populações semelhantes, contudo em contextos diferentes, pelo que a sua aplicação se vai moldando e adaptando às condições com que se confronta; a segunda via corresponde à análise das situações de trabalho no terreno com a finalidade de, em conjunto com os trabalhadores, encontrar soluções que permitam uma melhoria das condições de trabalho, em termos de segurança e saúde, sem pôr em causa a eficiência e a produtividade das empresas.

Neste estudo segui a primeira via de investigação em Psicologia do Trabalho de acordo com De Keyser, Beauchesne-Florival e Notte (1982).

Para tal, tomei como ponto de partida os trabalhos de investigação que têm vindo a ser realizados no Departamento de Psicologia do Trabalho e das

Organizações da Universidade de Liège por Veronique De Keyser & Isabelle Hansez (1996) sobre o stress psicológico na esfera do trabalho, através de um questionário sobre a avaliação dos riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores. A perspectiva adoptada baseia-se numa definição de stress orientada sobre o controlo da situação de trabalho e segue uma concepção transaccional do stress psicológico no trabalho, insistindo na importância da avaliação da situação pelo indivíduo e os processos de coping numa perspectiva diacrónica (Mackay e Cooper, 1987).

Rejeitando os modelos tradicionalmente utilizados na grande maioria das pesquisas realizadas sobre o stress, em que este obedece a uma concepção estática e onde as variáveis são tratadas de forma linear e unidireccional, De Keyser e Hansez definem o stress profissional na esfera do trabalho "*comme une réponse du travailleur devant des exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires, et auxquelles il estime devoir faire face*" (1996, 133). Esta definição insiste numa perspectiva interaccionista do stress, na avaliação subjectiva dos recursos, na implicação do trabalhador e na incerteza da situação que comporta uma certa dose de probabilidade de insucesso, e está directamente ligada à noção de controlo do ambiente de trabalho.

A opção assumida ficou a dever-se ao interesse manifestado em ver o instrumento metodológico intitulado WOCCQ (Working Conditions and Control Questionnaire) concebido por Véronique De Keyser e Isabelle Hansez para avaliar os riscos psicossociais de condições de trabalho stressantes para a saúde dos trabalhadores, aplicado e estudado em Portugal e, devido ao facto de o Presidente da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, ter demonstrado empenho em que o trabalho de pesquisa a realizar envolvesse, se não todos, pelo menos grande parte dos funcionários da Instituição.

Para esta tomada de decisão contribuíram também outras duas razões. A primeira razão de ordem pessoal, fundamenta-se num interesse particular pela problemática. A vontade de saber mais sobre o que é o stress, quais os processos que o desencadeiam, que consequências pode produzir e que mecanismos poderão ser postos em prática ou desenvolvidos no sentido de o controlar ou manter nos níveis que permitem uma melhoria da performance dos indivíduos. A segunda razão ligou-se a interesses de ordem profissional, uma vez que enquanto funcionária do Ministério da Saúde teria vantagens em desenvolver um estudo no âmbito da grande área temática da saúde ocupacional.

O desenvolvimento deste estudo e a aplicação do questionário teve por objectivo avaliar os riscos psicossociais a que os funcionários de duas Associações de Bombeiros Voluntários estão sujeitos, contribuir para a validação do questionário enquanto aferidor das condições de trabalho associadas ao controlo e para a sua divulgação em pesquisas de natureza científica, onde são privilegiadas concepções do trabalho centradas no ser humano trabalhador, na valorização da diversidade e na análise do comportamento humano em situação real de trabalho.

O objectivo prático em termos de mais-valia para a instituição onde o trabalho foi realizado, prende-se com a necessária chamada de atenção dos intervenientes para as questões ligadas ao stress profissional e com uma sensibilização para a área da saúde ocupacional. Este facto só por si poderá ser extremamente importante, uma vez que “obriga” os intervenientes a parar para pensar em factores que de outra forma, embora presentes no quotidiano da sua actividade profissional, passariam despercebidos ou não seriam tidos em consideração em determinadas situações ou condições em que o trabalho é realizado. Por outro lado, os resultados obtidos com a

aplicação do questionário oferecem à instituição um diagnóstico rápido dos riscos psicossociais a que os seus trabalhadores estão sujeitos e permite-lhe estabelecer prioridades em termos de uma intervenção mais precisa.

O presente trabalho é composto por cinco capítulos.

O primeiro capítulo compreende uma reflexão histórica sobre a evolução do trabalho ao longo dos tempos e a sua articulação com o desenvolvimento da Psicologia do Trabalho. Esta evolução e desenvolvimento da disciplina implica uma referência à Ergonomia, uma vez que existe um enquadramento mútuo entre ambas. Neste contexto, identifico os principais contributos de cada uma das disciplinas, as relações existentes entre elas e, por fim, as intervenções que actualmente têm desenvolvido no sentido de uma contribuição geral para a melhoria das condições de trabalho e para um maior conhecimento da complexidade da actividade de trabalho.

No segundo capítulo descrevo a evolução do conceito "*stress*", os seus principais teorizadores e correntes de análise. Faço referência aos agentes stressantes nas várias esferas da vida pessoal, familiar, social e profissional. Explicito a importância dos processos cognitivos no desenvolvimento dos mecanismos geradores de stress e os efeitos das estratégias de coping postas em prática pelos indivíduos. Apresento o modelo transaccional de análise do stress profissional e, no fim do capítulo, abordo as reacções ao stress em termos fisiológicos, cognitivos, emocionais e comportamentais, bem como as suas consequências para o sistema imunitário, o papel activo no desencadear de doenças físicas e as repercussões no trabalho.

A contextualização do trabalho de investigação é apresentada no terceiro capítulo, o qual descreve a origem e problemática concreta que conduziu à elaboração deste estudo. Os constrangimentos a que tive de obedecer, a

escolha do terreno onde a pesquisa seria desenvolvida, o processo de negociação com os representantes da instituição e o compromisso estabelecido em termos de estudo a desenvolver. Faço a caracterização da instituição, Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, no que se refere à sua história, aos estatutos por que se rege, à sua estrutura orgânica e dimensão, bem como aos seus recursos humanos, ou seja, os bombeiros que participaram neste trabalho, no que diz respeito às suas funções e actividades desempenhadas. Por último, explico as razões que pelas quais optei pela realização deste estudo e faço a apresentação dos instrumentos metodológicos utilizados e as opções assumidas.

O quarto capítulo é dedicado ao desenvolvimento da pesquisa. Exponho os problemas metodológicos encontrados ao longo do processo e as limitações do estudo. Descrevo a metodologia de investigação utilizada, apresento os resultados obtidos e procedo à avaliação dos riscos psicossociais nos bombeiros, através de uma descrição da amostra, da análise do controlo sobre a situação de trabalho, da análise estatística dos dados recolhidos e de uma referência às situações problemáticas identificadas pelos bombeiros no seu contexto de trabalho.

Por fim, no quinto e último capítulo, apresento a discussão dos resultados obtidos e teço as considerações finais relativamente ao estudo realizado.

Capítulo 1

A Psicologia do Trabalho

1.1 - O saber científico e a Psicologia do Trabalho

A partir de uma filosofia social que tinha uma visão do todo, uma visão global da sociedade, as diferentes ciências sociais foram autonomizando-se, constituindo-se em espaços separados de reflexão sobre fenómenos específicos (sociologia, psicologia, economia, demografia,...), de maneira a aperfeiçoarem os seus instrumentos de análise. Como consequência deste processo, assistiu-se a uma tendência para a produção de um conhecimento científico cada vez mais parcelizado e fragmentado, um conhecimento que é tanto mais profundo quanto mais reduzida é a área da realidade social sobre que incide.

Esse processo de especialização assentou no isolamento e no privilegiar de certos aspectos, áreas ou sectores da realidade social, tendendo naturalmente a ignorar os demais. A especialização crescente do conhecimento do social é um fenómeno social em si mesmo e está relacionado com outros fenómenos sociais, nomeadamente com a progressiva divisão técnica e social do trabalho na sociedade.

O processo de especialização do conhecimento sobre o social tem como consequência a perda de visão da totalidade e subsequentemente o risco de cair no reducionismo. Assim, cada campo do saber transforma-se num reduto aberto apenas a um grupo restrito de especialistas, com um discurso científico cada vez mais fechado (Santos, 1987, 1989).

A abordagem da Psicologia do Trabalho em que se enquadra o estudo empírico desenhado neste trabalho, é contrária a tal reducionismo na medida em que, assenta na definição de uma ergonomia que resulta de uma pluridisciplinaridade na acção, pelo interesse da confrontação de diferentes tipos de saber e em que o objectivo prioritário da pesquisa é a procura das explicações para determinada conduta do ser humano trabalhador (Lacomblez, 1997).

A Psicologia do Trabalho, as outras ciências sociais, a engenharia e a ergonomia focam a análise das situações de trabalho sob os seus próprios “códigos de leitura”, mas porque se debruçam sobre uma mesma realidade, elas são simultaneamente diferentes e complementares (Sedas Nunes, 1982). Quando observamos o Homem a trabalhar, a forma como executa as tarefas, as condições em que efectua a actividade, os constrangimentos a que está sujeito, a forma como os sente e os tenta ultrapassar, as opções tecnológicas dos locais de trabalho e as estratégias económicas adoptadas, estamos a analisar a mesma situação sob um prisma mais amplo, na medida em que é interdisciplinar. Esta conjugação de saberes, para que aponta a Psicologia do Trabalho, permite encontrar soluções para os problemas do trabalho com que, actualmente, nos confrontamos.

1.2 - A história do trabalho e a evolução da Psicologia do Trabalho

O trabalho em si não existe, é um conceito que se materializa quando há uma acção humana. Actualmente, podemos admitir que essa acção - trabalhar - se realiza com o intuito de satisfazer três necessidades fundamentais da natureza humana: a necessidade de subsistência; a necessidade de criar; e, a necessidade de colaborar. Deste modo, o Homem

cumprir uma função económica, uma função psicológica e uma função social (Jaccard, s/ data). Contudo, nem sempre assim foi.

O desenvolvimento da Psicologia do Trabalho relaciona-se directamente com a história do trabalho. Na medida em que o seu objecto é o próprio trabalho, a evolução desta disciplina acompanha as diferentes e, por vezes contraditórias, facetas que ele encerra, o modo como é visto pelos valores e juízos dominantes nas sociedades, variando de lugar para lugar e ao longo dos tempos.

A história das sociedades humanas faz ressaltar a ideia de que o trabalho é uma actividade penosa, árdua e difícil que deve ser dispensada.

De acordo com Noulin (1992, p. 6), no início da Idade Média, o trabalho era considerado uma punição a que o Homem se deveria sujeitar como forma de expiação dos pecados e de ascensão à vida eterna. Por seu turno, Ellul (1982, p.9) refere que “O trabalho está integrado na teologia do sofrimento, e o sofrimento recebe por isso um valor de salvação”.

Entretanto, com a evolução dos tempos, os valores atribuídos ao trabalho passam a ser marcados essencialmente pelas transformações sociais que conduzirão à Revolução Industrial. A acumulação de riqueza, a competitividade e o individualismo permitem o advento da Revolução Industrial e, é com ela, que se desenvolve o interesse pelo trabalho como objecto de estudo. Segundo Gore (1988, p. 25), “Aquilo a que chamamos «trabalho» é uma invenção da modernidade. A forma sob a qual o conhecemos, o praticamos e o colocamos no centro da vida individual e social, foi inventada, e mais tarde generalizada com o industrialismo”.

A característica fundamental desta concepção do trabalho é a existência de uma relação salarial. Apesar de haver sinais da existência dessa relação desde há vários séculos, só na sociedade industrial ela se tornou dominante, isto é, prevalecendo quantitativamente e instituindo-se como a forma normal de trabalho.

Para além da relação salarial, a industrialização cria também a relação contratual e, com ela, o conceito de horário de trabalho ou jornada e o estabelecimento de normas e sanções. Assim, o tempo de trabalho passa a ser assumido como um tempo de constrangimento. Tais mudanças, produzidas pela fábrica, bem como as crises económicas cíclicas dão origem a lutas e reivindicações sociais por parte dos trabalhadores, fazendo surgir os sindicatos e os partidos políticos. Sob estas condições, os pensadores do final do século XIX, princípio do século XX, começam a debruçar-se sobre o comportamento do Homem no trabalho, intervindo na organização do trabalho para, desse modo, tentar contrariar a tendência de queda dos lucros.

Neste contexto, Frederick W. Taylor tornou-se a figura emblemática da racionalização do trabalho industrial e daquilo a que subsequentemente se veio a chamar Organização Científica do Trabalho (OCT). Daí o surgimento e generalização do termo taylorismo para designar as práticas de organização do trabalho que a ele se atribuem.

O sistema de Taylor preconizava que para se obterem bons resultados, era necessário que a organização do trabalho industrial se baseasse numa divisão e distinção clara entre o trabalho de execução e o trabalho de concepção. Defendia, igualmente, que os gestos produtivos deveriam ser rigorosamente observados e mensurados, para em seguida serem recompostos na forma e na sequência mais eficazes, de modo a que se

chegasse ao *"one best way"*. Taylor pretendia através de tal mensuração colocar *"the right man in the right place"* (Freire, 1993; Ortsman, 1984).

Assim, o taylorismo generalizou-se como método de organização do trabalho industrial, visando aumentar a produtividade através da racionalização do trabalho e da standardização dos instrumentos, métodos e processos de trabalho, por forma a reduzir toda a variabilidade do processo produtivo e do comportamento do trabalhador, tendo como consequências o esvaziamento do conteúdo do trabalho, a intensificação dos ritmos de trabalho, a perda de autonomia do operário, a desqualificação da mão-de-obra e, a imposição da disciplina, da rotina e do constrangimento na fábrica (Freire, 1993; Ortsman, 1984).

Entretanto, são publicados, aqueles que podem ser considerados, os primeiros estudos psicológicos sistemáticos sobre o trabalho. Devem-se a Munsterberg e estão enquadrados no ramo da psicologia aplicada ou psicotécnica com os títulos *"Psicologia e eficiência industrial"* (1913) e *"Fundamentos da psicotécnica"* (1914). (Leplat et Cuny, 1983).

Como reacção crítica aos pressupostos das concepções racionalizadoras do trabalho, nasce nos Estados Unidos da América, entre os anos 20 e 30 do século XX, o Movimento do Factor Humano, cuja principal característica é considerar o Homem trabalhador enquanto entidade bio-psíco-social, pelo que o seu trabalho não pode ser fragmentado nem reduzido a tarefas simples (Freire, 1993). Nesta abordagem, a integração do factor humano no contexto de trabalho respeita a globalidade e integridade do ser humano trabalhador, na medida em que só assim é possível garantir, a médio e longo prazo, um rendimento que não é máximo mas sim óptimo.

É neste contexto que a Psicologia do Trabalho, enquanto disciplina autónoma, se vai afirmando. Para tal contribuiu decisivamente a publicação em 1925 da obra de Myers intitulada *Psicologia Industrial* e o desenvolvimento de duas áreas de aplicação. A primeira, dedica-se ao estudo das diferenças individuais, a segunda ao estudo das condições de trabalho e dos seus efeitos no comportamento dos indivíduos (Lévi-Leboyer et Sperandio, 1987).

A génese do Movimento do Factor Humano pode localizar-se na Psicologia Industrial através dos estudos realizados para dar resposta à necessidade de selecção de indivíduos, quer em empresas, quer durante o período da 1ª Guerra Mundial. Desenvolveram-se técnicas de avaliação e testes psicológicos de modo a identificar e avaliar as diferenças de aptidões e capacidades intra e inter-individuais, com a finalidade de construir bases objectivas de adaptação do Homem ao trabalho, ou seja, a selecção do homem certo para o local certo (Freire, 1993; Ortsman, 1984). Tal finalidade é bem ilustrada na seguinte interrogação de Munsterberg (in Leplat et Cuny, 1983, pág. 31-32), “Como encontrar o melhor trabalhador possível, como produzir o melhor trabalho possível, como chegar aos melhores resultados possíveis?”

É também nesta altura que podemos encontrar os primeiros trabalhos realizados no âmbito do que designamos Ergonomia. A observação sistemática e as tentativas de medição da fadiga dos operários que executavam tarefas muito repetitivas, como por exemplo a produção em série de munições para as necessidades da guerra, conduziram à identificação do conceito de fadiga industrial e orientaram os investigadores para a análise da monotonia das tarefas e do ambiente em que eram realizadas, nomeadamente no que respeita a condições de iluminação, temperatura e humidade (Leplat et Cuny, 1983; Ortsman, 1984).

1.3 - O desenvolvimento da Ergonomia e a sua articulação com a Psicologia do Trabalho

A Ergonomia nasceu da necessidade de responder a questões colocadas por situações de trabalho insatisfatórias (Wisner, 1995b). Para tal, trata o conjunto de conhecimentos que permitem adaptar o trabalho ao Homem, ou seja, conceber postos de trabalho, instalações e sistemas que permitam um máximo de conforto, segurança, saúde e eficácia no trabalho. Ora, os conhecimentos necessários ao empreendimento desta tarefa provêm de diversas disciplinas, de entre as quais se destacam a medicina, a fisiologia, a psicologia, a engenharia e a sociologia (De Keyser, Beauchesne-Florival e Notte, 1982, p. 11). Assim, como salienta Teiger (1993), a ergonomia representa o cruzamento de várias disciplinas.

O nascimento oficial da Ergonomia data de 1949, quando o psicólogo industrial K. F. M. Murrell criou, na Grã-Bretanha, a Ergonomics Research Society (Moray, 1997).

Karnas e Salengros (1983), consideram que a Ergonomia tem as suas origens nas preocupações produtivas decorrentes da 2ª Guerra Mundial e identificam quatro grandes fases na história do seu desenvolvimento e articulação com a Psicologia do Trabalho: a ergonomia gestual, a ergonomia informacional, a ergonomia dos sistemas ou da regulação e a ergonomia heurística ou previsional.

A fase "pré-histórica" da ergonomia gestual tem raízes no Movimento do Factor Humano e na corrente da "Human Engineering". Centra-se essencialmente no estudo dos gestos e das posturas do trabalhador, preocupando-se com a adaptação do posto de trabalho tendo em conta as características físicas e fisiológicas do operador. Este tipo de abordagem

privilegia o estudo da relação operador/posto de trabalho, quer no que diz respeito à concepção e adequação dos postos de trabalho, quer no que se refere à adequação das condições ambientais dos postos de trabalho e dos ritmos de trabalho.

A segunda fase da ergonomia informacional, teve o seu maior desenvolvimento no período da 2ª guerra mundial, com os estudos realizados por Fitts e Jones, em 1947, sobre os indicadores de voo (Wisner, 1995b) e ao debruçar-se sobre a melhoria na concepção da cabine de pilotagem dos aviões. A análise ergonómica centrava-se nos problemas relativos à organização dos dispositivos de comando e de sinalização de modo a intervir na recepção, tratamento e transmissão de informações entre o operador e a máquina. A perspectiva da simples relação física existente entre o operador e o seu posto de trabalho, é enriquecida pela introdução de variáveis no domínio da psicologia cognitiva: o operador passa a ser concebido, também, como tendo uma actividade cognitiva, ou seja, um ser humano que tem, utiliza e adquire conhecimentos. A abordagem privilegiada nesta fase da ergonomia, considera o operador isoladamente, apesar de os meios de recepção, tratamento e transmissão da informação o informarem do que está a montante e a jusante do seu posto de trabalho.

Neste contexto, desenvolveram-se outros estudos ergonómicos que ficaram conhecidos como estudos da vigilância (Wisner, 1995b). Tais pesquisas, assentaram na análise de variáveis como a atenção, a memória e a percepção, tornando mais evidente a contribuição que a psicologia do trabalho pode dar a este tipo de estudos.

Na década de 60, a fase anterior da ergonomia informacional ainda se prolonga, no entanto consagra-se a ruptura com as concepções reducionistas e parcelares da actividade do operador. A ergonomia dos sistemas

ultrapassa o nível de análise operador/posto de trabalho, inserindo o binómio Homem/máquina na complexidade do sistema produtivo e evidenciando a impossibilidade de levar a cabo correctamente uma análise da actividade profissional sem o conhecimento do processo global de trabalho.

É uma fase de evolução da ergonomia que torna particularmente pertinente a distinção entre o trabalho prescrito (função formalmente reconhecida para um determinado posto de trabalho) e o trabalho real (o que realmente se faz para cumprir integralmente a função). O operador organiza a sua actividade de uma forma particular tendo em consideração os constrangimentos de tempo a que está sujeito. Tais constrangimentos têm origem na organização do trabalho, na organização do processo produtivo, nos horários de trabalho, na duração do trabalho, na rapidez, frequência e regularidade de execução das tarefas. Daqui decorre um processo de regulação da complexidade e variabilidade da situação de trabalho, ou seja, a organização temporal da actividade do operador face às características da sua situação de trabalho. Dito de outra forma, no seio de determinados constrangimentos de tempo, o operador vai organizando a sua actividade de trabalho adaptando-se à evolução dos diferentes factores que intervêm na sua situação de trabalho, nomeadamente através de técnicas que constrói e utiliza para fazer face a situações novas ou pouco habituais.

Esta década é extremamente importante para o desenvolvimento da ergonomia: em 1962 a revista *Le travail humain* menciona pela primeira vez a ergonomia e em 1966 é constituída a Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF), que define ergonomia como "o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para conceber as ferramentas, as máquinas e os dispositivos que podem ser utilizados com o máximo conforto, segurança e eficácia." (Teiger, 1993, p. 76).

A quarta, e última fase da ergonomia heurística ou previsional desenvolve-se a partir dos anos 70 e tem como objectivo o estudo das regras da actividade mental do operador. As estratégias de regulação postas em prática pelo operador, surgem como essenciais para uma melhor percepção da variabilidade e complexidade das situações de trabalho, para diagnosticar com maior precisão certos aspectos dessa situação que merecem ser revistos e melhorados e para conhecer os meios utilizados pelos operadores para ultrapassar as dificuldades com as quais se confrontam. Ou seja, a comparação dos modos operatórios postos em prática por vários operadores, colocados em situações de trabalho semelhantes, evidencia a existência de diversas formas de executar correctamente uma mesma tarefa, cada qual com as suas vantagens e desvantagens, nomeadamente em termos de qualidade de produção, de segurança e de fiabilidade do sistema.

Em suma, esta abordagem privilegia a análise das regras da actividade mental do operador, a especificidade das diferentes estratégias exequíveis, a forma como o operador antecipa os acontecimentos, prevê e planifica a evolução do sistema no qual está inserido. As pesquisas realizadas no âmbito da ergonomia heurística ou previsional, desenvolvem-se sobretudo nos casos em que as regras da actividade mental do operador não são bem conhecidas, são de difícil transmissão ou suscitam um interesse particular, sobretudo quando se verificam elevadas taxas de sinistralidade, consequências dramáticas fruto de potenciais incidentes e interesse em desenvolver os processos de automação.

Actualmente, a ergonomia compreende duas correntes coexistentes, ambas oriundas dos estudos realizados no âmbito do Movimento do Factor Humano, mas que em virtude das influências conceptuais e metodológicas dos cientistas que as têm desenvolvido seguiram diferentes orientações.

A primeira corrente, dominante nos países de origem anglo-saxónica e no Japão, desenvolveu-se sob a influência da *Human Engineering* e da presença dos engenheiros nas equipas pluridisciplinares de investigação. É representada pela *Human Factors and Ergonomics Society* e originária de uma ergonomia dos componentes humanos (Montmollin, 1998). Representa a aplicação de ciências como a fisiologia e a psicologia na melhoria das condições de trabalho, através da concepção de postos de trabalho e de dispositivos técnicos adequados às características humanas. Segundo Teiger (1993), a ergonomia de tradição anglófona, centra a sua abordagem em aspectos normativos da análise dos sistemas Homem/máquina desenvolvidos em contexto laboratorial, recorrendo, a maior parte das vezes, ao método experimental. Por seu turno, nas palavras de Moray (1997, p. 29), nesta abordagem existe uma tendência para a modelização, tanto qualitativa como quantitativa, cujas raízes se encontram no objectivo de generalizar as pesquisas, permitindo prever os resultados de qualquer intervenção ergonómica.

A segunda corrente, dominante nos países de expressão francófona e na escandinávia, é originária de uma tecnologia centrada na análise da actividade, em que as situações de trabalho ultrapassam, normalmente, a simples relação Homem/máquina. Representa-a a *Société d'Ergonomie de Langue Française*, fundada em 1966. Uma das suas principais características é o facto de ser uma abordagem aberta e diversa (Montmollin, 1998).

A ergonomia de tradição francófona desenvolveu-se nos anos 50/60 e inscreve-se num projecto de Psicologia do Trabalho definido em 1955 por A. Ombredane e J. M. Favergé na obra "*L'Analyse du Travail*". Esta publicação chama a atenção para a importância dos "problemas reais, do mundo real, em tempo real" (Singleton et al., 1967 in Teiger, 1993, p. 77). Assim, distingue-se da ergonomia de tradição anglófona, ao recusar conceber a

relação do indivíduo com o seu trabalho apenas em termos dos objectivos a alcançar, do trabalho que está prescrito e que deve ser realizado, clarificando a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real, aquele que se refere às características concretas do dia-a-dia da confrontação do operador com a sua situação de trabalho. Como refere Lacomblez (1997, p. 3), “O objecto da análise do trabalho passa então a ser duplo, diferenciando por um lado a análise da tarefa – que privilegia a descrição objectiva das condições de trabalho no seio das quais são desempenhadas determinadas funções – e por outro lado, a análise da actividade – que pretende pôr à luz, explicar, o modo como o ser humano-trabalhador acaba por gerir o desempenho da sua função face aos vários condicionalismos que necessariamente a caracterizam.”

Deste modo, a *Psicologia Ergonómica* (Leplat, 1980 in Lacomblez, Santos & Vasconcelos, 1999) estabelece o primado do terreno, da ocorrência do factor humano activo, das condutas humanas concretas. Através da análise do trabalho é possível conhece-lo no que concerne à sua situação particular, às condições em que se desenrola, às exigências a que está sujeito o trabalhador no exercício da actividade, com o objectivo de poder contribuir para a resolução de problemas ao nível da organização do trabalho, da formação profissional, da higiene e segurança e outros domínios de intervenção.

Ela contribui, então para o estudo das características individuais do trabalhador na sua situação real de trabalho, analisando os comportamentos e as estratégias, as acções e reacções que vão sendo utilizadas no decurso da realização da actividade, bem como as consequências desta na sua saúde e produtividade. Esta análise da relação concreta do indivíduo com a sua situação de trabalho, pode ser resumida através da seguinte citação de Singleton: “Sou um psicólogo que faz investigação fundamental porque vou

observando o homem na sua actividade de trabalho.” (1971 *in* Lacomblez, 1997, p. 4)

Este tipo de Psicologia assenta na definição de uma ergonomia que resulta de uma “pluridisciplinaridade na acção”, pelo interesse da confrontação de diferentes tipos de saberes e em que o objectivo prioritário da pesquisa é a procura das explicações para determinada conduta do ser humano trabalhador (Lacomblez, 1997). Colocada deste modo, a investigação implica, necessariamente, uma participação activa por parte dos operadores, pois só conversando com eles, ouvindo-os falar das suas experiências e conhecimentos dos “caprichos” da sua actividade, é possível ao investigador adquirir uma apreciação satisfatória dos problemas inerentes à situação de trabalho.

Poderemos concluir que o desenvolvimento da Psicologia do Trabalho e da Ergonomia se fez em virtude dos enriquecimentos mútuos ao longo dos tempos. Se, por um lado, a efectivação da análise no terreno concreto e a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real são contribuições da ergonomia para este projecto da psicologia, por outro lado, como Lacomblez (1997, p. 6) bem frisou “(...) uma das contribuições decisivas da psicologia do trabalho para a abordagem da ergonomia foi o ter demonstrado, empiricamente, quanto a actividade humana é consubstancialmente ligada ao fracasso. Sabemos todos, pela nossa experiência pessoal, quanto a nossa actuação no real é efectivamente feita, quer de uma parte de sucesso, quer de uma parte de fracasso. Da mesma forma, o trabalho humano tem que ser visto enquanto confrontação, nem sempre fácil, com uma realidade que (...) resulta de uma aplicação particular dos recursos existentes.” Em suma, para ambas as disciplinas, o trabalho é compreendido numa relação dinâmica entre o operador e as condições de realização do seu trabalho, e não entendido como uma simples aplicação de capacidades e de conhecimentos.

A abordagem concebida deste modo privilegia as epistemologias construtivistas, onde o conhecimento significa a representação da experiência cognitiva feita de interações e onde se recusa a distinção entre conhecimento fundamental e conhecimento aplicado, o método hipotético-dedutivo, e o critério da refutabilidade das hipóteses (Le Moigne, 1995). Em termos metodológicos utiliza a experimentação e a análise do trabalho num processo de investigação progressivamente construído e reconstruído, no sentido de responder às solicitações que a complexidade do mundo do trabalho lhe foi colocando, nomeadamente em termos de acidentes e incidentes de trabalho, de doenças profissionais, de absentismo, de erro humano, de envelhecimento no e pelo trabalho, de aprendizagem, de competências, de formação profissional, de introdução de novas tecnologias nos locais de trabalho, ...

1.4 - Contributos actuais da Psicologia do Trabalho e da Ergonomia

A psicologia do trabalho difere das restantes áreas da psicologia quanto ao seu objecto de pesquisa, mas não quanto aos métodos e teorias. Estes são-lhe essenciais para um conhecimento adequado do objecto trabalho. O período que medeia entre 1960 e 1975 testemunhou uma movimentação nos trabalhos realizados na área da psicologia diferencial, abandonando o objecto de estudo trabalho para se orientar no sentido do estudo de grupos humanos com idades e culturas diferentes. Entretanto, as pesquisas realizadas sobre a cognição em psicologia do trabalho levaram ao desenvolvimento da análise do trabalho. Como salienta Wisner (1995c, p. 105) "É a partir da análise do trabalho que as investigações sobre a aprendizagem foram desenvolvidas na perspectiva da formação e as investigações sobre a carga mental assumiram uma certa consistência no

sentido de uma modificação da situação de trabalho, isto é da ergonomia.” Pelo que antecede, o autor considera que actualmente existe uma tendência para a unicidade da psicologia e a uma interpenetração da psicologia do trabalho com os mais diversos sectores da psicologia científica.

Wisner (1995c) considera que a psicologia experimental continua a desempenhar um papel central, no entanto tem tendência a desenvolver-se através de projectos em comum, cuja formação do modelo experimental a partir da análise do trabalho e a validação em situação real permitem situar a experimentação num contexto mais amplo. É assim que, por exemplo, os estudos sobre o envelhecimento não tratam apenas os indivíduos que chegaram à idade da reforma, mas se debruçam, também, sobre os trabalhadores em plena idade activa. As variáveis observadas referem-se às estratégias utilizadas para executar determinada tarefa, em função do nível de aprendizagem, da idade ou das condições materiais existentes. Tais estratégias são analisadas através da actividade motora, dos movimentos oculares, das variações de postura, etc.

Neste contexto, a Psicologia do Trabalho de tradição francófona tem desenvolvido trabalhos de investigação em diversos âmbitos, de entre os quais podemos destacar a análise do ambiente de trabalho, tendo em conta os aspectos biológicos, demográficos e antropológicos que o rodeiam, a análise das actividades de trabalho, a elaboração de soluções que ultrapassam o nível das recomendações e o aprofundamento e extensão dos critérios de sucesso das intervenções (Wisner, 1995b). Os domínios de investigação actualmente mais desenvolvidos são os seguintes:

1. domínio da subjectividade e intersubjectividade da dimensão psíquica e afectiva do trabalhador, sob a influência da psicopatologia do trabalho (Dejours, 1980 *in* Teiger, 1993), o que permitiu distinguir conceitos como

- 'carga de trabalho física', 'carga de trabalho cognitiva' e 'carga de trabalho psíquica' (Wisner, 1995b);
2. domínio de novas dimensões da actividade, nomeadamente a sua inscrição no tempo através da planificação da acção, dos ritmos circadianos e do envelhecimento (Teiger, 1987, Queinnec *et al.*, 1985, Laville *et al.*, 1975, Laville *et al.*, 1993 *in* Teiger, 1993), os seus componentes cognitivos (Hoc, 1991 *in* Teiger, 1993), o seu carácter previsível no sentido da concepção de dispositivos futuros, através de um relacionamento dos índices de inadaptação dos meios de trabalho com as dificuldades sentidas pelos operadores e suas consequências em termos de saúde e de produtividade (Daniellou, 1986 *in* Wisner, 1995b), a sua significação para os sujeitos (Pinsky e Theureau, 1983 *in* Wisner, 1995b), o seu carácter cooperativo (Savoyant, 1974, Falzon, 1992, Six e Vaxavanglou, 1993) e as suas implicações em termos de segurança e de saúde, inclusivamente no que se refere à mortalidade ligada às condições de trabalho (Dejours, 1980, Teiger, 1980, Wisner, 1993 *in* Wisner, 1995b);
 3. domínio da linguagem no trabalho e sobre o trabalho, a questão das verbalizações que implica um determinado grau de abstracção e de formalização da experiência, isto é, a capacidade de colocar em palavras os conhecimentos e as capacidades profissionais que o operador possui (Falzon, 1990, Cru, 1992, Teiger, 1993, Vermersch, 1992);
 4. domínio da formação em análise ergonómica do trabalho (Teiger e Laville, 1991, Teiger, 1993), das potencialidades da formação em situações concretas de trabalho e até do conceito de organização qualificante (Ginsbourger *et al.*, 1992);
 5. domínio das abordagens epidemiológicas, através do estudo das condições de trabalho, dos conteúdos do trabalho, das possíveis consequências patológicas ou de intolerância do trabalho (Volkoff, 1985 *in* Wisner, 1995b, De Keyser e Hansez, 1996).

Face ao que antecede, admitimos que a Psicologia do Trabalho recorre a uma multiplicidade de metodologias, contudo isso não implica que haja metodologias privilegiadas. A escolha do método a utilizar em determinada pesquisa depende do problema que é colocado, do tempo e dos meios disponíveis. Isto é, devemos adaptar a metodologia ao problema e não o problema à metodologia (Wisner, 1995b). Assim, a metodologia utilizada varia de autor para autor em função das circunstâncias da intervenção, pois cada investigação/intervenção é singular.

Não obstante tal singularidade, diversos autores elaboraram esquemas gerais da *démarche* em Psicologia do Trabalho. Aqui irei fazer referência à estratégia de investigação proposta por J. Curie e J.-M. Cellier (1987).

Segundo os autores referidos, a investigação em Psicologia do Trabalho é aplicada, o que significa que o seu objectivo prioritário é a procura de explicações para determinada conduta do ser humano-trabalhador, e não a procura de soluções. Deste modo, há três questões centrais a colocar quando se pretende desenvolver um projecto de investigação, são elas: a construção do objecto da pesquisa, a definição do paradigma científico e a utilização desse paradigma.

No que se refere à metodologia ou estratégia de construção do objecto de pesquisa, há que reflectir a multiplicidade de objectivos e de critérios de escolha, sobretudo porque a investigação em psicologia do trabalho consiste em explicar a conexão existente entre os fenómenos. Convém, por isso, reflectir o interesse por determinado fenómeno, os objectivos a alcançar a curto e médio prazo e as condições ou meios existentes para os obter. Consequentemente, há que fazer escolhas e elaborar compromissos relativamente aos constrangimentos que se apresentam, nomeadamente em termos de custos e de tempo, por isso é necessário reflectir sobre onde se

situa o compromisso mais satisfatório e quem define o valor desse compromisso.

Para desenvolver uma investigação/intervenção em psicologia do trabalho, são precisos meios que não estão imediatamente disponíveis, nem são oferecidos ao investigador. O acesso ao terreno depende da vontade de um conjunto de pessoas, bem como o acesso a documentação portadora de informação pertinente que poderá ou não ser disponibilizada e, sobretudo a necessidade de observar os sujeitos no seu contexto de trabalho. Assim, a escolha que traduz uma pesquisa corresponde não apenas a um decisor, mas ao produto de um sistema decisional composto por subsistemas que negociam entre si sobre os objectivos e os meios, conclui-se, pois, que a pesquisa é antecedida por um processo de negociação (Curie e Cellier, 1987, p. 121).

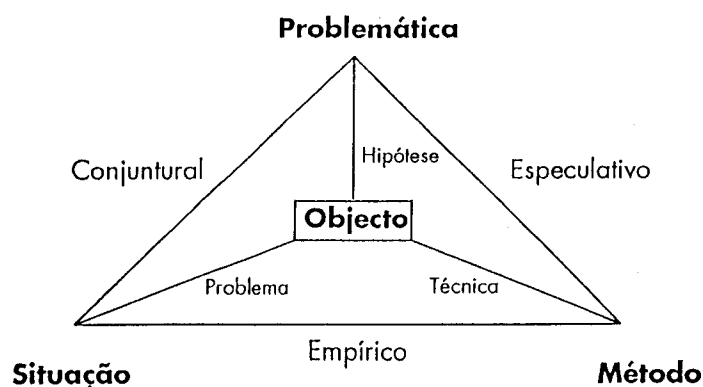
O ajustamento deste sistema decisional é fundamental para que o investigador obtenha uma boa negociação, ou seja, precaver-se de alterações no acesso aos meios. A negociação assenta nos meios e nos objectivos da pesquisa. A partir daqui, compreendemos que o objecto e objectivo da pesquisa não são independentes dos meios para a realizar. Objectivos e meios formam uma estrutura tal, que a modificação de um dos termos tem consequências nos restantes. Esta estrutura meios-fins não é definitiva, ela pode sofrer alterações em virtude do desenvolvimento dos conhecimentos, dos resultados da pesquisa, das motivações do investigador e do dinamismo inerente ao próprio contexto.

Quanto à construção do objecto, é preciso reter que o projecto de pesquisa não pode ser apenas interessante, tem que ser também exequível, ou seja, tem que ser operacionalizável.

As exigências para a construção de um objecto de investigação podem ser ilustradas pela metáfora da pirâmide.

Esquema 1- Metáfora da Pirâmide

Adaptado de Curie e Cellier (1987, p. 123)



Na pirâmide, vista de cima, figura: o objecto de investigação no cume; na base e em cada um dos vértices, a situação, a problemática e o método de investigação. A situação em psicologia do trabalho pode ser descrita como um sistema tarefa-sujeito (Leplat e Hoc, 1983 *in* Curie e Cellier, 1987), onde o investigador analisa o seu funcionamento. A problemática é um sistema organizado de questões sobre esse funcionamento. Por fim, o método é um conjunto coordenado de técnicas, isto é, procedimentos standardizados e transmissíveis de construção e de tratamento das observações.

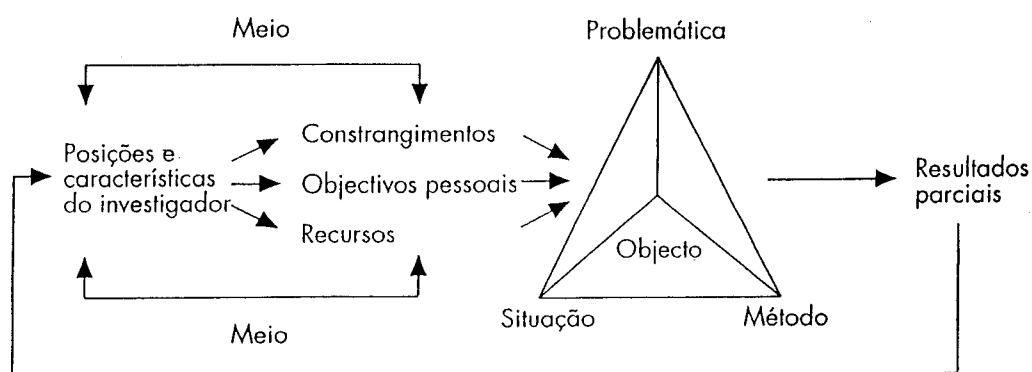
Esta metáfora “pedagógica”, segundo Curie e Cellier (1987), permite ilustrar que o objecto de pesquisa não é dado, mas sim construído, na medida em que não é a situação empírica, mas o ponto de vista que se tem dela que cria o objecto – não há problema sem problemática.

No que diz respeito ao processo de construção do objecto, a metáfora da pirâmide ilustra-o igualmente num triplo sentido:

1. a pirâmide não pode ter valor se lhe faltar uma das faces, já que a pesquisa sem problemática será puramente “empírica”, sem o apoio de uma situação concreta será “especulativa” e sem método, produz apenas “conjecturas”;
2. não é possível construir uma das faces da pirâmide sem o apoio das restantes. As diferentes faces devem ser construídas em simultâneo para que, a problemática, o problema e as técnicas se fundamentem reciprocamente;
3. a pirâmide tem por propriedade um cume mais reduzido que a base. O objecto da pesquisa é pontiagudo, ou melhor, afunilado. A sua construção consiste num jogo de perguntas e respostas sucessivas, cada vez mais delimitadas e precisas.

Esquema 2 - Processo de construção da prática científica

Adaptado de Curie e Cellier (1987, p. 124)



A estratégia de investigação em psicologia do trabalho apresentada e defendida por Curie e Cellier (1987), é apenas uma de entre muitas outras abordagens propostas por diferentes psicólogos do trabalho, ergónomos, sociólogos, etc. No contexto do estudo que aqui apresento, optei por privilegiar esta estratégia em virtude da natureza do próprio estudo, assim como dos meios e objectivos a alcançar.

Na opinião de De Keyser, Beauchesne-Florival e Notte (1982), a investigação em Psicologia do Trabalho pode seguir uma de duas vias: a primeira via consiste na aplicação de instrumentos de análise já utilizados, técnicas avaliadas em populações semelhantes, contudo em contextos diferentes, pelo que a sua aplicação se vai moldando e adaptando às condições com que se confronta; a segunda via corresponde à análise das situações de trabalho no terreno com a finalidade de, em conjunto com os trabalhadores, encontrar soluções que permitam uma melhoria das condições de trabalho, em termos de segurança e saúde, sem pôr em causa a eficiência e a produtividade das empresas.

O estudo realizado e que agora apresento, teve como quadro metodológico base a primeira via de investigação em Psicologia do Trabalho segundo De Keyser, Beauchesne-Florival e Notte (1982), e que será desenvolvida nos capítulos 3 e 4.

Capítulo 2

O STRESS

2.1 - A evolução do conceito

Diversos autores contribuíram para ajudar a estabelecer o conceito de stress tal como hoje o entendemos.

Foi com Claude Bernard (Serra,1999), fisiologista francês que viveu entre 1813 e 1878, que pela primeira vez se reconheceu a existência de eventuais consequências disfuncionais provocadas por um desequilíbrio do organismo.

Este autor salientou que as ameaças físicas à integridade de um organismo evocam respostas defensivas da parte deste que contrariam essa ameaça. A ideia chave legada por Bernard é que a vida está dependente, de forma crítica, da capacidade do ser vivo manter constante o meio interno perante qualquer modificação do meio externo. Ou seja, o organismo deve possuir meios de auto-protecção de modo a conservar o seu equilíbrio interno.

Em 1920, Walter Cannon (Serra, 1999; Lovallo, 1997), fisiologista americano, introduziu a noção de *homeostase* para designar a capacidade que o organismo tem em manter estável o ambiente interno apesar das alterações que poderá enfrentar em relação ao ambiente externo. Cannon estudou os mecanismos físicos que utilizamos para manter a homeostase, contudo também acreditava que a perda de saúde poderia resultar de uma desregulação do sistema ao nível do funcionamento psicológico e sócio-cultural.

Hans Selye (Lovallo, 1997), endocrinologista canadiano, foi o primeiro a invocar sistematicamente o termo *stress* como meio para compreender a regulação fisiológica em resposta às ameaças ao organismo. Selye, utilizou o termo *stress* para representar os efeitos de qualquer agente que ameace seriamente a homeostase do organismo. Para Selye o stress baseia-se na resposta fisiológica do organismo e não no estímulo que se exerce sobre ele. Selye verificou que a resposta do organismo era independente do tipo de agente agressor (*stressor*, como lhe chamou), quer este fosse de natureza física, quer fosse de natureza psicológica. A resposta variaria apenas em gravidade e duração, em função da intensidade do agente agressor e da sua permanência real ou simbólica.

Selye definiu stress - na sua última concepção - como "a resposta não específica do organismo a qualquer exigência que se lhe apresente" (Lovallo, 1997, p. 32). Por "não específica" ele pretendeu dizer que o mesmo esquema de resposta pode ser suscitado por diversos agentes de stress.

Deste modo, a perspectiva em que o stress era concebido enquanto estímulo, dá lugar, a partir de Selye, a uma perspectiva em que o stress passa a ser considerado uma resposta.

Na década de 60, Richard Lazarus (Serra, 1999) mostra que considerar de forma exclusiva os estímulos e a resposta é insuficiente para apreender na globalidade os mecanismos que provocam o stress.

Lazarus e os seus colaboradores efectuaram estudos sobre as emoções concluindo que os factores cognitivos antecedentes, de acordo com os quais é avaliada determinada situação-estímulo, são os determinantes das respostas emocionais subsequentes. Se por um lado, o mesmo tipo de resposta pode ser suscitado por estímulos diferentes, por outro lado, a

mesma situação pode ser percebida como stressante por umas pessoas enquanto por outras não o é (por exemplo, candidatar-se a um emprego ou falar em público). Os estímulos não têm o mesmo significado para todos os indivíduos: a mesma situação pode ser percebida como stressante ou não de acordo com a avaliação que o indivíduo dela faz em função das suas necessidades e motivações, mas também em função dos recursos de que dispõe para fazer face a essa situação.

Lazarus defende que o stress é o resultado da interacção entre as pessoas e o seu meio ambiente, emergindo como consequência de um desequilíbrio entre os recursos de que o indivíduo dispõe e as exigências que o meio lhe coloca. Deste modo, o stress é um processo de ajustamento constante entre as exigências do meio e as estratégias do indivíduo para lidar com essas mesmas exigências. Este autor define uma situação indutora de stress toda aquela em que a relação estabelecida entre o indivíduo e o meio ambiente é avaliada como excedendo os seus próprios recursos prejudicando, por isso, o seu bem-estar; uma pessoa está em stress quando sente que o grau de exigência que determinada circunstância lhe cria é superior à sua capacidade de resposta, consoante os meios pessoais e sociais de que dispõe, para a ultrapassar com êxito.

Estes trabalhos permitiram a extracção de dois pressupostos: primeiro, que não há nenhuma situação que, em absoluto, possa ser reconhecida como indutora de stress e; segundo, que o factor decisivo que leva o indivíduo a sentir-se ou não em stress está dependente da avaliação que o mesmo faz da circunstância. Assim, os factores psicológicos são uma componente importante na resposta aos agentes stressantes.

Com este autor, verifica-se uma mudança na concepção do stress, considerando-o como uma consequência da interacção entre o indivíduo e o seu ambiente.

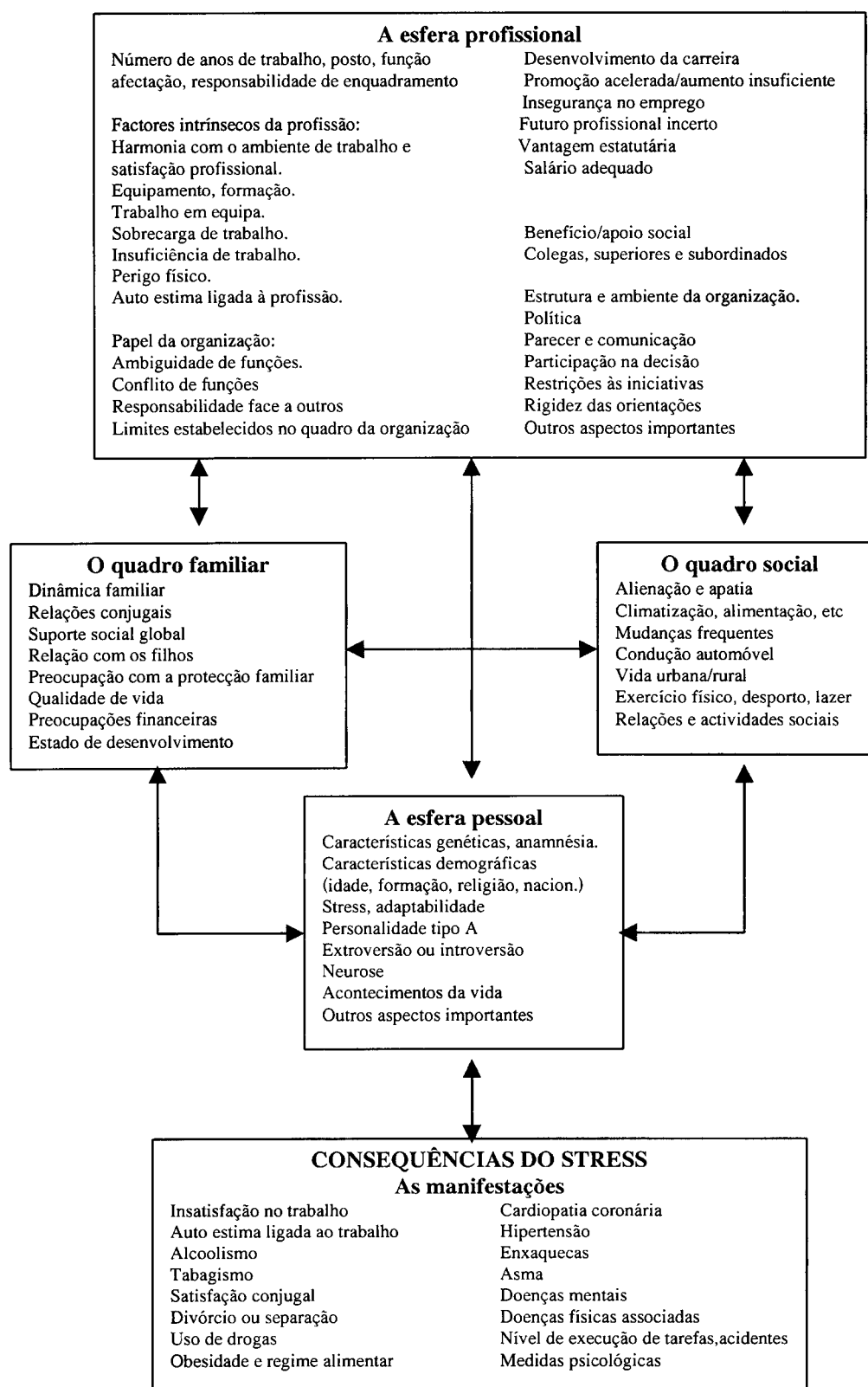
Ao longo dos tempos sucederam-se três perspectivas na evolução do conceito de stress. De uma concepção em que o stress era considerado um estímulo, evoluímos para uma concepção de stress enquanto resposta, com a perspectiva interaccionista (ou transaccional) consideramos o stress como a consequência de uma interacção entre o indivíduo e o seu ambiente, perspectiva em que são tidos em conta os processos cognitivos envolvidos nas reacções ao stress.

2.2 - Os agentes stressantes

São muitos os acontecimentos que podem ser fonte de stress. Alguns são de tal forma grandiosos que podem atingir bastantes pessoas (as guerras e as catástrofes naturais, por exemplo). Outros são importantes apenas a nível individual (desemprego, casamento, dificuldades económicas...). A partir do modelo de stress profissional de Cooper (1988), abordar-se-ão as diferentes esferas em interacção, na vida quotidiana de um indivíduo, bem como as principais fontes de stress para os indivíduos em geral, tanto a nível profissional como nas restantes esferas da vida.

Esquema 3 - Modelo de stress profissional de Cooper

Adaptado de C.L. Cooper & M. Davidson (1988)



O aspecto didáctico deste modelo permite ver como os diferentes elementos entram em relação uns com os outros: um factor de stress de uma determinada esfera pode afectar o indivíduo, alterando a importância de um outro factor proveniente de outra esfera, e assim sucessivamente. As diferentes facetas da vida quotidiana estão, deste modo, em constante interacção.

Não sendo perfeito, este esquema contribui para pôr em evidência uma série de possíveis fontes de stress nas diferentes facetas da vida: profissional, familiar, social e pessoal. São essas fontes de stress que intervêm nas diferentes esferas da vida que se irão explorar em seguida, por forma a explicitar os contributos presentes neste modelo.

2.2.1 - A esfera pessoal

Os seres humanos são todos diferentes. Os recursos pessoais de que dispomos diferenciam-nos uns dos outros e têm um importante papel na forma como vivemos. A história, a educação, a personalidade, a capacidade de adaptação, a aprendizagem sobre a forma de lidar com circunstâncias desagradáveis ... do indivíduo afectam o modo como encaramos e reagimos aos acontecimentos da vida e o impacto que isso terá sobre outros factores não será o mesmo. Por exemplo, para uma pessoa extrovertida e comunicativa será muito menos stressante ter que falar em público do que para uma introvertida e pouco comunicativa, uma vez que esta última poderá ter tendência a perceber o confronto com a plateia como uma situação ameaçadora. De igual modo, passar por um processo de divórcio poderá ser uma experiência extremamente stressante para uma pessoa com baixa auto-estima e insegura, já que poderá sentir-se completamente desamparada e numa situação de desespero determinada pela alteração do estilo de vida que um processo de divórcio implica, por seu turno, uma

pessoa confiante poderá encarar este processo como uma libertação e a possibilidade de atingir outros objectivos.

As características da personalidade dos indivíduos são, pois, um factor determinante na forma como os indivíduos reagem ao stress. Friedman e Rosenman (1985), descreveram dois tipos de personalidade, a saber: a personalidade tipo A e a personalidade tipo B. A primeira caracteriza-se por extroversão, competição, agressividade, querer fazer sempre mais em cada vez menos tempo, impaciência, hostilidade e insatisfação consigo próprio. Os indivíduos com personalidade tipo A têm um risco acrescido de sofrerem de doenças cardiovasculares e apresentam valores elevados de colesterol, assim como hipertensão, diabetes e obesidade. A personalidade tipo B caracteriza-se por menor extroversão, agressividade, competição e menor urgência em fazer as coisas comparativamente à personalidade tipo A. Os indivíduos com personalidade tipo B dominam melhor o stress, têm um carácter mais optimista, maior autocontrolo e têm menor probabilidade de sofrer de doenças relacionadas com o stress, particularmente de doenças cardiovasculares, do que os do tipo A.

2.2.2 - O quadro familiar

O apoio afectivo que o indivíduo recebe no seio da família é fundamental para manter a sua capacidade de luta, ao mesmo tempo que o ajuda a lidar com as emoções que vai desenvolvendo em situações de stress.

Em alturas de crise é na família que procuramos o apoio mais imediato. Quando a família é coesa estabelece fortes laços de solidariedade e de reciprocidade nas ocasiões necessárias que ajudam a ultrapassar as situações de stress. Contudo, devido ao facto da convivência ser normalmente longa, podem existir alguns ressentimentos e quezílias que dificultam pedir e dar

apoio, podendo mesmo desenvolver-se situações de conflito que pioram em vez de melhorarem a situação. Neste caso, o indivíduo sob stress pode sentir que dar conhecimento do seu problema aos familiares o pode expor a críticas e revelar alguma vulnerabilidade. Assim, o quadro familiar tanto pode ser moderador pelo apoio que confere ao indivíduo, como pode ser um agente de stress. Por exemplo, se surgirem problemas no trabalho e pairar sobre um indivíduo a possibilidade de ser alvo de um processo disciplinar, ele pode superar as dificuldades daí decorrentes com maior facilidade se puder contar com o apoio da família. Se não puder contar com apoio algum, as dificuldades parecer-lhe-ão bastante mais difíceis de superar e produzir um nível de tensão tão forte que se repercute no ambiente familiar.

Segundo Marttunen, Aro, Henriksson e Lonqvist (1994, *in* Serra 1999), a existência de relações interpessoais interrompidas, a acumulação excessiva de stress e a falta de apoio por parte da família, são indicadores da possibilidade de um adolescente cometer suicídio. Estes autores comprovaram que adolescentes que se suicidaram, se caracterizavam por, no decurso do ano anterior ao acontecimento, terem uma acumulação de situações indutoras de stress e falta de apoio por parte dos pais.

2.2.3 - O quadro social

Ao nível do quadro social, a falta de uma rede social composta por amigos, vizinhos, colegas de trabalho, grupos de interesse..., ou a ausência de uma norma pode ser stressante.

Indissociáveis de uma ordem de valores que em cada sociedade orienta os comportamentos dos actores e dos grupos, as normas sociais são regras e expectativas implícitas que regem as condutas individuais e colectivas. A

sua falta pode dar origem a um certo mal-estar, na medida em que não sabemos como nos comportar.

Confrontados com a ausência de uma norma poderemos sentir-nos impotentes, já que nos falta o quadro de referência que nos guia na acção. Por exemplo, os trabalhadores migrantes, ou qualquer pessoa que mude, simultaneamente, de emprego e de cidade, quando chega com a sua cultura a uma empresa onde a cultura predominante não é a mesma, pode sentir uma ausência de normas e pensar "o que devo fazer?" ou "o que esperam de mim?". Desta forma gera-se um conflito de papéis que pode ser stressante para o trabalhador. Tal conflito é ainda agravado pela ausência de relações sociais significativas que reduzem o isolamento e aumentam a satisfação em viver dos indivíduos, pois conferem-lhes sentido de pertença, estima e apreciação por parte dos outros. Os indivíduos que têm a percepção de pertencerem a uma rede social, que os auxilia quando passam por necessidades ou acontecimentos dramáticos, sentem de forma menos intensa as situações de stress.

Segundo Hobfoll e Vaux (1993, *in* Serra 1999), os indivíduos com recursos pessoais mais fracos são os que têm maior dificuldade em obter apoio social de uma rede social e de activar e utilizar com êxito o apoio recebido dos outros ficando, por isso, mais predispostos a perdas e privados de recursos quando se encontram sob situações de stress. Assim, ao contrário do que seria desejável, quando mais carecem de auxílio é quando menos o recebem.

2.2.4 - A esfera profissional

No âmbito do trabalho que se apresenta é esta esfera da vida que nos interessa particularmente. Tendo como orientação o modelo de Cooper

focar-se-ão cinco fontes de stress no trabalho, elas são: os factores inerentes à tarefa, os papéis do indivíduo no seio da organização, as perspectivas de carreira, as relações interpessoais e o contexto sócio-político e económico da empresa/instituição.

a) Os factores inerentes à tarefa

Estes factores dizem respeito, nomeadamente:

- Ao ambiente físico no trabalho, ou seja, o nível de ruído, de luminosidade, de temperatura, de odor, de humidade, de toxicidade, de perigo físico, de postura imposta pela máquina ou pelo equipamento, a cadência;
- O trabalho em equipa que pode gerar tensões ao nível interpessoal;
- A organização do tempo de trabalho, isto é, o horário de trabalho, nomeadamente o trabalho por turnos e o trabalho nocturno entram aqui em linha de conta, pois dois tipos de processos diferentes podem ser invocados como geradores de stress. O primeiro é de ordem biológica e o segundo de ordem psicossocial, uma vez que este tipo de horários interfere com os nossos ritmos biológicos assim como com a nossa vida familiar e social;
- A carga de trabalho pode ser analisada sob dois aspectos distintos, ou seja, a sobrecarga de trabalho e a falta de trabalho. A sobrecarga de trabalho, seja ela quantitativa (muitas coisas para fazer num curto espaço de tempo), ou qualitativa (trabalho muito difícil) pode originar situações de stress. Ao contrário, a insuficiência de trabalho, ou um trabalho monótono, com tarefas repetitivas e rotineiras pode também ser stressante. Para além da insuficiência de trabalho, algumas profissões, como por exemplo a de bombeiro, envolvem um aspecto particular que é a

possibilidade de uma passagem repentina a uma sobrecarga de trabalho devido à urgência de determinadas situações. Este tipo de ruptura é imposta tanto do ponto de vista físico como mental.

b) Os papéis ocupacionais na organização

Os papéis são fonte de conflitos, de ambiguidade e de responsabilidade. Por isso, eles contribuem para gerar stress profissional.

- Os conflitos de papéis têm origem nas exigências profissionais conflitantes. No caso de pessoas que têm outras sob sua responsabilidade pode haver um conflito entre o respeito pelas normas de segurança e as exigências de produção. Os conflitos de papéis podem também resultar de exigências que colocam o indivíduo em confronto com os seus valores pessoais. Por exemplo, prestar socorro a um idoso com doença crónica em vez de assistir a um jovem acidentado.
- A ambiguidade de papéis resulta do facto de o trabalhador não saber exactamente o que esperam dele. Isso acontece quando os objectivos que lhe são impostos são pouco precisos, quando as suas responsabilidades são pouco exigentes, quando deve cumprir determinada tarefa, mas é outro trabalhador que dispõe das informações e dos meios para a executar.
- As responsabilidades podem aparecer ligadas à gestão dos meios materiais e ligadas às pessoas. A responsabilidade por outrem pode ser um factor extremamente stressante em determinadas profissões, nomeadamente se essa responsabilidade envolve o bem-estar ou a vida de outras pessoas.

c) As perspectivas de carreira

Os factores de stress ligados à ascensão na carreira podem resultar de diversos factores: da insegurança no emprego, da ausência de perspectivas de promoção e, de promessas de promoção.

- A insegurança no emprego: muitos assalariados têm trabalho precário, pelo que experimentam insegurança quanto ao seu futuro profissional, o que numa sociedade de consumo como aquela em que vivemos, é fonte de stress.
- A ausência de perspectivas de promoção pode ser frustrante na medida em que o trabalhador não vê o seu esforço reconhecido, achar que o seu trabalho está a ser desvalorizado e ver as suas ambições castradas.
- As promessas de promoção comportam três aspectos geradores de tensão: o primeiro, diz respeito ao facto de as promessas poderem não ser mantidas; o segundo, quando a promoção não corresponde às expectativas; e, o terceiro, refere-se a promoções não adequadas às competências. Todos sabemos o sentimento de frustração gerado pelo não cumprimento de uma promessa. E isso acontece em qualquer esfera da vida. No âmbito do trabalho, ver determinada expectativa profissional gorada pode originar um leque de sentimentos negativos, tanto no próprio trabalho, como na vida pessoal e familiar. Quando a promoção não corresponde às expectativas da pessoa, ela pode não se sentir valorizada, mas sim de tal forma aborrecida, que gere situações de tensão. Uma promoção pode ser sinónimo de mudança de serviço, mudança de hábitos, mudança de responsabilidades, mudança de colegas, ... dando, assim, origem a um sentimento de perda de controle, de perda de identidade, de perda de competência. A mudança é

sempre algo de difícil, porque comporta uma sensação de desconhecido, de perda do passado que conhecíamos e que deixamos para trás em favor da incerteza do futuro e com o receio de assumir as novas funções sem sucesso. Podemos ser obrigados a aceitar a promoção em virtude de reestruturações na organização, mas uma promoção que não corresponde às expectativas deverá, por ventura, ser evitada. No que diz respeito às promoções que não correspondem às competências dos trabalhadores, elas são igualmente geradoras de stress, uma vez que exigem do trabalhador mais do que ele é capaz de oferecer.

d) As relações interpessoais

As relações interpessoais no âmbito do trabalho referem-se a dois aspectos. Por um lado, o trabalho em equipa pode constituir um elemento moderador do stress, já que o apoio social que confere ao trabalhador, isoladamente considerado, pode aliviar a tensão profissional. Por outro lado, os conflitos inter-individuais podem gerar tensões, mau ambiente de trabalho e insatisfação no trabalho.

e) O contexto sócio-económico e político da empresa/instituição

A política em vigor na empresa/instituição, a exclusão dos trabalhadores do processo decisional, a não consulta dos trabalhadores sobre questões que lhes dizem respeito, a falta de comunicação, podem ser factores geradores de stress.

O stress, como o evidencia o modelo de Cooper, é um conceito extremamente complexo em que estão presentes múltiplas dimensões. Todas as esferas interferem umas com as outras. O factores geradores de stress

numa esfera podem interferir e afectar todas as outras. Deste modo, um problema a nível profissional pode afectar a harmonia conjugal. Inversamente, os conflitos familiares podem interferir com o desempenho do indivíduo a nível profissional.

Assim, podemos concluir que as diferentes esferas da vida de um indivíduo formam um todo integrado, em que nenhum aspecto é estanque.

De qualquer modo, este modelo comporta algumas lacunas.

Um dos problemas do modelo de Cooper é o facto de não dar conta de todas as interacções. Com efeito, se abarca as interacções inter-esferas, já as interacções intra-esferas não são tidas em conta. Por exemplo, a insuficiência de trabalho pode interferir nas relações entre colegas de trabalho e provocar tensões, as preocupações de âmbito financeiro podem contribuir para gerar um mal estar entre o casal, as mudanças frequentes, de casa ou de trabalho, podem ter implicações nas relações e actividades sociais.

Para completar este modelo, haverá que evidenciar toda a série de relações existentes ao nível intra-esferas.

Outro problema deste modelo é não permitir ver por que motivos determinada situação é stressante para uns indivíduos e não o é para outros. Com efeito, as características pessoais influenciam a forma como encaramos as situações que se nos deparam na vida, mas não explicam porque é que isso acontece.

Sendo assim, seria de todo o interesse incluir a noção de avaliação que cada indivíduo atribui a uma situação. Noção essa já introduzida através da perspectiva interaccionista e que será agora desenvolvida.

Para concluir, note-se, no entanto, que o modelo de Cooper tem o mérito de ser claro e didático, uma vez que põe em evidência os diversos agentes stressantes que intervêm nas diferentes esferas da vida dos indivíduos e as interacções existentes entre elas.

2.3 - Processos cognitivos e coping

Evoluindo na perspectiva interaccionista de abordagem ao stress, há que fazer referência ao modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984).

Este modelo possui três características principais:

1. o indivíduo e o ambiente são compreendidos numa relação dinâmica, mutuamente recíproca e bidireccional;
2. as características do indivíduo e do ambiente convergem no sentido de permitir novas significações através de processos de avaliação da situação;
3. implica processos de mudança ao longo do tempo, distinguindo entre consequências imediatas e consequências a longo prazo do stress sobre os processos de adaptação.

Neste modelo são contemplados três níveis de stress: o nível social, o nível psicológico e o nível fisiológico, e o fenómeno stress é concebido como um processo constantemente renovado pelas situações de confronto presentes na vivência quotidiana e na avaliação subjectiva que o indivíduo faz dessas situações (De Keyser & Hansez, 1996).

Esquema 4 - Modelo transaccional baseado nos três níveis de Lazarus e Folkman

Adaptado de R. S. Lazarus & S. Folkman (1984)

	Antecedentes Causais	Processos Intermediários	Efeitos Imediatos	Efeitos a longo Prazo
SOCIAL ↑ ↓ PSICOLÓGICO ↑ ↓ FISIOLÓGICO	Rede social Perfil cultural Sistema institucional Estruturas do grupo	Suportes sociais disponíveis Meios sociais ou institucionais disponíveis para os melhoramentos	Perturbações sociais Respostas da direcção Pressões sócio-políticas Alienação do grupo	Crítica social Mudanças sociais e culturais
	- Variáveis pessoais valores, crenças, controlo pessoal, estilos cognitivos de coping - Variáveis situacionais exigências da situação iminência <i>timing</i> ambiguidade recursos sociais e materiais	Vulnerabilidades Avaliações-reavaliações - Coping centrado no problema centrado na emoção procura e utilização de suporte social - Suporte social percebido emocional tangível informacional	Sentimentos positivos ou negativos Qualidade do assunto da situação de confrontação stressante	Moral Forma de estar na vida
	Factores genéticos Condicionamento fisiológico (resposta individual) Factores de risco para a saúde	Recursos imunitários Vulnerabilidade das espécies Vulnerabilidade temporária Imperfeições adquiridas	Mudanças somáticas (precursores de doença) Doença aguda	Doenças crónicas Funcionamento fisiológico alterado Longevidade Recuperação após estado de doença

A análise do modelo de Lazarus e Folkman permite-nos verificar que a concepção do stress prende-se, desde logo, com a relação entre o indivíduo e o seu ambiente, assim como com os processos cognitivos envolvidos na percepção de tal interacção.

Para determinar o grau potencial de stress da relação indivíduo-meio considerada na perspectiva interaccionista, há que ter em conta dois processos essenciais: a avaliação cognitiva e o *coping*. A avaliação cognitiva refere-se aos processos que permitem julgar porquê e em que medida uma pessoa percebe determinada situação como ameaçadora do seu bem-estar. O *coping* diz respeito às estratégias comportamentais e cognitivas utilizadas

para fazer face ou enfrentar as exigências de uma situação stressante, assim como as emoções que tal situação suscita (Lazarus e Folkman, 1984).

2.3.1 - A avaliação cognitiva

A avaliação é um processo cognitivo através do qual um indivíduo avalia de que modo uma situação pode pôr em perigo o seu bem-estar e quais são os recursos de que dispõe para lhe fazer face.

Para Lazarus e Folkman (1984), há duas formas de avaliação que convergem para definir o potencial stressante de determinada situação e os recursos de coping que o indivíduo é capaz de mobilizar:

- A avaliação primária é a avaliação que o indivíduo faz, face a uma situação específica. O indivíduo avalia as implicações que a situação terá para o seu bem-estar. Na sequência dessa avaliação, a situação poderá ser considerada irrelevante para o indivíduo e, desse modo, ser por ele ignorada, não constituindo uma ameaça. A situação pode, também, ser considerada benigna, isto é, positiva para o bem-estar do indivíduo, ou, ao contrário, stressante. Nesta avaliação, o indivíduo procura identificar indícios que lhe dêem o significado da ocorrência.
- Na avaliação secundária o indivíduo faz julgamentos respeitantes aos recursos que possui, sejam eles pessoais e/ou sociais, às opções que tem e às limitações de cada uma delas. Esses julgamentos são influenciados pela familiaridade ou novidade da situação, pela possibilidade ou não de se prever a sua ocorrência, pelas recordações da experiência prévia em situações semelhantes, pela clareza ou ambiguidade do seu

significado, pelo custo e probabilidade de êxito das diversas opções, pelo estado de ânimo, temperamento e personalidade do indivíduo, pela disponibilidade de recursos com que pode contar, incluindo a eventual ajuda de terceiros. Esta avaliação orienta as estratégias de coping que serão utilizadas.

Estes processos de avaliação da relação indivíduo-ambiente são influenciados, segundo Lazarus e Folkman (1984), pelo *locus de controlo* do indivíduo, ou seja, pelas expectativas gerais criadas pelo indivíduo em relação ao meio ambiente. Quando a pessoa admite que as consequências de determinado comportamento são influenciadas por si própria, diz-se que apresenta um *locus de controlo* interno. Pelo contrário, se admite que dependem de factores do acaso ou da influência de outros mais poderosos, diz-se que tem um *locus de controlo* externo.

As variáveis ambientais influenciam igualmente os processos de avaliação. As características da situação (natureza e iminência do perigo, por exemplo) e o suporte social (ajuda e conselhos de outros, por exemplo), terão alguma influência na forma como a pessoa percebe a situação, assim como na avaliação das suas capacidades de controlo. A percepção de controlo resulta da avaliação que o indivíduo faz das circunstâncias, tendo em conta os recursos de que dispõe: se os recursos forem superiores às exigências, o indivíduo tem a percepção de ter controlo sobre a situação; se as exigências são superiores aos recursos, o indivíduo percebe que não detém controlo sobre a situação. O grau de controlo percebido em determinada situação é um factor que será determinante para a escolha das estratégias de coping. O conhecimento da nossa capacidade de controlo pode, deste modo, moderar o nível de stress da relação indivíduo-meio.

A avaliação cognitiva da situação, equivale a uma apreciação, a um julgamento dessa situação. O significado que a situação tem para o indivíduo é, logo à partida, determinante para a avaliar como stressante ou não, ou seja, a situação é ou não considerada benigna segundo o grau de controlo que o indivíduo julga ter sobre ela. A percepção de controlo gera alternativas de resposta e emoções com capacidades motivacionais que influenciam o comportamento subsequente. Deste modo, tanto as emoções como as alternativas de resposta estabelecem uma interacção mútua.

Esta apreciação ou julgamento vai depender das condições externas e dos meios de que o indivíduo dispõe, nomeadamente das suas capacidades de coping.

2.3.2 - As estratégias de coping

Falamos de coping para designar o modo como o indivíduo se ajusta às situações difíceis. Com efeito, confrontado com um acontecimento percebido como ameaçador, o indivíduo não se mantém passivo, antes pelo contrário, tenta enfrentar a ameaça percebida. Assim, o termo coping comporta uma dimensão activa, pois o indivíduo põe em acção uma resposta para fazer face a uma situação geradora de stress.

Lazarus e Folkman (1984), referem que coping representa os esforços cognitivos e comportamentais realizados pelo indivíduo para lidar, reduzir ou tolerar exigências específicas, internas ou externas, que ameaçam ou vão para além dos seus recursos. O coping pode, assim, consistir tanto numa actividade como num processo mental.

Ao coping são atribuídas duas funções principais: a resolução do problema e a regulação das emoções acompanhantes.

Neste sentido, distinguem-se dois grandes tipos de coping segundo as estratégias postas em prática, ou seja, se se centram no problema ou na emoção.

O coping baseado na emoção refere-se a todas as acções e pensamentos que têm como função a regulação interna das emoções. O coping centrado no problema, traduz-se nas actividades que dão ao indivíduo os meios para transformar a situação, de modificar a relação indivíduo-meio.

Deste modo, o coping é percebido como uma estratégia cuja finalidade é a mudança, seja esta mudança a da situação, a da representação que o indivíduo tem dela ou a da emoção associada à situação stressante.

O coping é, com efeito, um esforço de adaptação posto em prática pelo indivíduo face à situação, de modo a reduzir ou a evitar o stress. Mais concretamente, consiste na gestão das exigências impostas pelo meio. Fortemente influenciado pelo contexto situacional, o coping, longe de ser algo estático, é, antes pelo contrário, um processo em movimento. As estratégias utilizadas são alteradas e diversificadas segundo a natureza da preocupação. O comportamento demonstrado pelo indivíduo vai alterando a própria situação o que, por seu turno, constitui um processo de feed-back que indica ao indivíduo se está no bom ou no mau caminho, interferindo com o desenrolar subsequente dos acontecimentos.

Após a resolução da situação, dá-se uma reavaliação dessa mesma situação, avaliando o indivíduo os resultados obtidos em função dos mecanismos usados. Assim, quando face à mesma situação inicial que lhe originou um determinado tipo de comportamento, o indivíduo poderá mudar a sua forma de avaliação permitindo-lhe obter resultados mais favoráveis.

A avaliação cognitiva que o indivíduo fez da situação stressante depende, obviamente, da sua percepção de múltiplos e variados factores, como por exemplo, o seu grau de controlo sobre a situação, a sua capacidade de adaptação, a aprendizagem, a experiência e a interacção familiar, social e cultural. Para além destes factores necessariamente subjectivos, há ainda que contar com a própria personalidade do indivíduo que influencia directamente a forma como as situações são percebidas e os factores nela envolvidos são avaliados, nomeadamente se se trata de um indivíduo com personalidade tipo A ou tipo B.

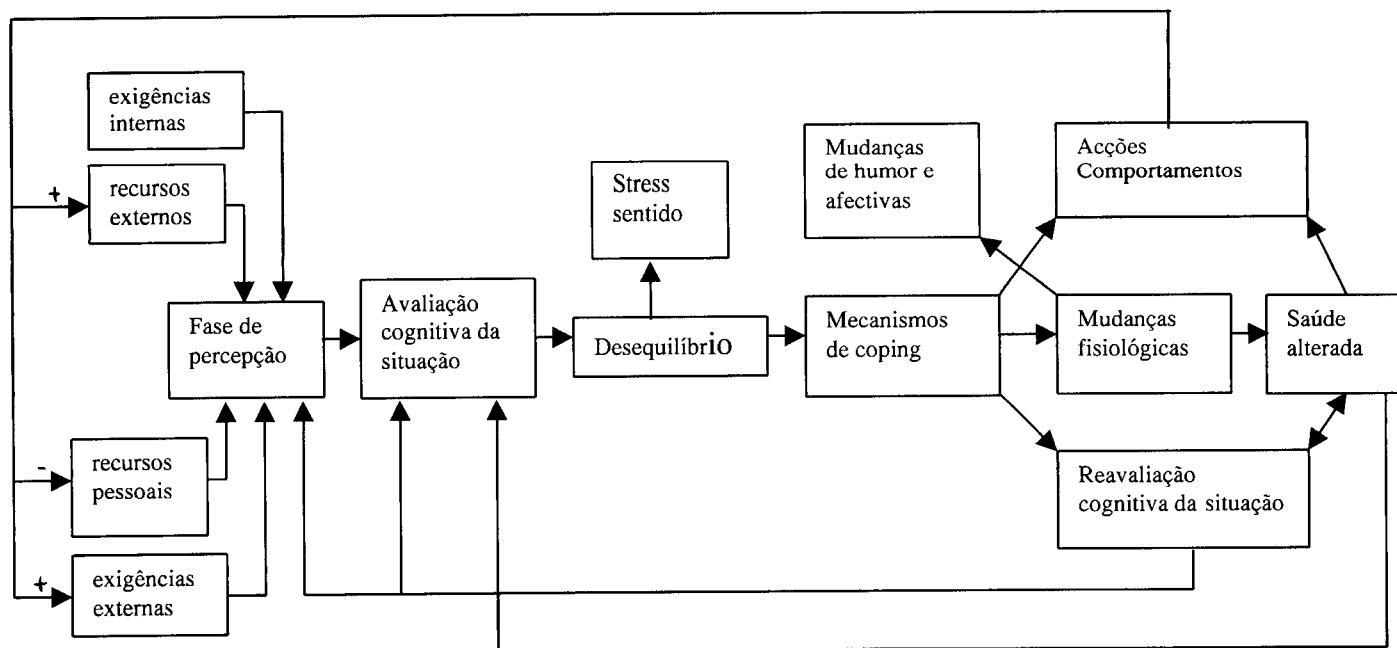
O processo de avaliação da situação, bem como o processo de avaliação das estratégias de coping utilizadas e, da sua eficácia ou ineficácia, são extremamente importantes na medida em que interferem na percepção da relação indivíduo-meio. Neste sentido, parece necessário ter um modelo de stress no trabalho que inclua a avaliação cognitiva e as estratégias de coping.

2.4 - O modelo transaccional de stress profissional

Um modelo de concepção de stress no trabalho é o apresentado por Mackay e Cooper (1987).

Esquema 5 - Modelo transaccional do stress profissional

Adaptado de C.J. Mackay & C.L. Cooper (1987)



O modelo de Mackay e Cooper (1987) perspectiva o stress como um processo que evolui ao longo do tempo e não como uma componente fixa do ambiente ou do indivíduo. Dele fazem parte todas as componentes que intervêm na relação indivíduo-meio, assim como a sua interacção.

Ele integra a etapa perceptiva em que entram em jogo, por um lado, a percepção das necessidades internas e os recursos externos e, por outro lado, a percepção dos recursos pessoais e das necessidades externas. A este nível intervêm a avaliação cognitiva, processo através do qual o indivíduo avalia a inadequação entre as exigências percebidas e os recursos de que dispõe.

Segundo De Keyser & Hansez (1996), para compreendermos este modelo é conveniente considerar os seguintes aspectos:

- A inadequação entre as exigências do ambiente de trabalho e a capacidade do indivíduo, no que se refere aos recursos e aptidões disponíveis, para satisfazer as exigências.
- A percepção de inadequação é determinante para gerar stress no indivíduo.
 - O desequilíbrio entre os stressores vindos do indivíduo (necessidades internas) e os recursos não fornecidos pelo ambiente de trabalho a esse indivíduo.
 - Os processos de avaliação combinando ambos os pares de componentes externa-interna. Este processo permite avaliar a existência ou não de um desequilíbrio e determina se tal facto coloca problemas no imediato ou a longo prazo.
 - O resultado é um processo de coping que compreende componentes cognitivas, comportamentais e fisiológicas.
- A velocidade a que as diferentes componentes mudam (em segundos ou em anos) influencia a forma como o indivíduo reage.
 - O feed-back, mecanismo importante que compreende as implicações do ponto de vista metodológico.

A complexidade dos elementos intervenientes no stress, a estreita interrelação de variáveis do meio de trabalho e os mecanismos psicológicos do indivíduo explicam que à mesma situação patogénica, a variabilidade dos efeitos dos agentes stressores é extremamente importante. Algumas pessoas são bastante afectadas enquanto outras não o são.

Em suma, neste modelo estão em relação factores como a inadequação entre as exigências do ambiente de trabalho e a capacidade do indivíduo para responder a tais exigências, o desequilíbrio entre as necessidades internas do indivíduo e os recursos que o ambiente de trabalho lhe fornece, a avaliação

resultante da combinação de componentes internas e externas, os processos de coping com consequências a nível comportamental e fisiológico e suas implicações na saúde do indivíduo, bem como um processo de feed-back que permite avaliar metodologicamente as suas implicações, assim como, considerar este modelo como cibernético, no sentido em que as suas próprias componentes, as relações entre elas e a sua evolução no tempo em função de certos factores, influenciam fortemente a criação de situações de stress (De Keyser & Hansez, 1996).

2.5 - A importância do grupo

Um aspecto importante, que não deve ser negligenciado, no que se refere ao tratamento da informação (percepção-avaliação) em estudos versando sobre o stress no trabalho, é o das representações colectivas.

As redes sociais detêm uma função de apoio, de suporte que influencia a forma como avaliamos determinada situação, contudo o nível social desempenha um outro papel nessa avaliação. Esse papel diz respeito às representações colectivas.

“Desde o momento do nascimento, o desenvolvimento orgânico do homem, e até uma grande parte do seu ser biológico, estão sujeitos a uma contínua interferência socialmente determinada.” (Berger e Luckmann, 1967, p. 66). Neste sentido, como Peter Berger e Thomas Luckmann apontam, as maneiras de o homem se tornar e ser humano são tão numerosas como as suas culturas. A cultura, segundo Iturra (1991), é um conjunto de regras, normas e valores que orientam o pensamento dos seres humanos. As formas de construir e de perceber o social, de mantê-lo e de mudá-lo, são o resultado de uma maneira natural de criar as dinâmicas, de juntar as formas proibidas e as alianças. A vida social é o resultado de um pensamento que os

seres humanos têm e com o qual organizam o convívio social. O real varia assim, como varia o pensamento humano.

As diferenças culturais intervêm na forma como percebemos o real, por exemplo a circuncisão praticada entre os Judeus, a obrigatoriedade de tapar o rosto entre as mulheres no Afeganistão, a utilização de crianças na guerra da Palestina são costumes percebidos por nós como bárbaros e cruéis, enquanto nas suas culturas são ritos de passagem da infância ao estado adulto, processos de integração social e formas de preservar determinada identidade. Cada um de nós é, deste modo, inserido numa rede de socialização desde o momento em que nasce, socialização essa que nos ensina formas de ver, pensar e agir. O tratamento da informação resulta, assim de uma socialização anterior e das interações verificadas no grupo actual.

Como sabemos, um indivíduo raras vezes, para não dizer nunca, é isoladamente exposto às influências do seu ambiente de trabalho. Ele interpreta a situação a partir das características percebidas, dos seus recursos pessoais, do apoio social, das suas experiências anteriores, ... mas também em função da sua pertença a determinada colectividade, bem como em função da pertença a uma cultura organizacional.

Sendo assim, o grupo de trabalhadores, enquanto considerado como uma colectividade, intervém da mesma forma nas representações e percepções de toda e qualquer situação; o local de trabalho e a colectividade de trabalhadores encerram formas de aprendizagem cultural, através de modelos, de valores, de normas, de proibições, de preconceitos, ...

2.6 - Reacções ao stress

As reacções ao stress podem ser de três tipos: de tipo fisiológico, de tipo comportamental, ou de tipo cognitivo-emocional.

2.6.1 - As reacções fisiológicas

Quando um indivíduo entra em stress ocorre um processo de activação que envolve todo o organismo, através de modificações bioquímicas. Se, em determinadas situações essas modificações são necessárias para reagir com eficácia, elas podem, também, a longo prazo, ser acompanhadas por disfuncionamentos. Isso acontece quando a situação indutora de stress se prolonga por muito tempo, as modificações biológicas podem acumular-se, a ponto de originar alterações fisiológicas significativas e trazer desordens orgânicas que provocam determinadas doenças.

Os mecanismos envolvidos neste tipo de modificações podem ajudar-nos a compreender o stress e as suas consequências, nomeadamente a relação existente entre as afecções psicológicas, as afecções físicas e as doenças.

a) A resposta "*fight-flight*" (luta-fuga)

A análise da informação que chega ao organismo e que permite a percepção de um estímulo indutor de stress é feita pelo sistema nervoso central, mais especificamente pelo hipotálamo, estrutura fundamental e centro coordenador de toda a informação que activa o sistema nervoso autónomo e a hipófise.

O hipotálamo determina a secreção do factor de libertação da corticotrofina (CRF - Corticotrophin Releasing Factor) que, por sua vez, dá origem à

secreção de β -endorfina e da hormona adrenocorticotrópica (ACTH - adrenocorticotropic hormone) da parte anterior da hipófise (também conhecida por glândula pituitária). O ACTH, por fim, estimula a secreção de cortisol nas cápsulas suprarrenais. A activação que ocorre durante o stress vai dar origem à secreção de adrenalina e noradrenalina na medula suprarrenal. Esta, por seu turno, é igualmente capaz de estimular a secreção de ACTH na glândula hipofisária, coordenando assim os dois eixos principais da resposta hormonal durante o stress: o eixo simpático-medular e hipotálamo-hipófiso-suprarrenal (Serra, 1999; Lovallo, 1997).

A libertação das catecolaminas (adrenalina e noradrenalina) no sangue provoca um aumento do ritmo cardíaco, da tensão arterial e do nível de açúcares de modo a alimentar a combustão muscular. A secreção das catecolaminas deve ser encarada no quadro de uma resposta a curto prazo, e corresponde a uma mobilização de energia com vista a um gasto imediato, cujo objectivo poderá ser tanto a luta como a fuga. A taxa de adrenalina parece ser mais elevada em situações de medo, nos estados depressivos e na ansiedade, e a taxa de noradrenalina em situações de cólera e nos estados agressivos.

O eixo simpático-medular refere-se ao Sistema Nervoso Vegetativo que regula as funções viscerais do organismo. O Sistema Nervoso Vegetativo desempenha um papel importante na inervação do coração, dos vasos sanguíneos, dos órgãos viscerais, dos músculos lisos, das glândulas exócrinas, de algumas glândulas endócrinas e do tecido linfóide. Por este motivo tem um papel de grande relevo na regulação de funções vitais para o ser vivo, tais como a função cardiovascular, respiratória, digestiva, excretória, temperatura corporal, metabolismo em geral, sudoração, outras excreções exócrinas e ainda o funcionamento do sistema imunitário e endócrino (Serra, 1999; Lovallo, 1997).

b) O Síndrome Geral de Adaptação

Todas as reacções bioquímicas referidas atrás fazem parte da resposta geral de stress definida por Selye a partir de experiências realizadas em ratos de laboratório e que ficou conhecida como Síndrome Geral de Adaptação (Selye, 1985; Lovallo, 1997).

O Síndrome Geral de Adaptação, significa uma resposta não específica do organismo a vários agentes nocivos, sejam quais forem esses agentes stressores, eles produzem sempre as mesmas alterações fisiológicas. O Síndrome Geral de Adaptação passa por três fases ou estágios: a reacção de alarme, a fase de adaptação ou resistência e a fase de exaustão.

- A reacção de alarme corresponde à luta-fuga (*fight-flight*) referida anteriormente. Considerada como uma resposta inicial do organismo, é como que um tipo de apelo ou chamada às suas armas de defesa, preparando o organismo para atacar ou escapar. Na reacção de alarme podem ocorrer duas fases, a saber: a fase do choque e a fase do contra-choque. A primeira surge como reacção imediata ao estímulo ou agente nocivo. Manifesta-se normalmente por um aumento do ritmo cardíaco (taquicardia), da tensão arterial, diminuição da temperatura e do tónus muscular. A segunda, fase de contra choque, manifesta-se como uma reacção em que se verifica uma mobilização de energia com aumento de produção de corticóides, ocorrendo predominantemente reacções catabólicas que preparam o indivíduo para a acção.

- A fase de adaptação ou resistência é a fase em que o organismo reencontra o equilíbrio. Durante este período, a resistência aos agentes stressores aumenta, os sintomas referidos diminuem ou desaparecem, predominam as reacções anabólicas e as reservas hormonais regressam ao normal. Contudo o organismo fica menos resistente aos restantes estímulos fisiológicos, isto é, a resistência específica aumenta, mas a resistência geral diminui.
- A fase de exaustão ocorre quando a exposição ao agente nocivo é alta e se prolonga por algum tempo. A capacidade do organismo em resistir diminui e a exaustão instala-se. Esta fase poderá ser transposta pelo sono e pelo descanso e o organismo, neste caso, retomará a fase de resistência. Caso isso não aconteça, os sintomas da fase de alarme reaparecem. Se a situação de stress persistir durante algum tempo, pode, em casos extremos, ocorrer a morte (Selye, 1985; Lovallo, 1997).

A abordagem de Selye, apesar de não dever ser menosprezada já que chamou a atenção e definiu os mecanismos biológicos do stress, também não é, por esse facto, isenta de críticas, uma vez que os mecanismos psicológicos, sociais e culturais, assim como as diversidades individuais de cada um não são consideradas por este autor. No que se refere ao stress no trabalho, o modelo de Selye serve para explicar as reacções dos indivíduos a situações como a exposição a ambientes de trabalho muito ruidosos, mas não consegue explicar os seus comportamentos em situações mais complexas como, por exemplo, as perspectivas de carreira ou a ambiguidade do papel profissional (Stora, 1990).

2.6.2 - As reacções cognitivo-emocionais

Segundo Herd (1991 in Serra, 1999), perante uma situação indutora de stress verificam-se alterações cognitivas que variam em função da intensidade do esforço mental, exercido para ir ao encontro dos problemas levantados pela situação. Algumas funções intelectuais ficam alteradas, nomeadamente a percepção, a memória, a atenção e a capacidade de tomar decisões. Estas alterações, como veremos mais tarde, têm consequências sobre o comportamento observável.

Perante uma situação ameaçadora do equilíbrio, a primeira reacção do indivíduo é a ansiedade. Esta ansiedade torna o indivíduo apreensivo, impaciente, mais irritável e preocupado com as consequências que prevê lhe irão acontecer. A percepção dos acontecimentos e do meio ambiente torna-se distorcida, pelo que o indivíduo é levado a fazer interpretações incorrectas do que lhe está a acontecer. Pode deixar de compreender com clareza as relações de causa-efeito e, conseqüentemente, ter dificuldade em escolher a alternativa mais adequada para o processo de tomada de decisão. Se a ansiedade se mantiver o esforço intelectual relacionado com a situação stressante pode ser tal que prejudique as capacidades de atenção, de concentração e de memória (Serra, 1999).

Estas alterações cognitivas a que o indivíduo é sujeito podem tornar o stress um agente determinante de acidentes porque, transtornando a capacidade de atenção e a capacidade de concentração o indivíduo fica mais propenso a cometer erros.

Outra das capacidades que se altera sob situações stressantes, e que nos interessa particularmente no âmbito deste trabalho, é a capacidade de desempenho. Serra (1999) refere, a este propósito, os trabalhos de Vaughan

(1977) e Baddeley (1972) que comprovaram que os indivíduos submetidos a situações stressantes pioravam o seu nível de desempenho devido ao “efeito de túnel”. O indivíduo sob stress restringe indícios do seu campo visual para concentrar toda a sua atenção apenas em alguns dos estímulos que lhe são facultados. Deste modo a atenção focaliza-se em determinado aspecto da situação ou da tarefa.

2.6.3 - As reacções comportamentais

Os efeitos do stress sobre o comportamento humano variam segundo a circunstância adversa a que o indivíduo é sujeito e dos recursos e aptidões de que dispõe para lidar com ela. Quanto mais intenso e prolongado é o stress, mais notórias são as alterações do comportamento que induz.

De um modo geral, há dois tipos de comportamentos que se manifestam quando os indivíduos estão sujeitos a situações de stress, são eles: o comportamento agressivo e o comportamento passivo.

O comportamento agressivo verifica-se quando o indivíduo tem tendência a exaltar-se, a ser impulsivo e teimoso, disposto a envolver-se em discussões e a procurar confrontos. Frequentemente, a sua reacção aos acontecimentos é desproporcionada e irrelevante para a resolução do problema principal. O seu estado geral denota hostilidade e tensão emocional. Ao contrário, quando o comportamento é passivo, o indivíduo evita o confronto com os seus problemas e deixa-se arrastar pelos acontecimentos. Tem tendência a isolar-se, mostra-se incapaz de tomar as decisões necessárias e deixa que a vida se atrase em aspectos essenciais (Serra, 1999).

Para além destas duas alterações gerais do comportamento, o stress pode provocar outras mudanças no comportamento dos indivíduos. Por exemplo,

é comum verificarem-se transtornos ao nível do sono. Regra geral, a pessoa deita-se e não consegue dormir, então a tendência é para relembrar prolongada e penosamente os acontecimentos que ocorreram. Após uma noite de insónia, sente-se cansada, irritável e com pouca disposição para iniciar qualquer trabalho. Este facto pode ter repercussões no seu rendimento, pois as tarefas a realizar passam a ser executadas de uma forma mais penosa e demorada, sujeitas a maior número de erros e sem a eficácia usual. Se a pessoa é preocupável, com tendência para reter os acontecimentos, estes pormenores podem repetir-se dia após dia durante um longo período de tempo, o que poderá causar um cansaço extremo e um equilíbrio emocional precário (Serra, 1999).

Outro tipo de alterações do comportamento observável que as situações stressantes podem induzir refere-se ao consumo excessivo de comida (Grunberg, Siboldoro & Talmadge, 1988 in Serra, 1999) café, bebidas alcoólicas (Newcomb & Harlow, 1986 in Serra, 1999) ou tabaco. Conway, Vickers, Ward e Rahe (1981) investigaram a relação existente entre o stress ocupacional e o consumo de tabaco, álcool e café, tendo concluído que o consumo de café e de tabaco aumentava, em homens com empregos de grande exigência, nas alturas de maior tensão emocional.

2.7 - As consequências do stress

As reacções ao stress podem desembocar num determinado número de consequências. Isto verifica-se quer ao nível individual como ao nível colectivo e, tanto para o empregador como para o trabalhador.

Actualmente é incontestável o facto de que o stress prolongado tem repercussões para a saúde dos indivíduos.

2.7.1 - As consequências do stress sobre o sistema imunitário

O stress é capaz de tornar o organismo humano mais vulnerável aos agentes infecciosos e constituir, por esse motivo um factor de risco. Tal facto acontece porque as reacções biológicas e hormonais que o stress desencadeia permitem a fragilização do sistema imunitário e a diminuição das defesas biológicas do ser humano.

De acordo com Adler e Hillhouse (1996), o sistema imunitário desempenha uma função de vigilância, identificando e defendendo o organismo dos agentes patogénicos, isto é, contra bactérias, vírus, parasitas e fungos que podem provocar doenças. Mas, também nos protege das células anormais que se constituem no próprio organismo, alteradas por uma afecção maligna ou pela invasão de um vírus. O sistema imunitário ajuda o ser humano na medida em que dispõe de mecanismos que permitem reconhecer e neutralizar os corpos estranhos que surgem no organismo - designados em linguagem médica como antigénio - e memorizar determinado antigénio específico para referência futura. Esta capacidade em particular é extremamente importante para a sobrevivência da espécie, uma vez que permitiu o desenvolvimento do processo de vacinação e a erradicação de várias doenças.

As situações indutoras de stress podem debilitar o sistema imunitário, tanto ao nível das defesas como ao nível da imunocompetência. Lovallo (1997) refere que o aumento dos níveis de cortisol e da actividade do sistema nervoso, que se verificam durante o stress, podem suprimir a acção do sistema imunitário que normalmente se observa após as vacinações. Por sua vez, Glaser, Kiecolt-Glaser, Bonneau, Malarkey & Hughes (1992 in Lovallo, 1997), comprovaram que os estudantes de medicina que revelaram a produção de um maior número de anticorpos, após a vacinação contra a

Hepatite B, foram aqueles que mencionaram ter um maior apoio social e um nível menor de stress global. Lovallo (1997) refere ainda vários trabalhos que demonstram existir uma supressão da função imunitária devido ao stress, quando há reactivação de vírus latentes. Há alguns vírus que podem existir no organismo humano em estado de "adormecimento". Sob uma situação de stress acompanhada por emoções desagradáveis, esse vírus pode ser reactivado (Jemmott & Locke, 1984; Jenkins & Baum, 1995; Glaser, Kiecolt-Glaser, Speicher & Holliday, 1985, in Lovallo, 1997).

2.7.2 - Situações stressantes e doença física

As investigações que se têm vindo a realizar, sobretudo a partir da década de 60, revelaram a possibilidade de o stress estar associado ao aparecimento de determinadas doenças físicas.

Serra (1999) refere a existência de três mecanismos através dos quais o stress pode conduzir a situações de doença física:

1. a activação dos eixos simpático-medular e hipotálamo-hipófiso-suprarrenal, com o conseqüente aumento da secreção de adrenalina e de cortisol que, em conjunto, têm repercussões a nível cardiovascular e do aparelho digestivo;
2. a alteração dos hábitos e do comportamento observável induzidos pelo stress que podem prejudicar a saúde dos indivíduos;
3. a atribuição que o indivíduo faz aos sintomas e o modo como lida com a própria doença.

As modificações que se podem observar no aparelho cardiovascular em situações de stress correspondem a um aumento da frequência e da força de contracção cardíaca e a uma subida considerável da tensão arterial. As

exigências em oxigénio e o aumento da pressão repercutem-se no coração podendo provocar doenças cardiovasculares.

Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom e Theorell (1981) estudaram a associação existente entre determinadas características do trabalho e a presença de doença cardíaca coronária e doença cardiovascular, concluindo que os trabalhos psicologicamente exigentes aumentam o risco de desenvolver doença cardíaca coronária e o risco de ocorrer morte prematura devida a acidente vascular cerebral. Estes autores avaliaram o nível de controlo potencial que o trabalhador tem sobre a tomada de decisões respeitantes ao seu trabalho, expresso através do grau de autonomia relativo aos processos de trabalho e do grau de liberdade respeitante ao tempo de trabalho, verificando que os trabalhos onde o nível de controlo é baixo estão associados a um aumento do risco de desenvolver doença cardiovascular.

As situações agudas de stress costumam estar associadas ao aparecimento de lesões gástricas e a úlceras. De acordo com Velucci (1997 in Serra, 1999), a libertação de CRF provoca alterações fisiológicas menos rápidas do que a adrenalina, mas a sua acção tem uma duração mais longa, pelo que é responsável pelas respostas gastrointestinais ao stress, nomeadamente pelo aparecimento de gastrites e de úlceras.

A alteração dos hábitos e do comportamento observável induzidos pelo stress, nomeadamente fumar, tomar café, consumir bebidas alcoólicas, comer em excesso ou usar drogas, são vias que os indivíduos utilizam para esbater as emoções desagradáveis que surgem associadas ao stress mas que, simultaneamente, podem prejudicar a saúde dos indivíduos. Considerando que a saúde de um indivíduo sujeito a uma situação de stress pode já estar debilitada devido às consequências produzidas pelas reacções fisiológicas anteriormente mencionadas, os efeitos de tais comportamentos irão

prejudicar ainda mais o indivíduo. Mas, também a nível colectivo eles se repercutem. Tomemos o exemplo do alcoolismo, assunto tabu e bastantes vezes negado mas, infelizmente, um problema bem real no mundo do trabalho e cujas consequências têm custos muito elevados. Um trabalhador alcoólico custa em termos de redução da sua performance, em perdas no tempo de trabalho e em gastos médico-sociais. Além disto, pode dar origem à existência de más relações interpessoais, ambientes de trabalho desagradáveis, aumentar o risco de cometer erros, sem esquecer o perigo que isso implica no caso de desempenhar funções com elevado grau de responsabilidade, nomeadamente se essa responsabilidade envolver o bem-estar de terceiros.

As perturbações cognitivas induzidas pelo stress, diminuição da capacidade de concentração e de tomada de decisão ou a baixa auto-estima podem aumentar os riscos de acidente de trabalho e afectar o nível de execução das tarefas. As situações stressantes podem, ainda, conduzir a estados depressivos, de apatia, a sentimentos de incapacidade e frustração que, actuando em conjunto, podem ter incidência nas taxas de acidentes de trabalho.

2.7.3 - Consequências do stress no trabalho

Como vimos atrás, o stress associado ao trabalho pode resultar de uma acumulação de situações de trabalho consideradas como ameaçadoras pela maioria dos indivíduos, por uma sobrecarga qualitativa e/ou quantitativa, por conflitos e ambiguidade de papéis, por relações interpessoais conflituosas, por condições físicas de trabalho deficitárias, ou ainda por falta de consonância entre o indivíduo e o papel que desempenha no seio da organização em que trabalha.

A exposição a agentes stressores pode conduzir a perturbações do equilíbrio fisiológico e psicológico e, conseqüentemente provocar mal-estar, desconforto e doença, o que na esfera do trabalho poderá resultar em baixas performances, absentismo e relações interpessoais deficitárias. De acordo com a OIT (Hansez & De Keyser, 1999) o *stress* e o *burnout* serão responsáveis por um crescimento do absentismo. O *Journal of Occupational and Environmental Medicine* (NIOSH, 1999) informa que as despesas de saúde com trabalhadores sujeitos a altos níveis de stress são quase 50% superiores às despesas com trabalhadores não sujeitos a condições de trabalho stressantes. Nos estudos sobre as condições de trabalho realizados pela Fundação Europeia para a melhoria das Condições de Vida e de Trabalho de Dublin em 1996 e em 2000, 28% dos trabalhadores inquiridos referiram problemas relacionados com o stress. Aliás, o stress e as perturbações músculo-esqueléticas são identificados como os maiores riscos para a saúde no trabalho e estudos realizados na União Europeia revelam que 50% a 60% dos dias de trabalho perdidos se devem a problemas ligados ao stress (Cox & Rial-González, 2000).

As repercussões fisiológicas e psicológicas da exposição a situações de trabalho stressantes podem conduzir a uma diminuição da performance dos trabalhadores e da qualidade dos serviços prestados, a um aumento do absentismo e do *turnover*, a um aumento do número de acidentes de trabalho, a reforma ou abandono precoce da actividade profissional, a problemas de relacionamento profissional, social e familiar e a um sentimento generalizado de insatisfação pessoal e familiar, pelo que, o nível e a qualidade de vida dos trabalhadores se deterioram (Serra, 1999).

De tudo o que ficou dito, podemos concluir que para se entender melhor o stress, este deve ser considerado como uma parte de um complexo e dinâmico sistema interactivo entre o indivíduo e o ambiente, no qual são

introduzidas as necessidades e as capacidades de cada um e as exigências do seu meio. Na maior parte das vezes, o indivíduo tenta orientar os seus pensamentos, as suas emoções e as suas relações com o mundo num estado de equilíbrio, em que se sinta confortável. Quando, por qualquer motivo, um factor rompe esse equilíbrio, o indivíduo actua de forma a sentir-se o mais confortável possível, adaptando o seu comportamento, ou através de estratégias de coping.

A maneira como o indivíduo lida com o stress é, nesta abordagem, um factor importante no tipo de resposta que empreende para lhe fazer face.

Uma vez que as situações stressantes têm características que são possíveis de identificar e consequências na saúde dos indivíduos, torna-se pertinente actuar ao nível da identificação de que características do ambiente de trabalho desencadeiam situações de stress no local de trabalho, de modo a desenvolver mecanismos e metodologias que permitam diminuir o risco do trabalhador ser sujeito a tais situações no seu trabalho.

Uma forma de o fazer passa pelo desenvolvimento de instrumentos metodológicos que permitam a identificação das situações ou características, de determinado local de trabalho, susceptíveis de desencadear stress. Assim, será possível agir sobre os contextos de trabalho eliminando os stressores desnecessários e tornando o ambiente de trabalho menos deletério para a saúde e o bem-estar dos seus trabalhadores.

Capítulo 3

Contextualização do trabalho de investigação

3.1 - Metodologia

A escolha do terreno onde a pesquisa viria a ser desenvolvida, resultou da necessidade de conciliar diversos factores que, no seu conjunto, permitissem reunir as melhores condições possíveis a um bom desenrolar do trabalho de investigação. Neste sentido procurei que a instituição alvo do estudo:

- a) manifestasse interesse no projecto de pesquisa que se pretendia realizar;
- b) fosse de fácil e rápida acessibilidade;
- c) tivesse um horário de funcionamento compatível com o regular desenvolvimento da minha actividade profissional.

Tendo presente a necessidade de satisfazer estas três condições, em especial as duas últimas atendendo aos constrangimentos profissionais a que estava sujeita, surgiu casualmente a ideia de contactar a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede no sentido de saber qual seria a disponibilidade desta para acolher um projecto de pesquisa a desenvolver na área da Psicologia do Trabalho.

Prosseguindo nesta intenção foi encetado um primeiro contacto, com o Presidente da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, Dr. Carlos Pedreiro. Nessa entrevista, realizada em Fevereiro de 1999, procedi a uma explicitação, em traços gerais, da natureza, dos objectivos e da abordagem privilegiada no Curso de Mestrado em Psicologia do Trabalho da Universidade do Porto, assim como das minhas pretensões e do tipo e nível de envolvimento necessário por parte da Associação.

Manifestando interesse pelo trabalho que se pretendia desenvolver e a disponibilidade para negociar uma situação particular de aplicação, interessante para ambas as partes, o Presidente da Associação, propôs colocar a questão à Direcção que, deliberou a favor da solicitação.

Assim, reunidas as três condições que considerei essenciais para permitir “levar a bom porto” o trabalho de pesquisa, e especificamente o facto da Associação funcionar 24 horas por dia, 365 dias por ano, o que permitiria visitas regulares inclusivamente à noite e ao fim-de-semana e deste modo superar os constrangimentos da actividade profissional que exercia, iniciei desde logo as visitas ao terreno.

A primeira visita à Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, teve lugar em Março, tendo, num primeiro momento, feito as apresentações necessárias, garantido a cientificidade e a confidencialidade do trabalho que viria a ser desenvolvido, o acesso aos dados recolhidos e a partilha da informação gerada com o decorrer do trabalho de investigação e garantido que a participação dos funcionários no desenvolvimento da pesquisa teria um carácter claramente voluntário.

A partir daqui, os primeiros contactos com os bombeiros foram essenciais, permitindo-me uma maior aproximação a esses trabalhadores e ao trabalho por eles realizado. Assentaram num melhor esclarecimento da minha presença e do modo de intervenção, no pedido de colaboração de todos no decurso da investigação, evidenciando a sua importância para o sucesso da mesma, tendo em conta os seus objectivos e estando consciente de que as relações estabelecidas com os bombeiros condicionariam a qualidade dos dados a recolher, não podendo ser efectuada sem o seu consentimento, participação e envolvimento.

Nesta fase, as visitas ao Quartel começaram a ser mais regulares e assíduas, o meu objectivo consistia em conhecer melhor a Instituição no seu todo. Para isso, foi consultada diversa documentação, da qual destaco:

- Lei de Bases da Actividade dos Bombeiros
- Modelo de Regulamento a adoptar pelos Corpos de Bombeiros Voluntários - Ministério do Interior 1966
- Estatutos da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede (Anexo 1)
- Protocolo orientador das relações de trabalho nas Associações de Bombeiros Voluntários (Anexo 2)
- Centros de Coordenação Operacional - Normas de Organização e Funcionamento (Anexo 3)
- Ofícios e Circulares provenientes do Centro de Coordenação Operacional Regional e da Liga dos Bombeiros Portugueses

Para além desta documentação que permitiu contextualizar a Instituição e conhecer a sua missão, consultei ainda as actas das reuniões da Direcção, documentos relativos aos recursos humanos, memorandos, regulamentos e orientações internas, através dos quais percebi a orgânica interna do Quartel. Realizei observação livre em contexto de trabalho, acompanhando os Bombeiros na execução das actividades, para saber como se organizava o trabalho e que funções eram realizadas por cada um, e entrevistas não estruturadas e semi-directivas utilizadas, sobretudo, de modo informal como meio de “pôr as pessoas a falar” sobre o seu trabalho e sobre as dificuldades que encontram no exercício da sua actividade.

3.2 - A Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

Para se conhecer a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede é necessário caracterizá-la enquanto instituição e conhecer o seu papel enquanto prestadora de um serviço público.

3.2.1 - História da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

Na noite de 7 de Outubro de 1900, abateu-se sobre a então Vila de Cantanhede uma forte trovoada. Os relâmpagos foram tantos que, a dada altura, uma faísca caiu no sítio das Mouriscas provocando a deflagração de um violento incêndio que pôs em risco diversas habitações. Para combater o fogo, acorreram ao local numerosos populares que, com o auxílio de uma bomba de envasilhar vinho, o conseguiram dominar. De entre os populares distinguiu-se um grupo que tomou a iniciativa de instituir uma Corporação de Bombeiros Voluntários. Constituídos em comissão, procuraram angariar fundos para a compra de uma bomba para combater incêndios, a qual foi adquirida no Porto pela importância de 350\$00 e que chegou a Cantanhede no dia 13 de Julho de 1902.

A Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede foi oficialmente fundada no dia 24 de Agosto de 1902 e os seus primeiros estatutos foram aprovados por alvará do Governo Civil de Coimbra de 16 de Dezembro de 1902.

3.2.2 - Estatutos da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

De acordo com o artigo 1º dos Estatutos da Associação (Anexo 1), são seus objectivos “...prestar socorros nos casos de incêndios, sinistros de qualquer outra natureza, doença ou calamidade, em que possa prestar auxílio dentro desta Vila ou fora dela, em harmonia com os recursos de que dispõe”. Para além dos fins assim expressamente descritos, a Associação tem também protocolos com a Câmara Municipal de Cantanhede para actuar no âmbito da prevenção: o serviço de vigilância móvel motorizada, cuja finalidade é vigiar as matas do concelho para prevenção e rápida intervenção em caso de incêndio; e o serviço de Nadadores Salvadores, que actua durante a época balnear na Praia da Tocha (Anexos 4 e 5 - Estatística das intervenções dos corpos de bombeiros da zona centro em 1998 e Estatística da actividade exercida pela AHBV de Cantanhede em 1999).

A Associação é frequentemente solicitada para participar em toda uma série de eventos culturais, sociais e desportivos levados a cabo tanto pela Câmara Municipal, como por outras Associações com ou sem fins lucrativos, como por grupos organizados da sociedade civil, quer ainda por outras Corporações de Bombeiros ou pela Liga dos Bombeiros Portugueses.

É, ainda, habitual a Associação organizar e promover festas, sessões culturais, espectáculos e actividades desportivas, com o objectivo de sensibilizar a população para a sua missão, angariar novos associados e fundos para fazer face aos gastos operacionais decorrentes do desempenho da sua missão.

A participação neste tipo de actividades também está consagrada nos Estatutos com o seguinte disposto: “Pode também promover festas e sessões

culturais e exercer qualquer outra actividade conducente à melhor preparação intelectual, moral e física dos seus associados.” (Art.º 1º, Capítulo I).

3.2.3 - Estrutura Orgânica da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

A Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, no que diz respeito à sua estrutura orgânica, é constituída pela Assembleia Geral, pela Direcção, pelo Conselho Fiscal e pela Corporação.

A Assembleia Geral compreende todos os sócios, dispõe de poder absoluto e é soberana em todas as deliberações que tenham por objecto os fins que a Associação se propõe atingir. São suas atribuições conhecer, tratar e deliberar sobre qualquer assunto, que diga respeito à Associação, e recursos dos actos da Direcção; nomear comissões especiais para qualquer fim; discutir e votar o relatório e contas da Direcção e comissões especiais; eleger bianualmente a mesa da Assembleia Geral, a Direcção e o Conselho Fiscal; a interpretação dos Estatutos e regulamentos da Associação; resolver sobre qualquer incidente, que se dê, e que não esteja previsto nos Estatutos.

A Direcção é composta pelo Presidente, Vice-Presidente, 1º e 2º Secretários, Tesoureiro, 1º e 2º Vogais e Comandante. Compete à Direcção cumprir e fazer cumprir os Estatutos e regulamentos e quaisquer decisões da Assembleia Geral; zelar pelos interesses da Associação; admitir e despedir o pessoal ao serviço da Associação e atribuir-lhe os vencimentos; elaborar os regulamentos necessários ao bom funcionamento dos serviços da Associação; cuidar da sede da Corporação e procurar para ela todas as comodidades de instalação e fazer contratos que visem o engrandecimento e prosperidade da Associação; deliberar como julgar mais conveniente para os

interesses da Associação, em todos os casos omissos nos Estatutos ou regulamentos.

O Conselho Fiscal é constituído pelo Presidente, pelo Vice-Presidente e Secretário Relator. São suas competências, nos termos dos Estatutos, verificar os balancetes de receita e despesa e conferir os documentos de despesa, bem como a legalidade dos pagamentos efectuados; elaborar parecer sobre o relatório e contas da Direcção para ser presente à Assembleia Geral

A Corporação é constituída por um Corpo de Bombeiros e representada pelo Comando. Da Corporação fazem parte os sócios activos que são os membros da Corporação que trabalham na extinção de incêndios e noutros serviços humanitários ou sociais. O Comandante é eleito pelos restantes bombeiros do corpo activo, cabendo-lhe representar os sócios activos junto da Direcção e elaborar os regulamentos que julgar necessários em harmonia com os estatutos.

3.2.4 - Dimensão da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

De acordo com os dados relativos a 31 de Dezembro de 1999, a Associação contava com 3.786 sócios e 130 bombeiros no corpo activo. Para o exercício do ano de 1999, a Associação dispôs de um orçamento de 89 milhões de escudos. As contas de gerência desse ano apresentadas e aprovadas pela Assembleia Geral de Sócios, cifraram-se num total de receita de 77.046.123\$50 e num total de despesa de 64.615.256\$00, o saldo da gerência do ano de 1998 foi de 4.738.881\$10. O saldo que transitou e que serviu de base à elaboração do orçamento para 2000 foi de 81.785.004\$60 (Anexo 6).

O financiamento da Associação é feito através do pagamento de quotas pelos sócios, de donativos feitos por particulares, por empresas, por grupos de cidadãos e por outras Associações, através de subsídios atribuídos pela Câmara Municipal, pelo Serviço Nacional de Bombeiros e pelo Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM). No ano de 1999, a Associação também recebeu um subsídio do Governo que se destina única e exclusivamente à construção do novo quartel. A Associação é também, em parte, financiada pela cobrança de serviços prestados à Sub-Região de Saúde de Coimbra, ao Hospital Distrital de Cantanhede e à população em geral, nomeadamente pela transferência de doentes entre unidades hospitalares e pelo transporte de doentes para consultas e tratamentos. No ano de 1999, a prestação deste tipo de serviços cifrou-se na importância de 20.762.488\$50.

3.3 - Os Funcionários da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

Quando se iniciou o trabalho de investigação a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede contava com treze funcionários. Posteriormente, foram contratados mais três funcionários, dois em Maio e um em Junho de 1999. Destes dezasseis funcionários apenas seis beneficiam de vínculo efectivo ao quadro de pessoal da Associação, enquanto os restantes dez possuem contrato de trabalho a termo certo, contudo convém salientar que estes contratos são automaticamente renovados, desde que haja interesse de ambas as partes, até a um período máximo de três anos, altura em que se tornam efectivos. É também de referir que o facto de haver tantos contratos a prazo se deve, em parte, à constituição em 1997 de uma secção do Quartel na Vila da Tocha, onde se encontram quatro funcionários.

3.3.1 - Caracterização geral

Os funcionários da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede são uma população jovem, com idades compreendidas entre os 22 e os 35 anos. Apenas três funcionários têm mais de 40 anos e um mais de 50 anos. A média de idades é de 33 anos. A antiguidade média no posto de trabalho é de três anos, no entanto, convém salientar que o funcionário mais antigo ocupa o seu posto de trabalho há 13 anos e os três funcionários com contrato de trabalho mais recente, como já se referiu, desempenham funções como funcionários da Associação há menos de um ano. Contudo, isto não significa que tenham iniciado uma nova actividade, mas sim que a novidade está na relação contratual com a Associação. Quanto às habilitações literárias, a maioria tem entre a 4^a classe e o 9^o ano.

A todos foi facultada a formação entendida como necessária pelo Serviço Nacional de Bombeiros e pelo INEM, saliente-se, no entanto, que o curso de formação do INEM só é ministrado aos motoristas afectos às ambulâncias INEM. De um modo geral, consideram que os cursos e acções de formação disponíveis são poucos, atendendo ao reduzido número de participantes permitido em cada um. Consideram também que os cursos e acções poderiam ser mais frequentes, nomeadamente no que se refere aos cursos de reciclagem e/ou actualização (Anexo 7 - Plano de Instrução proposto anualmente pelo Comandante ao Serviço Nacional de Bombeiros).

Estes funcionários dividem-se pelas seguintes categorias profissionais: dois administrativos; doze motoristas; um quarteleiro/motorista e uma auxiliar de serviços gerais. Todos, excepção feita à funcionária administrativa, são também bombeiros voluntários o que significa que, para além do horário de trabalho estipulado, têm igualmente de prestar serviço nos piquetes de fim-

de-semana e sempre que, por motivo de emergência, toque a sirene de alarme.

3.3.2 – Descrição das funções

Subjacente à elaboração deste ponto está a necessidade de discriminar exactamente os funcionários da Associação no que se refere à sua categoria profissional.

Através da consulta do mapa de quadro de pessoal e dos contratos de trabalho celebrados, verifiquei que os funcionários existentes estavam classificados em quatro categorias profissionais: administrativos; motoristas; quarteleiro; e, auxiliar de serviços gerais. No entanto, à medida que as observações livres se iam desenvolvendo, verifiquei que as funções e tarefas desempenhadas por cada um ou não correspondiam à categoria ou, na mesma categoria, diferiam de funcionário para funcionário.

a) Funcionários Administrativos

Em relação às funções, convém distinguir os dois funcionários administrativos, já que, apesar de ambos possuírem a mesma categoria profissional, as suas funções e competências são radicalmente diferentes.

A funcionária administrativa, a única que não é bombeira voluntária, e por esse motivo totalmente alheia à parte operacional do quartel, exerce funções de secretariado, contabilidade e apoio à Direcção. O horário de trabalho que lhe está atribuído é 9H-13H/14H-17H, tem direito aos fins-de-semana e feriados e folga à 2ª feira à tarde, no entanto deve estar presente nas reuniões de Direcção e nas Assembleias Gerais, que se realizam sempre à noite, pois compete-lhe também redigir as respectivas Actas.

No que diz respeito ao funcionário, cujas funções e competências se encontram escritas (Anexo 8), é bombeiro voluntário há 33 anos, possui a categoria de Ajudante de Comando na hierarquia do Corpo Activo. Compete-lhe, de acordo com o estabelecido pela Direcção, “cumprir e fazer cumprir as directivas da Direcção e do Comando, zelar pelas instalações do Quartel, zelar e manter operacionais todas as viaturas do activo, fazer todas as marcações de serviços na área da saúde e outros, organizar todos os serviços transmitindo aos seus colaboradores as indicações necessárias no sentido de melhor rentabilizar os serviços, dar conhecimento por escrito à Direcção de todas as situações anormais que possam colocar mal a imagem da Associação, e manter em actividade os seus colaboradores quando não há serviços de ambulâncias ou outros”, para além destas competências formalmente estabelecidas deve também, em caso de necessidade, sair com a ambulância de reserva INEM e fazer serviço de transporte de doentes. O seu horário de trabalho é de 2^a a 6^a feira das 8H às 12.30H e das 14H às 17.30H. É o funcionário mais bem pago atendendo a que para além do ordenado recebe ainda subsídio de almoço.

b) Motoristas

Também no que diz respeito aos funcionários cuja categoria profissional é genericamente designada como “Motorista”, há que estabelecer distinções uma vez que ao nível das funções, do horário de trabalho, da remuneração e da responsabilidade há diferenças consideráveis.

Assim, começando pelos quatro motoristas afectos à Secção da Tocha, compete-lhes fazer o transporte de doentes para consultas e tratamentos, mas se não estiverem em “serviço” (designação utilizada para definir o transporte de doentes), devem também prestar socorro de emergência caso

se dê alguma ocorrência em local onde consigam chegar com maior rapidez do que saindo do Quartel de Cantanhede. Contudo a sua acção é limitada por não possuírem os meios necessários a um socorro de emergência. O socorro de emergência deve ser feito com uma ambulância INEM equipada com os meios necessários para actuar em situações de urgência. A Associação possui apenas uma ambulância INEM que se encontra em Cantanhede. Deste modo, se a Secção da Tocha estiver disponível e for mandada sair para uma ocorrência, fá-lo como Reserva INEM com uma AMS, ou seja, com uma ambulância de socorro (que não está equipada como as ambulâncias INEM), na medida em que as únicas ambulâncias existentes na Secção são AMS's. Além disto, como a Secção funciona 24 horas por dia, estes quatro motoristas constituem duas equipas de dois elementos cada uma, pelo que trabalham em turnos alternados de 12 horas (8H-20H/20H-8H) e, por esse motivo recebem um suplemento na forma de prémio/compensação no valor de 20.000\$00 que acresce ao salário de motorista (são aplicadas as tabelas da Função Pública). A troca de turno faz-se ao Domingo, sendo o serviço assegurado nesse dia pelo piquete de voluntários.

No que se refere aos motoristas contratados para trabalharem com a ambulância INEM, o trabalho de investigação foi desenvolvido com quatro bombeiros, ou seja, duas equipas com dois elementos cada uma, como acontece na Secção da Tocha, contudo só nesta característica são semelhantes.

Aos motoristas INEM compete permanecer no Quartel de prevenção em caso de haver alguma chamada de emergência, isto significa que poderão ter que sair muitas vezes como também pode significar não ter nada para fazer durante todo o turno, facto que os incomoda, pois afirmam ser mais difícil passar o tempo quando não se tem nada para fazer. Sempre que são

solicitados para um serviço devem preencher, assim como os motoristas da secção da Tocha, um Relatório de Ocorrência (Anexo 9), o qual é analisado pelo Comandante e posteriormente enviado ao Serviço Nacional de Bombeiros.

Quando comecei o trabalho de pesquisa e as visitas à Associação, os turnos destes motoristas eram de doze horas cada um (00H-12H/12H-00H), contudo devido a problemas que, entretanto surgiram por causa das saídas para almoço, a Direcção da Associação decidiu estabelecer que a hora para trocar de turno passaria a ser às 13H e que os motoristas do turno da tarde deveriam apresentar-se ao serviço já almoçados. Sendo assim, actualmente os turnos são 00H-13H, 13H-00H. A troca de turno é feita ao Domingo, mas como tem que estar sempre alguém de prevenção, isso significa que pelo menos uma vez por mês há um elemento das duas equipas INEM que trabalha 24H consecutivas.

São os funcionários cujo salário é mais alto, mas não são os mais bem pagos já que não recebem subsídio de almoço, enquanto os restantes funcionários para além do ordenado recebem ainda 14.300\$00 de subsídio de almoço.

Quanto aos quatro motorista que falta distinguir, dois deles fazem o transporte de doentes para as consultas e tratamentos. O horário de trabalho estabelecido é o seguinte: 8H-12H/14H-17H.

Compete-lhes ir buscar os doentes a casa e daí, levá-los para as consultas ou tratamentos que tiverem de fazer. Esperam que os doentes fiquem prontos, levam-nos para casa e finalmente regressam ao Quartel. Esta rotina é feita quantas vezes for preciso durante um dia normal de trabalho. Geralmente o horário para almoço não é respeitado, ou porque se atrasam à espera de algum doente da manhã, ou porque é necessário sair mais cedo para levar os

doentes da tarde. Por vezes, também à tarde lhes é difícil sair à hora estabelecida. Não trabalham aos fins-de-semana e feriados.

Há ainda um outro motorista (uma senhora, contratada em Junho de 1999) cujo horário e regalias são iguais aos dos dois que se referiram anteriormente, bem como o facto de nem sempre ser possível sair e entrar no horário estabelecido. No entanto, a sua função principal é proceder ao transporte dos doentes que são transferidos entre unidades hospitalares. Deve permanecer no Quartel no sentido de se encontrar disponível para proceder às transferências de doentes, sempre que um hospital o solicite.

Por fim, o último motorista que falta distinguir, é também uma senhora. Exerce as mesmas funções que a motorista referida anteriormente, apenas com a diferença que a esta compete executá-las no período da noite, ou seja, entre as 20H e as 8H. É a motorista nocturna que está em regime de chamada, isto é, se durante a noite for necessário transferir um doente de Cantanhede para Coimbra ou vice-versa, a equipa INEM que estiver a fazer o turno da noite, telefona-lhe para casa e transmite-lhe o “serviço” que tem a fazer. Isto significa que ela pode passar uma noite inteira a fazer viagens entre Cantanhede e Coimbra, como pode também dormir toda a noite sem ter nenhum “serviço” para fazer. Este facto é gerador de algum mau estar entre colegas, nomeadamente com a motorista que exerce as mesmas funções no período diurno, já que a esta é exigido que permaneça no Quartel para o desempenho das suas funções.

c) Quarteleiro

Para além do “Ajudante” (o funcionário administrativo), apenas o Quarteleiro tem também as suas funções e competências escritas.

Assim, de acordo com o estabelecido no contrato de trabalho (Anexo 10) compete ao Quarteleiro/Motorista:

- “atender o telefone (PBX) e rádios, atender às chamadas das campainhas das entradas e do interior do Quartel;
- manter em estado de permanente limpeza e arrumação as viaturas, moto-bombas e restante material de serviço, ferramentas, instalações e arrumações;
- manter em estado permanente de limpeza e arrumação as partes componentes do edifício e instalações da Associação;
- incumbê-lo diligenciar pela limpeza, arrumação e conservação do material após utilização pelos Associados, Direcção, Comando ou Quadros do Corpo de Bombeiros;
- conservar e arrumar o fardamento e equipamento da Corporação;
- comunicar à Direcção ou ao Comando qualquer deficiência ou anomalia verificada no edifício, nas viaturas, nas ferramentas ou demais equipamento;
- como funcionário permanente da Associação incumbê-lo receber e transmitir ordens, avisos e comunicações da Direcção e do Comando”.

São estas as competências atribuídas ao Quarteleiro, contudo, uma análise mais fina do seu dia de trabalho, mostra que só raramente é possível cumprir com tais exigências contratuais, uma vez que a sua permanência nas instalações do Quartel é muitas vezes apenas esporádica.

É que, para além das competências estabelecidas contratualmente, ao Quarteleiro cabe ainda e também proceder às transferências e transporte de doentes. Isto acontece sempre que os motoristas, a quem cabem essas funções, estão ocupados com um “serviço”. Se se verificar um pedido de

transferência ou de transporte de doente, esse serviço não é negado pela Instituição, é sim atribuído ao Quarteleiro.

A contratação da motorista mais recente ao serviço na Associação foi feita exactamente no sentido de o aliviar um pouco destes “serviços”, e desse modo permitir-lhe maior disponibilidade para zelar pelas responsabilidades acima referidas.

Devido à tão vasta lista de competências e responsabilidades inerentes à categoria, uma das características que compreende o perfil do Quarteleiro é o estado civil. A contratação de um novo Quarteleiro implica necessariamente que seja um homem casado.

Em seguida explicita-se o porquê desta necessidade.

d) Auxiliar de Serviços Gerais

A “mulher do Quarteleiro”, contratada com a categoria de Auxiliar de Serviços Gerais, não tem competências formalmente estabelecidas, no entanto está implícito que as suas funções correspondem, grosso modo, em zelar pelo cumprimento de parte das responsabilidades do marido.

Efectivamente, ela desempenha funções como operadora de central, atende o telefone, encaminha as chamadas, toma nota do pedido de emergência (Anexo 11) que deve, de imediato, transmitir aos motoristas INEM e acciona a sirene de alerta em caso de ser preciso enviar para o local material de desencarceramento. Cabem-lhe também as tarefas de limpeza das instalações e de limpeza das roupas da Associação.

É, como o Quarteleiro, funcionária permanente da Associação, o que significa que estão ambos ao serviço 24 horas por dia. Gozam uma folga semanal de 24 horas, das 22H de Sábado às 22H de Domingo. Curioso é o facto de serem “obrigados” a gozar as folgas fora da sua residência, uma vez que a casa que habitam é propriedade da Associação e parte integrante das instalações do Quartel. Ora, como bombeiros voluntários que são, se se encontrarem nas instalações são sempre solicitados independentemente de se encontrarem ou não a gozar a sua folga.

3.3.3 - Condição de Funcionário da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede

Pela descrição feita, pode verificar-se que, no que diz respeito ao horário de trabalho, o que se passa na realidade é que o horário estabelecido contratualmente de acordo com a legislação em vigor, só é aplicado aos funcionários administrativos, aos motoristas das ambulâncias de transporte de doentes e à motorista que faz as transferências no período diurno, os restantes funcionários, apesar de terem um horário formalmente estabelecido, este só existe para cumprimento de efeitos legais.

Efectivamente, estes funcionários trabalham mais de 40 horas, sem distinção entre trabalho diurno e trabalho nocturno, sem distinção entre feriados e fins-de-semana, sem subsídio de turno e sem direito a receberem horas extraordinárias. Contudo, também não parece que reivindiquem a regularização de tal situação. Existe como que um acordo e uma aceitação tácita desta situação, já que é assim que a Associação funciona, o serviço tem que ser garantido 24 horas por dia e a Associação não tem meios para contratar mais gente ou pagar melhor aos seus funcionários, também porque foram as condições propostas e aceites aquando da assinatura dos contratos de trabalho e porque não existe uma distinção muito clara entre o facto de se

ser funcionário dos Bombeiros e de se ser bombeiro voluntário; quem se propõe ser funcionário da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, tem que ser bombeiro voluntário com tudo o que isso implica, ou seja, um espírito de entrega e de sacrifício a uma causa difícil de compreender por quem está de fora.

No que diz respeito ao ambiente de trabalho que se vive no Quartel dos Bombeiros Voluntários, apesar de alguns problemas nas relações interpessoais, existe de um modo geral um clima de entreatajuda e apoio invulgar noutros meios profissionais, facto que pode ser percebido pela natureza das suas funções, pela dependência que qualquer um tem em relação aos outros e pelo carácter de voluntariado sempre presente, independentemente do vínculo profissional.

O absentismo praticamente não existe, como também não existe um controlo rígido do cumprimento dos horários de trabalho, todos são livres de tratar assuntos particulares durante as horas de trabalho desde que isso não ponha em causa a regular prestação de serviços. Aqui desempenham um importante papel os cadetes ou aspirantes que invariavelmente permanecem nas instalações do Quartel, pois o funcionário só poderá ausentar-se desde que alguém lhe "faça o serviço", caso surja. Apesar do controlo não ser rígido, ele existe e é factor de alguns desentendimentos, na medida em que não é objecto de regras muito lineares, para além de ser exercido por uma só pessoa. Este facto dá azo a que exista subjectividade nos critérios que presidem às chamadas de atenção em geral e em particular quando delas são alvo alguns funcionários.

Curioso é o facto de mesmo com o horário de trabalho cumprido, sem haver sinal de alerta, e não estando escalados para o piquete, alguns destes

funcionários vão para o Quartel e oferecem-se para fazer qualquer serviço que entretanto surja.

Outro dado que merece ser realçado, é o facto de a grande maioria dos Bombeiros o ser porque algum amigo ou membro da família já era Bombeiro, então ainda jovens começaram a acompanhar esse familiar ou amigo e “gostaram daquilo”. Aliás, todos referem que para se ser Bombeiro é necessário, em primeiro lugar “gostar muito disto” e, em segundo lugar, “perder o amor à vida”. A partir daqui, é possível inferir a presença de um certo grau de heroísmo associado à profissão, assim como uma forma de obter algum reconhecimento social.

3.4 - A escolha do tema

Quando entrei em contacto com o Presidente da Associação e iniciei as visitas ao Quartel (em Março de 1999) não tinha uma ideia muito clara do trabalho que pretendia realizar. As minhas preferências do ponto de vista teórico canalizavam-se para o quadro teórico-metodológico do “erro humano”, gestão do risco e saúde ocupacional e gostaria de privilegiar a análise da actividade em situação real de trabalho.

Assim, nos primeiros contactos, tive como objectivo tentar conhecer melhor a Associação no seu todo, os funcionários e em particular as funções de cada um. A partir daqui, desenvolvi um certo fascínio pela actividade realizada pelos motoristas da ambulância INEM, o maior risco associado à função, a pressão e a tensão inerentes ao desempenho da tarefa provocaram-me algum entusiasmo. Também o Quarteleiro e a Auxiliar de Serviços Gerais me despertaram interesse, o primeiro pela quantidade de competências, funções e responsabilidades a seu cargo e a visível incapacidade para dar resposta a todas. Na altura só ele fazia as transferências de doentes entre unidades

hospitales e como uma das equipas INEM estava incompleta (o elemento que faltava só foi contratado em Maio), era também a ele que cabia, sempre que estivesse disponível (leia-se, não estar a fazer um “serviço”) integrar a equipa, pelo que passava mais tempo “na rua” do que no Quartel, e deste modo impossibilitado de cumprir com todas as suas funções. A segunda, a Auxiliar de Serviços Gerais ou, se quisermos, a “mulher do Quarteleiro” pela desarticulação entre a denominação contratual e as funções exercidas e pela aparente falta de lugar/papel no seio da Instituição, como que se ela fosse uma extensão do marido, como que se a sua função fosse exercer parte das competências dele, apesar da importância fundamental da actividade desenvolvida como operadora de central, pois é a ela que são dirigidos os pedidos de emergência, e é das diversas tarefas subsequentes a esse pedido, que depende a actividade realizada pelos motoristas INEM, a coordenação de esforços e a interligação com as outras estruturas intervenientes numa situação de emergência.

Com estes três interesses, senti a necessidade de aprofundar as possibilidades e a viabilidade de cada um para desenvolver o trabalho de pesquisa e fazer a análise da actividade em situação real de trabalho.

Começaram, então, a surgir os primeiros problemas. Para poder fazer análise da actividade em situação real de trabalho teria necessariamente que andar dentro das ambulâncias. No caso de escolher os motoristas INEM teria que ter autorização do INEM ou tornar-me bombeira voluntária, no caso de escolher o Quarteleiro teria também que tornar-me bombeira para poder andar dentro das ambulâncias.

Tornar-me bombeira estava fora de questão, não me parecia correcto da minha parte fazê-lo apenas com o intuito de me ser autorizada a entrada nas ambulâncias em serviço. Assim, a hipótese do Quarteleiro como objecto de

estudo teve que ser posta de lado. O mesmo aconteceu com os motoristas INEM, uma vez que, dado o prazo para decidir o tema do trabalho, não havia tempo útil suficiente para esperar a autorização do INEM. Neste contexto, a única possibilidade que me restava era estudar a Auxiliar de Serviços Gerais.

Nos contactos realizados com o Presidente da Associação, para saber da disponibilidade para a realização do trabalho, fiquei com a impressão que havia mais interesse em que o trabalho de pesquisa a realizar envolvesse, se não todos, pelo menos grande parte dos funcionários. Perante isto e o interesse manifestado em ver o instrumento metodológico intitulado "*Working Conditions and Control Questionnaire - (WOCCQ)*", concebido por Véronique De Keyser e Isabelle Hansez para avaliar os riscos psicossociais de condições de trabalho stressantes para a saúde dos trabalhadores, aplicado e estudado em Portugal, decidi que a minha pesquisa se basearia na aplicação do referido questionário a todos os funcionários da Associação.

Para esta tomada de decisão contribuíram também outras duas razões. A primeira razão de ordem pessoal, fundamenta-se num interesse particular pela problemática. A vontade de saber mais sobre o que é o stress, quais os processos que o desencadeiam, que consequências pode produzir e que mecanismos poderão ser postos em prática ou desenvolvidos no sentido de o controlar ou manter nos níveis que permitem uma melhoria da performance dos indivíduos. A segunda razão ligou-se a interesses de ordem profissional, uma vez que enquanto funcionária do Ministério da Saúde teria vantagens em desenvolver um estudo no âmbito da grande área temática da saúde ocupacional.

3.5 - Os instrumentos metodológicos

Para além do modelo de stress no trabalho de Cooper (1986), do modelo transaccional baseado nos três níveis de Lazarus e Folkman (1984) e do modelo transaccional de stress profissional de Mackay e Cooper (1987), referidos no capítulo 2, De Keyser & Hansez têm também em consideração três mecanismos que se relacionam com o stress sentido pelos indivíduos, são eles: o controlo que o indivíduo tem sobre o seu ambiente de trabalho; a avaliação que o indivíduo faz da situação com que é confrontado; e, os mecanismos de coping desenvolvidos pelo indivíduo para fazer face à situação.

Veronique De Keyser e Isabelle Hansez definem o stress profissional na esfera do trabalho "*comme une réponse du travailleur devant des exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires, et auxquelles il estime devoir faire face*" (1996, 133). Esta definição relaciona-se directamente com a noção de controlo. O controlo liga-se com a apreciação subjectiva da inadequação das capacidades individuais e dos recursos externos disponíveis, colocando-se a hipótese de que a percepção de falta de controlo sobre os factores que envolvem o trabalho, influenciará o surgimento de stress.

Na literatura, a complexidade do conceito controlo no trabalho é largamente reconhecida e discutida.

Segundo Aronsson (1989), para fazer face, com sucesso, aos elementos stressantes, os indivíduos desenvolvem os recursos necessários para exercer um controlo individual ou colectivo sobre os acontecimentos externos, sobre as condições e os processos de trabalho. Admite-se que as oportunidades que o indivíduo tem para afectar e controlar a situação, virão a longo prazo

facilitar a adaptação, apesar de no curto prazo poderem provocar esforço e um aumento do stress. Um indivíduo numa posição que lhe permita controlar e regular o influxo de impressões pode manter-se física e psiquicamente num nível bom, o que a longo prazo pode provocar implicações positivas na sua saúde. Aronsson (1989) defende que na sua relação com o ambiente de trabalho, o indivíduo apercebe-se da relação entre as exigências do mundo exterior e as suas capacidades e necessidades. O indivíduo está então apto a utilizar o controlo como meio de regular essa relação.

O conceito de controlo é cientificamente difícil e complexo. Controlo significa vários e diferentes fenómenos em psicologia, sendo importante distinguir o seguinte:

1. controlo, querendo dizer que o indivíduo tem uma influência determinante sobre o resultado;
2. previsibilidade;
3. participação: um indivíduo tem a oportunidade de desempenhar um papel que representa uma mais valia para o resultado final;
4. controlo sobre em contraste com controlo na situação: controlo para mudar as regras que ditam determinada situação e/ou formam a sua estrutura, ou de controlar as regras da situação existente.

Segundo este autor, o domínio do controlo é a área real que um indivíduo ou um grupo lutam por controlar (Aronsson, 1989).

Johnson (1989, in Hansez & De Keyser, 1997), caracteriza o controlo através de quatro áreas conceptuais distintas:

1. controlo é uma forma de actividade existente sempre que alguém manipula, gere ou supervisiona um processo;

2. controlo expressa uma relação social porque sugere uma relação de domínio e de subordinação;
3. controlo delinea um domínio já que associado a ele está, também, uma posição, um território ou uma jurisdição definidos;
4. controlo refere-se a capacidade, uma vez que implica noções de mestria, sabedoria e habilidade.

O controlo no trabalho é entendido como um importante meio para reduzir a pressão do trabalho, responsável pelo stress no trabalho em diferentes profissões (Frese, 1989; Karasek e Theorell, 1990 in Carayon & Zijlstra, 1999). Outros estudos realizados indicam que o controlo sobre a situação de trabalho influencia directamente diversos indicadores de stress, tais como a insatisfação no trabalho (Hurrell e McLaney, 1989; Landsbergis, 1988, in Carayon, 1993), a depressão (Landsbergis, 1988; Payne e Fletcher, 1983, in Carayon, 1993) e a tensão física (Landsbergis, 1988, in Carayon, 1993). Num estudo realizado com trabalhadores de secretariado, Spector (1987, in Carayon, 1993) verificou que o controlo se relacionava com a ansiedade e com a frustração. Os estudos que têm vindo a ser realizados ao longo dos anos no âmbito do stress ocupacional, mostram que a falta de controlo pode ser uma importante fonte de tensão em diversas profissões (Karasek, 1979; Sauter, Hurrell, e Cooper, 1989; Spector, 1986 in Carayon & Zijlstra, 1999).

Diferentes modelos sobre o stress no trabalho têm sido propostos, entre eles destaca o de Karasek (1979) que, sugere uma interacção entre as exigências do trabalho e o controlo sobre a saúde do trabalhador. O ponto de vista apresentado sobre o controlo no trabalho, baseia-se no mecanismo redutor de stress descrito por Frese (1989). Conceptualmente, De Keyser & Hansez concordam com esta ideia, pelo que desenvolveram um escala de controlo que torna possível avaliar se um trabalhador tem ou não a percepção de controlo sobre os factores que integram as tarefas do seu trabalho.

Para De Keyser & Hansez (1996) conceber o controlo como uma dimensão objectiva da situação de trabalho significa tomar características precisas dessa situação que determinem em que medida uma pessoa tem a possibilidade de controlar certos aspectos do seu trabalho. Deste modo, as autoras propõem que a abordagem mais realista passa pela elaboração de questionários cujos itens se baseiem em dados factuais relativos às condições de trabalho associadas ao controlo e não sobre sentimentos ou emoções.

Neste sentido, construíram um questionário sobre as condições de trabalho associadas ao controlo cujo objectivo é avaliar os riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores. Consequentemente a dimensão do controlo que foca aspectos específicos do trabalho deve correlacionar-se negativamente com a percepção de stress. Este questionário tem a vantagem prática de permitir, às empresas ou às instituições, um diagnóstico rápido dos riscos psicossociais a que os trabalhadores estão sujeitos, o alargamento da amostra e estabelecer prioridades em termos de uma intervenção mais precisa.

3.5.1 - Descrição do questionário sobre as condições de trabalho (Working Conditions and Control Questionnaire - WOCCQ)

A presente dissertação de mestrado teve por objectivo a adaptação para português e aplicação em Portugal do Working Conditions and Control Questionnaire - WOCCQ (Anexo 12), especificamente o questionário foi aplicado a uma população de bombeiros voluntários, cuja actividade profissional compreende a prestação de auxílio no âmbito da saúde.

Sendo um instrumento metodológico recente, o que se pretende é contribuir para a sua validação enquanto aferidor das condições de trabalho associadas ao controlo e contribuir para a sua divulgação em pesquisas de natureza

científica, onde são privilegiadas concepções do trabalho centradas no ser humano trabalhador, na valorização da diversidade e na análise do comportamento humano em situação real de trabalho.

O objectivo prático em termos de mais-valia para a instituição onde o trabalho foi realizado, prende-se com a necessária chamada de atenção dos intervenientes para as questões ligadas ao stress profissional e com uma sensibilização para a área da saúde ocupacional. Este facto só por si poderá ser extremamente importante, uma vez que "obriga" os intervenientes a parar para pensar em factores que de outra forma, embora presentes no quotidiano da sua actividade profissional, passariam despercebidos ou não seriam tidos em consideração em determinadas situações ou condições em que o trabalho é realizado.

O WOCCQ é o produto de trabalhos de investigação que têm vindo a ser realizados no Departamento de Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade de Liège por Veronique De Keyser e Isabelle Hansez (1996) sobre o stress psicológico na esfera do trabalho.

A escolha dos itens que compõem o WOCCQ, relativos às condições de trabalho ligadas ao controlo são, na sua maioria, factuais e baseiam-se noutros questionários já existentes - o "Occupational Stress Indicator" de Cooper, Sloan & Williams, o "Occupational Stress Questionnaire" de Elo, Leppanen, Lindström & Ropponen, e o "Occupational Stress Inventory" de Osipow e Spokane (De Keyser & Hansez, 1996).

Especificamente, o desenvolvimento da escala de controlo teve como referência Kasl (1989, *in* Hansez & De Keyser, 1999), na medida em que refere importantes áreas de controlo como por exemplo: programação do trabalho (prazos, horas de trabalho, períodos de descanso,...), influenciar

condições de trabalho, escolher métodos para levar a cabo determinada tarefa, seleccionar recursos que facilitem a execução das tarefas, influenciar a avaliação da performance, segurança no trabalho, influenciar aspectos interpessoais do trabalho e escolher o conteúdo do seu próprio trabalho.

O WOCCQ é composto por 80 itens dispostos aleatoriamente, compreendendo seis dimensões de controlo da situação de trabalho, dito de outra forma, seis sub-escalas de avaliação do controlo sobre a situação de trabalho, que a seguir se denominam "Dimensões". Cada item faz referência a uma característica concreta do trabalho, posta na primeira pessoa, como por exemplo "Eu posso adaptar o meu ritmo de trabalho.", "Eu posso dispôr de tempo para mim.", "Eu acredito no futuro da minha profissão.", "Eu tenho uma palavra a dizer sobre a maneira como o trabalho deve ser feito."

Para responder ao questionário, o trabalhador deverá escolher um número de 1 a 4, tendo em atenção a forma como o item proposto se aplica ou não ao seu trabalho. Assim, deverá marcar 1 se o item proposto se aplica nunca ou muito raramente ao seu trabalho; 2 se se aplica esporadicamente, 3 se se aplica regularmente; e, 4 se o item se aplica sempre ou quase sempre ao seu trabalho. Sendo que, para interpretação dos resultados obtidos, o 1 significa falta de controlo e o 4 controlo sobre a situação, no entanto, há que mencionar a existência de situações de inversão, ou seja, determinados itens são objecto de uma codificação invertida em que o 4 significa falta de controlo e o 1 controlo sobre a situação.

Os itens que são objecto de uma codificação invertida em cada uma das sub-escalas de avaliação do controlo sobre a situação de trabalho, apresentam-se em "negrito".

A primeira dimensão trata do controlo do indivíduo em relação aos recursos disponíveis. Uma pessoa que não dispõe dos recursos cognitivos, informacionais ou relacionais necessários ao cumprimento da sua tarefa, não dispõe de um controlo total sobre essa tarefa. Deve, por isso, referir-se a outras pessoas ou a suportes educativos que a ajudem.

1ª Dimensão - Recursos Disponíveis (9 itens; 4 codificação invertida)

- 1 - Eu participo na tomada de decisões que dizem directamente respeito às minhas tarefas.
- 2 - Eu posso determinar sozinho(a) quando uma operação deve ser executada.
- 3 - O meu trabalho impede-me de desenvolver os meus conhecimentos e competências particulares.
- 4 - Eu tenho que aplicar um grau de conhecimentos que ultrapassa as minhas qualificações.
- 5 - Eu devo continuar a actualizar-me para melhorar o meu desempenho.
- 6 - Eu sinto dificuldades porque o meu trabalho tornou-se mais complexo com o passar do tempo.
- 7 - Os meus chefes orientam-me se eu tiver dificuldades.
- 8 - Os meus colegas ajudam-me se eu tiver um problema.
- 9 - Eu sei onde encontrar as informações necessárias para executar o meu trabalho ou tomar uma decisão.

A segunda dimensão refere-se a todas as exigências contraditórias, conflitos interpessoais, conflitos de papéis na medida em que a pessoa não está satisfeita com o papel que deve desempenhar no seio da organização, que não sabe exactamente que tarefas lhe estão incumbidas, pelo que não terá um controlo da situação.

2ª Dimensão - Exigências Contraditórias (17 itens; 10 codificação invertida)

- 10 - Eu sei exactamente o que os meus colegas esperam de mim durante o trabalho
- 11 - Eu trabalho a um nível que não corresponde ao meu nível de competência.
- 12 - Eu sei distinguir correctamente o que é ou não da minha responsabilidade.
- 13 - A avaliação regular do meu trabalho permite ajustar-me melhor aos objectivos da instituição em que trabalho.
- 14 - Eu disponho de uma descrição clara das minhas tarefas.
- 15 - As circunstâncias não me permitem aplicar os normais procedimentos de trabalho.
- 16 - Eu tenho uma palavra a dizer sobre a maneira como o trabalho deve ser feito.
- 17 - Eu recebo ordens contraditórias.
- 18 - Eu estou em conflito com os meus chefes.
- 19 - Sou importunado(a) por pessoas com expectativas diferentes relativamente ao meu trabalho.
- 20 - O relacionamento tenso com os meus colegas afecta o cumprimento das tarefas.
- 21 - São-me atribuídas tarefas que não correspondem à minha função.
- 22 - Os outros não se dão conta do que eu faço realmente.
- 23 - Estou de acordo com as opiniões e princípios gerais da instituição em que trabalho.
- 24 - Disponho de todos os meios necessários para fazer o meu trabalho.
- 25 - A minha remuneração é muito baixa para o tipo de trabalho que faço.
- 26 - Os meus constrangimentos profissionais afectam negativamente a qualidade da minha vida familiar.

A terceira dimensão compreende os riscos pessoais ou por terceiros, isto é, as diversas responsabilidades para com outras pessoas. Diz respeito a todas as condições ou ambientes de trabalho que a pessoa frequentemente não pode controlar na medida em que são características inerentes à composição da tarefa. As responsabilidades por terceiros são por vezes não controláveis.

3ª Dimensão - Riscos (17 itens; 10 codificação invertida)

- 27 - Eu estou exposto(a) a "agressões".
- 28 - Em caso de incidente, eu posso reorganizar o meu trabalho de uma forma satisfatória.
- 29 - Qualquer erro no meu trabalho pode colocar a vida de terceiros em risco.
- 30 - Eu benefico de estabilidade no emprego.
- 31 - Eu posso influenciar o futuro dos meus colegas.
- 32 - Todo e qualquer erro no meu trabalho pode resultar em perdas de material ou de equipamento caro.
- 33 - Eu posso controlar a iluminação do meu posto de trabalho.
- 34 Eu estou exposto(a) a um nível de ruído muito elevado.
- 35 - Eu estou exposto(a) a um nível de humidade muito elevado.
- 36 - Sou incomodado(a) pela poeira no meu local de trabalho.
- 37 - Estou sujeito(a) a temperaturas extremas no local de trabalho.
- 38 - Sou incomodado(a) pela presença de odores desagradáveis.
- 39 - Estou exposto(a) a riscos químicos.
- 40 - Estou exposto(a) a radiações perigosas para a saúde.
- 41 - Encontro-me numa situação em que o risco de acidente de trabalho é baixo.
- 42 - Posso tomar decisões que diminuam a penosidade do meu trabalho.
- 43 - Tenho uma palavra a dizer quanto à disposição e organização do meu posto de trabalho.

A quarta dimensão refere-se à planificação do trabalho, uma vez que o trabalhador não domina sempre a repartição da carga de trabalho.

4ª Dimensão - Planificação (12 itens; 6 codificação invertida)

- 44 - Eu conheço o meu plano de trabalho, pelo menos com um mês de antecedência.
- 45 - Eu posso abandonar momentaneamente as minhas tarefas, sem qualquer inconveniente.
- 46 - Eu decido sozinho(a) quando desejo tirar férias.
- 47 - Os acontecimentos imprevistos impedem-me de cumprir o meu trabalho como estava programado.
- 48 - Eu não posso ignorar tarefas que devem ser todas feitas ao mesmo tempo.
- 49 - Eu conheço com antecedência todos os procedimentos de trabalho de uma nova tarefa que me seja atribuída.
- 50 - Eu posso prever, logo pela manhã, a maneira como o meu dia de trabalho se vai passar.
- 51 - O trabalho não está distribuído de forma igual na minha equipa.
- 52 - Não tenho ordens claras relativamente ao modo como devo trabalhar.
- 53 - Impõe-me procedimentos restritos para realizar o meu trabalho.
- 54 - O meu trabalho é repartido igualmente ao longo do ano.
- 55 - Devo coordenar-me estreitamente com os meus colegas para atingir os objectivos traçados.

A quinta dimensão considera todos os factores ligados aos constrangimentos temporais a que o trabalhador está sujeito. O trabalhador pode não ser capaz de controlar a qualidade do seu trabalho na medida em que tem prazos ou limites de tempo para a execução de determinada tarefa.

5ª Dimensão - Constrangimentos Temporais (14 itens; 9 codificação invertida)

- 56 - Eu devo trabalhar muito intensamente e sem relaxar.
- 57 - Eu posso adaptar o meu ritmo de trabalho.
- 58 - Eu termino o meu trabalho em casa por falta de tempo.
- 59 - Eu posso dispor de tempo para mim.
- 60 - Eu faço horas extraordinárias porque há trabalho urgente para terminar.
- 61 - Eu tenho que trabalhar muito rapidamente dado o pouco tempo de que disponho.
- 62 - Eu posso facilmente fazer uma pausa.
- 63 - Eu tenho horários compatíveis com a minha vida familiar.
- 64 - O meu trabalho amontoa-se sem que eu consiga recuperar o atraso.
- 65 - Os meus colegas dependem do meu ritmo de trabalho.
- 66 - Sou independente do ritmo de trabalho dos meus colegas.
- 67 - Tenho que executar diferentes tarefas ao mesmo tempo.
- 68 - Sou ultrapassado(a) por tudo aquilo que tenho a fazer.
- 69 - A minha sobrecarga de trabalho impede-me de realizar um trabalho de qualidade.

Por fim, a sexta dimensão refere-se ao controlo sobre o futuro, ou seja, a confiança que o trabalhador tem no futuro em termos de perspectivas de evolução ou de estabilidade de emprego.

6ª Dimensão - Confiança no Futuro (11 itens; 6 codificação invertida)

- 70 - Eu acredito no futuro da minha profissão.
- 71 - Conjugando o esforço de todos, podemos ainda influenciar a evolução do mercado de trabalho.
- 72 - Eu temo pelo futuro dos jovens de hoje.
- 73 - Há cada vez menos emprego e nós não podemos fazer nada.
- 74 -guardo com impaciência a idade da reforma.
- 75 - Tenho a sensação de ser profissionalmente bem sucedido(a).
- 76 - Tenho confiança na sociedade.
- 77 - Tenho vontade de deixar tudo e partir.
- 78 - Com o tempo, consigo resolver todos os problemas que tenho no trabalho.
- 79 - Tenho a impressão, sob todos os pontos de vista, que o trabalho está sempre a degradar-se.
- 80 - Sinto-me um brinquete das circunstâncias.

Para além das seis sub-escalas de controlo da situação de trabalho, o WOCCQ, é composto, ainda, por uma análise qualitativa das situações problemáticas descritas pelos trabalhadores. Esta análise é possível a partir de uma questão aberta, posta da seguinte forma: “No âmbito do seu trabalho

indique três “situações problemáticas” importantes que encontre”. Para cada situação descrita, o trabalhador deverá também indicar numa escala de tipo Likert, o grau de stress geralmente sentido e a frequência com que a situação problemática se repete.

O objectivo desta descrição é complementar a análise quantitativa das condições de trabalho. Teoricamente, este procedimento aproxima-se da análise epidemiológica dos problemas encontrados na vida profissional. Permite dar conta dos problemas sentidos pelos trabalhadores num dado lapso de tempo e pôr em evidência os problemas profissionais mais preocupantes. (Fisher, 1988, in Hansez & De Keyser, 1997).

3.5.2 - Descrição da medida de stress psicológico (Mesure de Stress Psychologique - MSP)

A Mesure de Stress Psychologique - MSP (Anexo 12) é um instrumento metodológico desenvolvido na Universidade de Laval, no Canada, por Louise Lemyre e Réjean Tessier (1988, 1990).

O desenvolvimento deste questionário teve origem na necessidade de criar uma medida representativa da concepção do stress, enquanto indicador de uma tensão adaptativa. Tal concepção requer um tipo de medida que seja independente das causas, isto é, dos agentes stressores, e das manifestações patológicas resultantes, ou seja, as doenças. Deste modo, o desenvolvimento da MSP obedeceu a vários objectivos, a saber:

- construir um instrumento metodológico que permitisse medir directamente o estado subjectivo de “estar stressado”, tendo como referência a experiência fenomenológica comum, reconhecida e relatada massivamente pelos indivíduos;

- construir um instrumento metodologicamente independente dos stressores;
- construir um instrumento em que os itens nele contidos não descrevessem sintomas patológicos e que não resultassem de uma população clínica;
- construir um instrumento que demonstrasse qualidades psicométricas de validade, fidelidade, fiabilidade e sensibilidade;
- construir um instrumento fácil e económico de administrar.

A forma utilizada para avaliar este estado psicológico baseou-se na experiência fenomenológica de “sentir-se stressado”. Este ponto de partida não patológico advém de uma concepção popular e ecológica do stress, ou seja, é o stress concretizado pela experiência própria, por um estado sentido. Assim, o stress é medido mais directamente, na medida em que passa de um estatuto de estado inferencial observado a partir de sintomas clínicos, a um estatuto de estado directamente auto-observado pelo indivíduo (Lemyre & Tessier, 1990).

A MSP foi aplicada, no estudo que aqui apresento, com o objectivo de ser correlacionada com cada sub-escala de controlo sobre a situação de trabalho, resultante da aplicação do WOCCQ. Tal procedimento pretende demonstrar que quanto maior é o controlo dos trabalhadores sobre a sua situação de trabalho, menor é o grau de stress por eles sentido.

Capítulo 4

Desenvolvimento da pesquisa

4.1 - Problemas metodológicos presentes no estudo do stress

Como referi anteriormente, a metodologia proposta para estudar o stress psicológico segundo uma concepção transaccional, ou se preferirmos interaccionista, é pouco comum nas investigações desenvolvidas sobre o stress no trabalho.

A grande maioria das pesquisas baseia-se na utilização de diversos testes em que os dados são recolhidos numa única ocasião. Segundo Fried, Rowland & Ferris (1984), citados por De Keyser & Hansez (1996), este tipo de procedimento comporta determinados limites nomeadamente no que se refere a efeitos de reactividade como enviesamentos, devido à presença de um observador externo, devido a reduções de conteúdo e problemas das verbalizações. Especialmente ao nível psicológico, põe-se o problema da validade, já que estas medidas variam segundo o indivíduo, segundo os ciclos diurnos e segundo as condições temporais e ambientais.

De acordo com De Keyser & Hansez (1996), o principal problema metodológico presente nos estudos sobre o stress reside em saber se o meio de trabalho considerado é ou não stressante, na medida em que é necessário salientar exaustivamente quais as características da situação que provocam o stress.

A dificuldade em responder a tal exigência prende-se com quatro ordens de razões.

A primeira razão diz respeito à dificuldade em estabelecer relações causais entre as variáveis consideradas (Mackay & Cooper, 1987, in De Keyser & Hansez, 1996), já que antes de estabelecer uma relação causal pertinente é necessário eliminar todas as hipóteses alternativas ou concorrentes com aquela que pretendemos adoptar. Como o stress no trabalho é medido subjectivamente, a correlação entre o stress subjectivo e os seus sintomas pode ser falaciosa. De Keyser e Hansez (1996) propõem que uma forma de eliminar este enviesamento é utilizar um índice objectivo de stress no trabalho, entendendo-se como objectivo o facto de as medidas não se basearem na percepção subjectiva das necessidades do trabalho.

A segunda diz respeito à validade convergente e discriminante das medidas do stress. Quanto à convergência das medidas importa saber se diferentes medidas de stress, obtidas por diferentes meios operacionais e a diferentes níveis reflectem todas a mesma coisa. Quanto à discriminação dos tipos de medida interessa salientar se são substitutas umas das outras ou se, pelo contrário, são indicadores paralelos de stress (De Keyser & Hansez, 1996).

No que se refere à terceira razão, a cronicidade do stress, está em causa estudar o processo de recuperação verificado depois de o indivíduo ter estado exposto a um agente stressor, ou saber se, após a avaliação da situação, o indivíduo é capaz de reconhecer o agente stressor quando é novamente confrontado com ele (De Keyser & Hansez, 1996).

Por fim, a quarta razão concerne os mecanismos de coping e o seu eventual efeito tampão incluído no suporte social. Os mecanismos de coping são processos intermediários no sentido em que dependem da avaliação da situação e que determinam as consequências da situação de confronto sobre o bem-estar e a saúde do indivíduo (De Keyser & Hansez, 1996).

Tendo presentes os problemas metodológicos que se colocam a uma avaliação do stress no trabalho, De Keyser & Hansez (1996) sugerem algumas pistas para a avaliação metodológica do stress. Neste sentido consideram importante determinar uma metodologia que ponha em evidência as diferenças intra-individuais diacrónicas, o que implica observar o sujeito repetidamente ao longo de um determinado período de tempo, e as diferenças inter-individuais sincrónicas, o que permite comparar sujeitos submetidos às mesmas condições ambientais ou situações de confronto.

4.2 - Metodologia de investigação

A abordagem à profissão de Bombeiro foi realizada, como fiz referência anteriormente, através da análise documental de todas as fontes eventualmente portadoras de informação relevante, através da observação livre em contexto de trabalho e através da técnica de entrevista não estruturada e semi-directiva.

4.2.1 - A Observação

A fase de observação foi presidida por dois grandes objectivos: por um lado pretendia familiarizar-me com a profissão de bombeiro, uma vez que tal meio me era totalmente estranho; por outro lado, sentia a necessidade de ser aceite pelos bombeiros, particularmente por aqueles que iriam participar no estudo que agora se apresenta. Tendo presentes estes objectivos optei por realizar observações livres, isto é, sem utilizar uma verdadeira grelha e sem efectuar registos.

A utilização de uma grelha de observação pré-definida dificilmente produziria informação pertinente, em virtude da não estandardização dos

procedimentos e da diversidade inerente à tarefa. Cada chamada, cada “serviço” é diferente do anterior. Porque se trata de pedidos de auxílio para prestação de cuidados de saúde ou de transferências entre unidades hospitalares e se pode lidar com situações de bastante dor e sofrimento, não há “serviços” idênticos, quando muito terão alguns aspectos que, com as devidas cautelas, se poderão considerar semelhantes.

Para além da diversidade referida, há ainda que ter em conta um outro aspecto fundamental neste tipo de actividade, a saber, a rapidez com que tudo se desenvolve. Esta característica da actividade torna muito difícil o preenchimento de uma grelha pré-definida, até porque não se pode pedir ao bombeiro que interrompa determinado procedimento para o explicitar. As explicações só podem ser dadas *a posteriori*, facto que involuntariamente pode introduzir alguma distorção entre o procedimento verificado e a informação recolhida. Este constrangimento poderia ter sido evitado com recurso à técnica de gravação vídeo em contexto real de trabalho, e posterior visionamento e explicitação das imagens recolhidas. Contudo a utilização desta técnica não foi autorizada, pois poderia pôr em causa a privacidade dos utilizadores dos serviços prestados pela corporação.

Outro aspecto, também não negligenciável, era a minha presença. Se ela estava perfeitamente autorizada e legitimada nas instalações do Quartel, o mesmo já não se passava nos locais de intervenção. Quando as intervenções tinham lugar nas estradas ou na via pública, a minha presença passava despercebida uma vez que me mantinha fora do espaço delimitado pelas autoridades policiais juntamente com todos os outros cidadãos que habitualmente acorrem aos locais dos sinistros. Quando as intervenções aconteciam em casas de habitação, clínicas, consultórios ou hospitais, a minha presença, além de não estar autorizada, não era fácil de explicar devido às circunstâncias que envolvem a situação, colocando-se problemas

de respeito não só pelas vítimas mas também pelos seus familiares. Perante tal facto seria extremamente complicado, para não dizer absolutamente inconveniente, preencher grelhas de observação ou efectuar outro tipo de registos.

Ainda a propósito da elaboração de registos, foi possível constatar a sua interferência na interacção com os bombeiros. Das poucas vezes que tentei efectuar registos ou tomar notas, verifiquei que a atenção dos bombeiros era quase totalmente canalizada para o que estava a ser anotado, a espontaneidade das verbalizações desaparecia já que esperavam que eu acabasse de escrever para fazer qualquer tipo de comentário, perdendo-se, assim a riqueza das verbalizações espontâneas. Por esse motivo optei por não efectuar registos ou tomar notas. Julgo que esse facto ajudou a que deixassem de me ver como um observador estranho, permitindo-se ser espontâneos na minha presença e, a partir de algum tempo, aceitando-me como se eu fosse um deles, pois por várias vezes me disseram “ainda vou conseguir convence-la a tornar-se bombeira.”

4.2.2 - As Entrevistas

A técnica de entrevista foi utilizada, sobretudo, de modo informal como meio de “pôr as pessoas a falar” sobre o seu trabalho e sobre as dificuldades que encontram no exercício da sua actividade. Por esse motivo, selecionei a entrevista não estruturada e semi-directiva. Não estruturada porque não obedecia a um guião de perguntas previamente elaboradas e semi-directiva porque, apesar de não haver perguntas elaboradas, sabia que informações pretendia obter, conduzindo o entrevistado nesse sentido.

O meu objectivo era que as entrevistas se assemelhassem o mais possível com uma conversação normal, com um encadeamento lógico de perguntas e

respostas sobre os assuntos que pretendia explorar. Introduzidas como conversas espontâneas, onde se demonstrava interesse pela pessoa e pelo seu trabalho, evitou-se a sensação de intromissão que a entrevista formal habitualmente comporta.

Nestas “conversas-entrevista” abordaram-se os seguintes temas:

- desenvolvimento do interesse pela actividade de bombeiro;
- condições de trabalho;
- relacionamento interpessoal;
- “serviços” agradáveis;
- “serviços” desagradáveis;
- tempos de espera;
- risco inerente à actividade;
- situações emocionalmente complicadas;
- formas de “dar a volta” (estratégias utilizadas para lidar com essas situações);
- importância do trabalho para o indivíduo.

A mais valia resultante da utilização desta técnica residiu, quanto a mim, na possibilidade de as pessoas se exprimirem de forma espontânea e ainda no desenvolvimento de um certo grau de confiança desde as primeiras visitas feitas ao Quartel.

4.2.3 - O Pré-teste do Questionário

Decidido o tema da pesquisa que então se começava a realizar, houve que, num primeiro momento, conhecer e analisar ambos os questionários. Na medida em que os dois instrumentos metodológicos se encontravam escritos na língua francesa, procedi à sua tradução. Esta tarefa não foi imediata já

que existiam expressões que não poderiam ser traduzidas à letra, havendo que encontrar a melhor forma de as pôr em português.

Posto isto, haveria que aplicar os questionários a uma população com características de trabalho semelhantes às dos funcionários de Cantanhede, no sentido de testar a versão traduzida, isto é, o que se costuma designar por pré-teste do questionário.

A ideia inicial era fazer esse pré-teste do questionário aos Bombeiros Voluntários de Mira ou da Mealhada, por nos parecer que o acesso a essas corporações seria facilitado devido a conhecimentos particulares nessas duas vilas. No entanto, depois de conversar sobre o assunto com os bombeiros e com o comandante de Cantanhede, foi-me dito que a corporação mais semelhante com a de Cantanhede, tanto em termos de organização como de experiência operacional era a corporação de Montemor-o-Velho. Então, por intermédio do Comandante dos Bombeiros de Cantanhede, entrei em contacto com o Comandante de Montemor-o-Velho, a quem expliquei a natureza do trabalho que estava a ser desenvolvido em Cantanhede e a quem pedi a colaboração no sentido de realizar o pré-teste do questionário.

Isto passou-se nos meses de Setembro e Outubro de 1999, fizeram-se quatro deslocações a Montemor-o-Velho e aplicaram-se sete questionários, cinco administrados por mim e dois administrados directamente pelos respondentes.

A princípio, era minha intenção administrar todos os questionários de modo a colher o máximo de informação possível, nomeadamente no que se refere à percepção das questões, à sensibilidade dos bombeiros relativamente ao tema tratado e ao grau de reflexão demonstrado pelas diversas componentes do trabalho por eles realizado. Contudo, entreguei dois questionários para

administração directa pelos respondentes, em virtude da necessidade de concluir o pré-teste do questionário, mas também como forma de verificar se haveria diferenças nas respostas pelo facto de eu estar ou não presente.

Logo a partir da aplicação destes questionários foi possível retirar algumas conclusões:

- era necessário fazer algumas alterações no que se refere à tradução do questionário, de modo a tornar algumas perguntas mais perceptíveis e evitar explicações relativamente ao seu conteúdo. Todas as perguntas deveriam ser entendidas da mesma forma por cada um dos respondentes;
- o facto do questionário sobre as condições de trabalho ser muito longo (80 itens), levantava problemas de tempo na sua administração indirecta. Um dos questionários demorou cerca de 2 horas a ser aplicado, enquanto os outros quatro demoraram entre 1H e 1.30H, no entanto a riqueza da informação proporcionada e os comentários verbalizados a cada uma das questões eram consideráveis, mas a presença de uma entrevistadora parecia inibir/constranger alguns entrevistados pois, por vezes interrompiam verbalizações espontâneas ou afirmavam não querer falar mais sobre o assunto em causa;
- administrado de forma directa o preenchimento do questionário demorava cerca de 20 a 30 minutos, no entanto perdia-se alguma informação em termos qualitativos e corria-se o risco de aumentar as não respostas.

Depois desta primeira fase, no que diz respeito à aplicação do questionário, decidi aplicar o questionário final não apenas aos Bombeiros de Cantanhede, mas também aos de Montemor-o-Velho, com o intuito de ser possível realizar uma comparação dos dados obtidos em duas corporações diferentes, assim como aumentar o número de sujeitos da amostra.

O trabalho de pesquisa continuou a desenvolver-se orientado no sentido de um maior domínio dos diferentes instrumentos utilizados para avaliar o stress no trabalho, para assim se poder avaliar os limites e potencialidades do WOCCQ, nomeadamente a nível metodológico, ou seja, quanto à sua validade interna, à fiabilidade das suas medidas e à possibilidade de estabelecer relações causais.

A aplicação do questionário final e a recolha de dados que daria corpo à pesquisa realizada, fez-se quase em simultâneo nas duas corporações, mais precisamente foram aplicados em duas semanas consecutivas, primeiro os de Cantanhede depois os de Montemor-o-Velho.

Optei por administrá-los de forma directa, ou seja, os questionários foram entregues aos respondentes que os preencheram e devolveram posteriormente, caso contrário não teria sido possível aplicar todos em apenas duas semanas, apesar do risco de aumentar o número de não respostas (facto que acabou por não se verificar) e de eventualmente perder alguma informação qualitativa. Considerei que esta perda de informação qualitativa não deveria ser muito relevante, na medida em que tinha havido anteriormente todo um trabalho de observação directa resultante das inúmeras visitas feitas e das entrevistas informais mantidas com todos os bombeiros, não só de Cantanhede, mas também de Montemor-o-Velho. A determinada altura, o meu entusiasmo pela actividade desenvolvida por estes profissionais era tal que, mesmo sem necessidade ou um objectivo

preciso, eu era compelida a ir para o Quartel só pelo prazer que sentia em ver como decorria o seu trabalho. A administração directa dos questionários teve, também a vantagem de eliminar os possíveis enviesamentos resultantes da presença da entrevistadora.

O trabalho de recolha de dados terminou com a codificação, tratamento e análise de todos os dados recolhidos, permitindo a sistematização das potencialidades e dos limites da utilização do referido questionário na avaliação dos riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores, e desse modo tentar contribuir, de alguma forma, para a melhoria das condições em que o trabalho é desenvolvido.

4.3 - Avaliação dos riscos psicossociais nos bombeiros

4.3.1 - Descrição da amostra

A amostra compreende um total de 25 sujeitos, 15 exercem a sua actividade em Cantanhede e 10 em Montemor-o-Velho. As suas idades estão compreendidas entre os 22 e os 52 anos com uma média de 33, 4 anos. É composta por 68% de homens e 32% de mulheres (17 e 8 respectivamente). Dos 25 sujeitos, 18 são casados, 6 são solteiros e 1 é divorciado. Quanto às habilitações literárias, possuem desde a 4ª classe até à frequência de um curso superior, mas a maioria (36%) possui o 9º Ano. No que se refere à antiguidade na função 3 ocupam o posto de trabalho há menos de um ano; 6 entre um e três anos; 6 entre três e seis anos; e 10 há mais de 6 anos. Finalmente, quanto à categoria na hierarquia do Estatuto de Bombeiro, a maioria (48%) são Bombeiros de 3ª Classe.

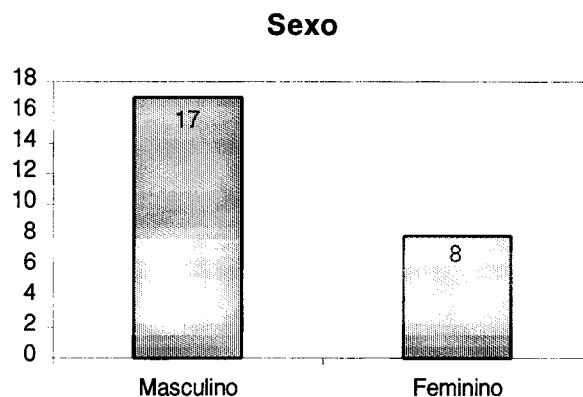


Gráfico 1 - Composição da amostra por sexo

Tendo uma amostra de apenas 25 sujeitos, é de referir que os resultados obtidos poderão servir apenas como indicadores, que complementados com a informação recolhida através da análise documental, da observação e das entrevistas permitirão verificar certas tendências e retirar algumas conclusões. Estas, por seu turno, serão válidas apenas para as corporações onde decorreu este estudo, não podendo ser generalizadas a outras corporações, ainda que aparentemente semelhantes.

Para o tratamento estatístico dos dados do inquérito e devido ao reduzido tamanho da amostra, os grupos etários que a seguir se apresentam tiveram que ser agrupados apenas em duas grandes categorias, a saber: indivíduos com idade igual ou inferior a 31 anos (11; 40%) e indivíduos com 32 ou mais anos (14; 60%).

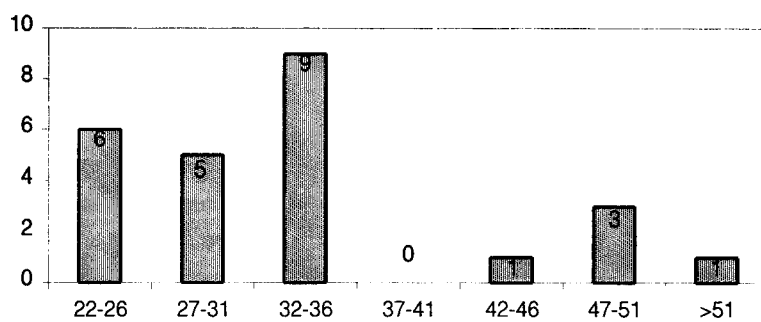
Distribuição por Grupos Etários

Gráfico 2 - Distribuição da amostra por grupos etários

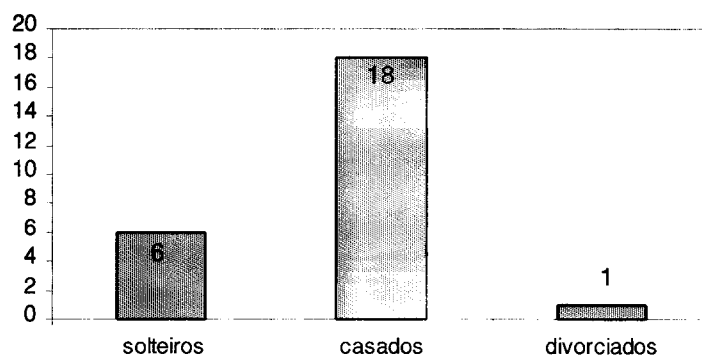
Estado Civil

Gráfico 3 - Distribuição da amostra segundo o estado civil

Habilitações Literárias

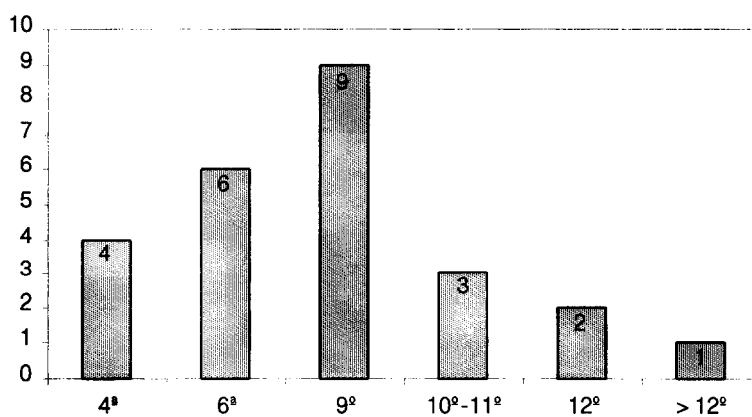


Gráfico 4 - Distribuição da amostra segundo as habilitações literárias

Antiguidade na Função

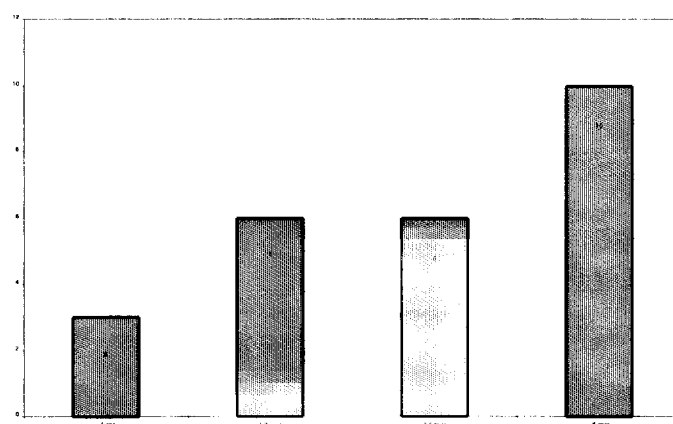


Gráfico 5 - Distribuição da amostra segundo a antiguidade na função

4.3.2 - Avaliação do controlo da situação de trabalho

Como já referi anteriormente, o WOCCQ, compreende seis dimensões de controlo sobre a situação de trabalho: o controlo sobre os recursos disponíveis, as exigências contraditórias, os riscos, a planificação, os constrangimentos temporais e a confiança no futuro.

No que diz respeito aos recursos disponíveis podemos verificar que o nível de controlo dos bombeiros se cifra numa média de 2,87. Isto significa que, para os bombeiros, os itens constantes desta dimensão se aplicam regularmente ao seu trabalho. O valor mais baixo (1,36), uma vez que se refere a um item de codificação invertida, indica que os bombeiros devem actualizar-se para melhorar o seu desempenho. A partir daqui é possível concluir que a formação deve ser incentivada e o acesso a cursos de formação deve ser aumentado.

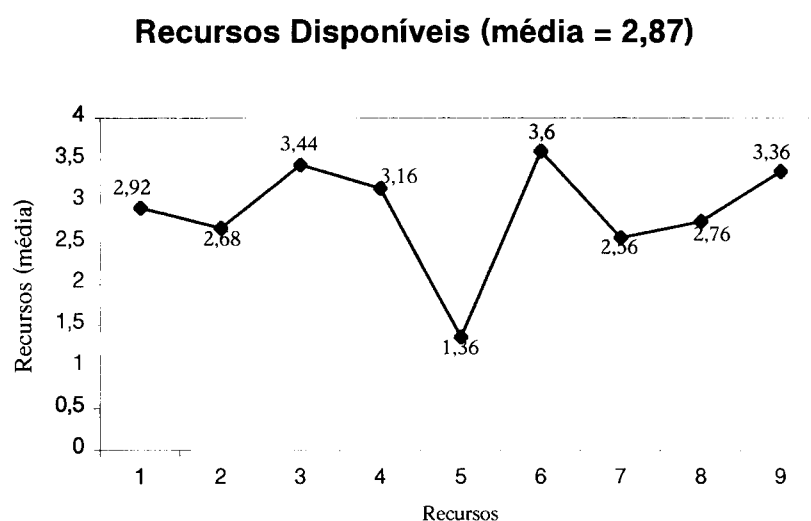


Gráfico 6 - Dimensão Recursos Disponíveis

Quanto à segunda dimensão, as exigências contraditórias, os dados recolhidos revelam uma média de respostas de 3, significando que os itens constantes desta dimensão se aplicam regularmente à situação de trabalho vivida pelos bombeiros. O valor mais baixo diz respeito, mais uma vez, a um item de codificação invertida e mostra que os bombeiros consideram que o seu nível de remuneração é baixo quando comparado com o tipo de trabalho que fazem.

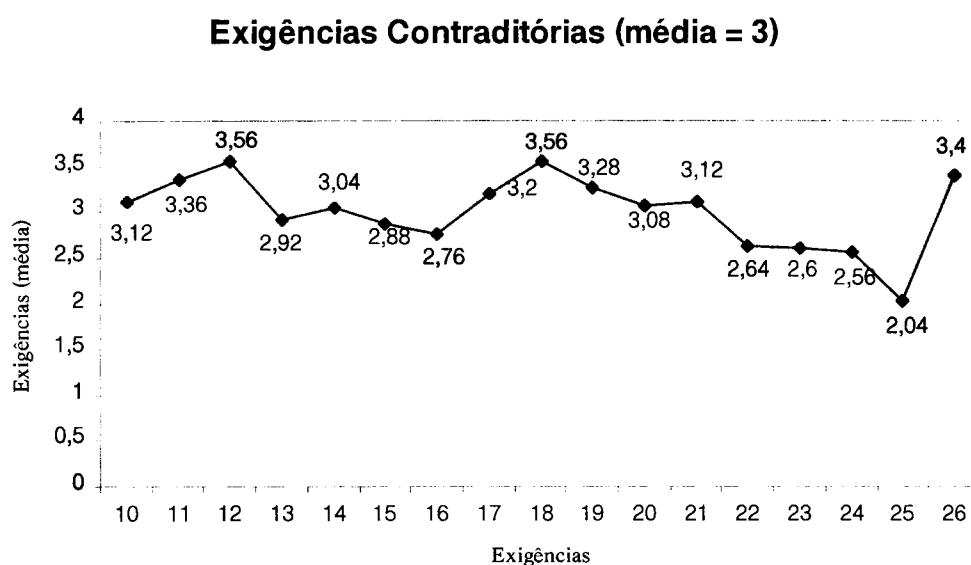


Gráfico 7 - Dimensão Exigências Contraditórias

A terceira dimensão, que avalia o grau de controlo do trabalhador em relação aos riscos associados ao seu trabalho, tem uma média de respostas de 2,79. Da análise deste gráfico podemos constatar que qualquer erro no trabalho dos bombeiros pode colocar a vida de terceiros em risco (1,16 - item de codificação invertida). Que só esporadicamente podem influenciar o futuro dos seus colegas (1,84). Que qualquer erro no seu trabalho pode resultar em perdas de material ou de equipamento caro (2,16 - item de

codificação invertida) e que se encontram numa situação em que o risco de sofrer um acidente de trabalho é considerável (1,76).

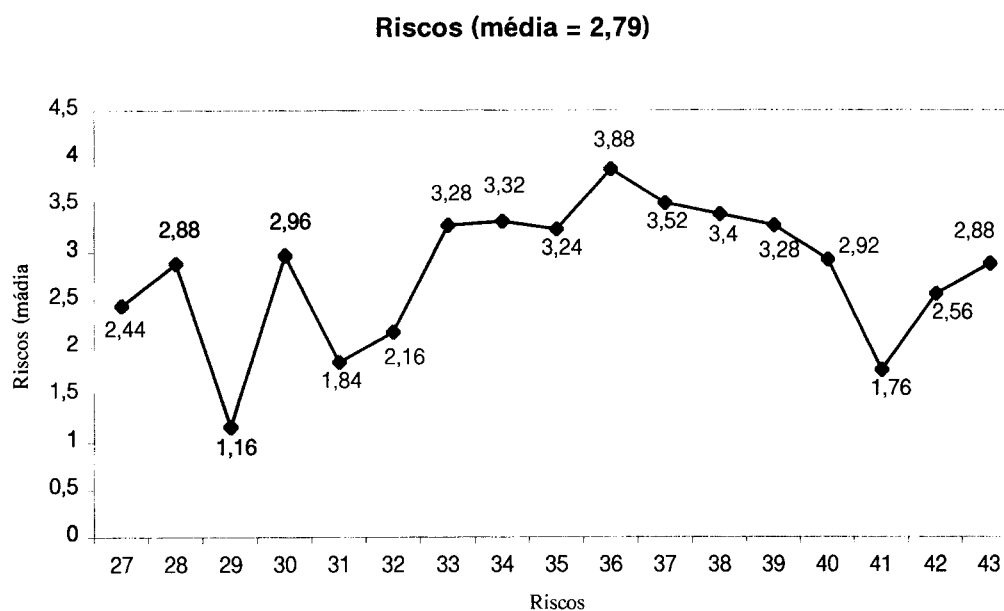


Gráfico 8 - Dimensão Riscos Associados ao Trabalho

No que concerne à quarta dimensão, o grau de controlo sobre a planificação do seu trabalho, verifica-se que é a dimensão em que o controlo é mais baixo (2,39), o que significa que os itens constantes desta dimensão nunca ou raramente se aplicam ao trabalho dos bombeiros. As respostas às questões “Eu conheço o meu plano de trabalho, pelo menos com um mês de antecedência.” e “Eu posso abandonar momentaneamente as minhas tarefas, sem qualquer inconveniente.” têm uma média de 1,48. A questão “Devo coordenar-me estreitamente com os meus colegas para atingir os objectivos traçados.”, de codificação invertida, cifra-se num nível de resposta de 1,76. Por fim, as questões “Eu decido sozinho(a) quando desejo tirar férias” e “Eu conheço com antecedência todos os procedimentos de trabalho de uma nova tarefa que me seja atribuída” têm um nível de resposta de 1,84 e 1,92,

respectivamente. Daqui podemos concluir que os bombeiros não conhecem o seu plano de trabalho com antecedência e mesmo de manhã é-lhes difícil conseguir prever como o dia de trabalho se vai desenrolar, que não podem abandonar momentaneamente as suas tarefas sem que haja inconvenientes. Também não podem decidir sozinhos quando desejam tirar férias e que devem coordenar-se com os colegas para atingir os objectivos traçados.

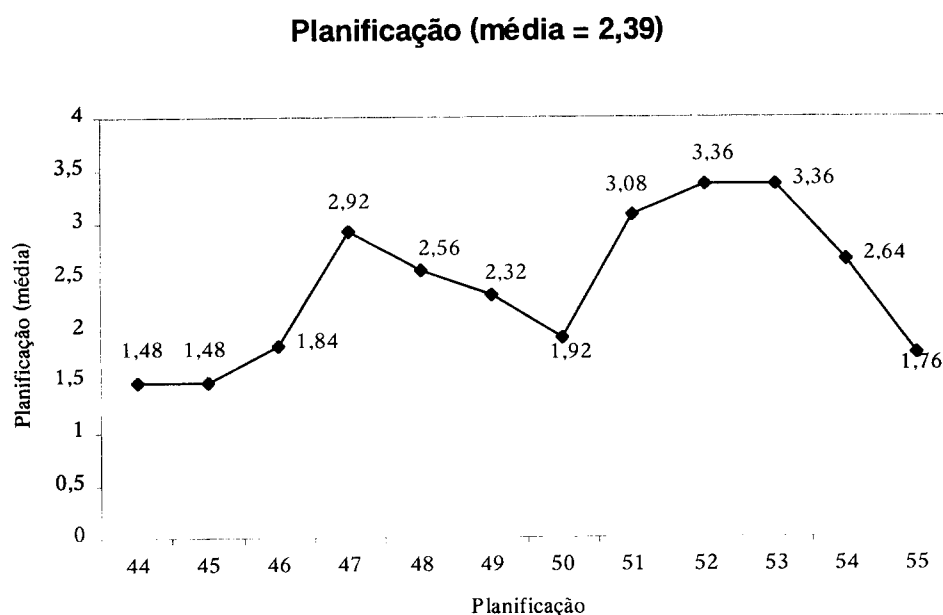


Gráfico 9 – Dimensão Planificação do Trabalho

No que se refere aos constrangimentos temporais a que os bombeiros estão sujeitos no desempenho do seu trabalho, os dados indicam uma média de 2,89, significando isto que as situações inquiridas se aplicam quase regularmente ao seu trabalho. Da análise desta dimensão, podemos concluir que os Bombeiros nem sempre podem dispor de tempo para si (2,44); fazem horas extraordinárias porque há trabalho urgente para terminar (2,32); devem trabalhar muito rapidamente dado o pouco tempo de que dispõem (2,6); não podem facilmente fazer uma pausa (2,32); os seus horários de

trabalho nem sempre são compatíveis com a sua vida familiar (2,4); estão dependentes do ritmo de trabalho dos colegas (2,48); e, devem executar diferentes tarefas ao mesmo tempo (2,56).

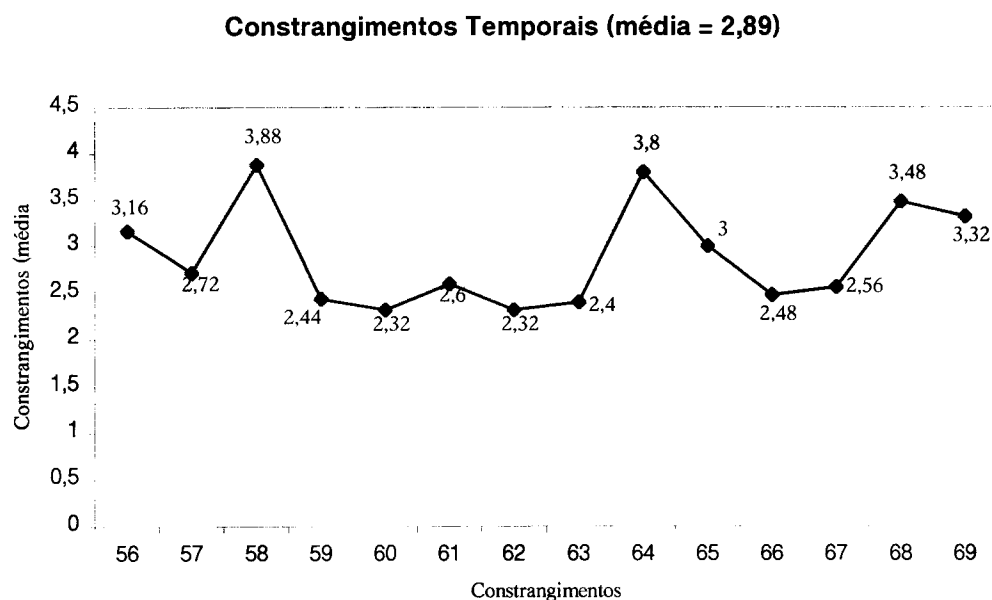


Gráfico 10 - Dimensão Constrangimentos Temporais

Quanto à sexta, e última dimensão, que diz respeito à confiança no futuro a média de respostas é de 2,86, ou seja, as questões que reflectem essa confiança fazem quase regularmente parte das situações de trabalho vividas pelos bombeiros. Da análise dos dados obtidos podemos concluir que os bombeiros temem pelo futuro dos jovens de hoje (1,84), pensam que há cada vez menos emprego e que não podem fazer nada contra tal facto (2) e confiam na sociedade (2,16) mas, com reservas.

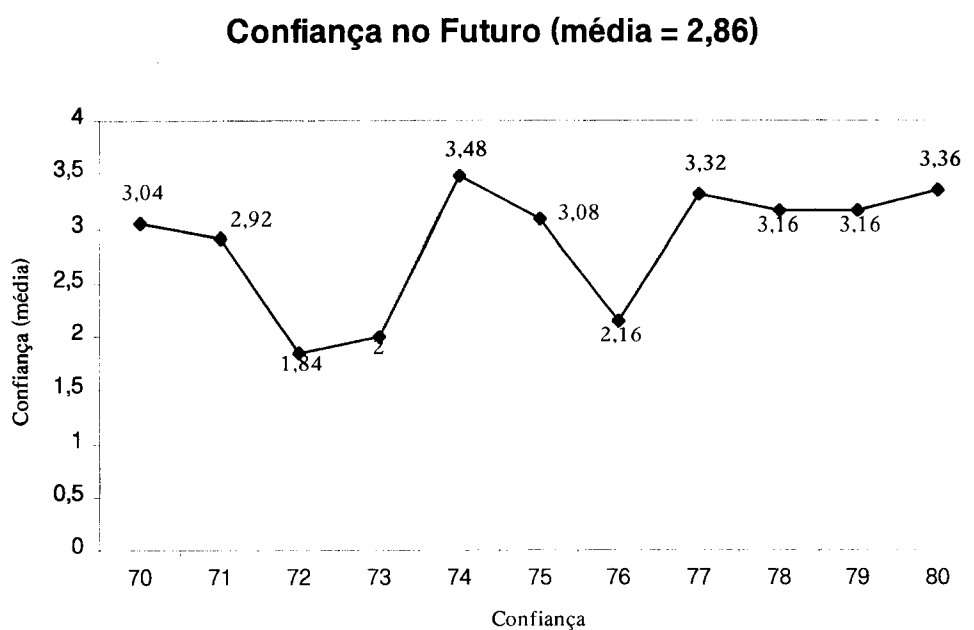


Gráfico 11 - Dimensão Confiança no Futuro

Feita a análise simples das respostas ao questionário sobre as condições de trabalho, e os valores atribuídos a cada sub-escala de controlo sobre a situação de trabalho, verificamos que os bombeiros, no seu todo, têm algum controlo sobre a sua situação de trabalho. O valor mais baixo está presente na dimensão que avalia o grau de controlo sobre a planificação do trabalho (2,39), o que era de esperar já que grande parte do seu trabalho se baseia na urgência e na imprevisibilidade, e o mais alto na dimensão que avalia a presença de exigências contraditórias na situação de trabalho (3).

4.3.3 – Análise estatística

Antes de passar à apresentação dos resultados obtidos através da análise estatística, convém fazer aqui um pequeno parêntesis. Apesar da análise estatística feita poder ser alvo de críticas, nomeadamente no que se refere à adequabilidade dos testes utilizados em virtude da pequena dimensão da amostra, é de salientar que a opção pelos testes que a seguir apresento, resultou da orientação que recebi no sentido de aplicar ao questionário realizado com os bombeiros, exactamente o mesmo tratamento estatístico que foi utilizado na sua versão original desenvolvida por Veronique De Keyser e Isabelle Hansez.

A consistência interna das seis sub-escalas de controlo foi testada utilizando o coeficiente α de Cronback. Os valores deste coeficiente para cada escala de controlo no trabalho foram os seguintes:

- controlo sobre os recursos disponíveis, .63;
- controlo sobre as exigências contraditórias, .64;
- controlo sobre os riscos, .47;
- controlo sobre a planificação do trabalho, .12;
- controlo sobre os constrangimentos temporais, .52;
- controlo sobre o futuro, .38.

Os valores obtidos são fracos, em termos estatísticos apenas os valores superiores a .70 serão aceitáveis. Isto significa que, no presente estudo, as escalas de controlo sobre os recursos disponíveis e sobre as exigências contraditórias são as que se encontram mais próximas daquele valor, estando, contudo, abaixo dele, ou seja não há consistência na resposta dos indivíduos e, portanto, estas escalas não serão adequadas.

A análise da variância foi usada para comparar os níveis de controlo de cada uma das seis sub-escalas (ANOVA, $p=.0001$). Verificou-se haver correlação significativa ($p<0.05$) entre a primeira e a quarta sub-escalas, ou seja, entre as dimensões recursos disponíveis e planificação do trabalho (Fisher PLSD, .198*; Scheffe F-test, 4.541*); entre a segunda e a terceira sub-escalas, isto é, entre as dimensões exigências contraditórias e riscos inerentes à situação de trabalho (Fisher PLSD, .198*); entre a segunda e quarta sub-escalas, respeitantes às dimensões exigências contraditórias e planificação do trabalho (Fisher PLSD, .198*; Scheffe F-test, 7.492*); entre a terceira e quarta sub-escalas, referentes às dimensões riscos inerentes à situação de trabalho e planificação do trabalho (Fisher PLSD, .198*; Scheffe F-test, 3.176*); entre a quarta e quinta sub-escalas, dimensões planificação do trabalho e constrangimentos temporais (Fisher PLSD, .198*; Scheffe F-test, 4.935*); e, por fim, entre a quarta e sexta sub-escalas, ou seja entre as dimensões planificação do trabalho e confiança no futuro (Fisher PLSD, .198*; Scheffe F-test, 4.434*). As restantes análises da variância não registam correlações significativas.

A capacidade discriminativa das sub-escalas de controlo sobre a situação de trabalho, em relação a variáveis independentes como o sexo, a idade, as habilitações literárias, o estado civil, o número de filhos, a antiguidade na função, a categoria na hierarquia do Estatuto do Bombeiro, a profissão e o local de trabalho, também foi testada.

A análise da variância (ANOVA) entre cada uma das seis sub-escalas e a variável independente sexo não revelou a existência de valores significativos (D1, $p=.8136$; D2, $p=.2519$; D3, $p=.0757$; D4, $p=.074$; D5, $p=.065$; D6, $p=.2543$). O mesmo se verificou com as variáveis independentes idade (D1, $p=.9686$; D2, $p=.6771$; D3, $p=.0571$; D4, $p=.5739$; D5, $p=.1708$; D6, $p=.3275$), habilitações literárias (D1, $p=.7288$; D2, $p=.8424$; D3, $p=.3925$; D4, $p=.3575$;

D5, $p=.5861$; D6, $p=.71$) e antiguidade na função (D1, $p=.8179$; D2, $p=.8666$; D3, $p=.2033$; D4, $p=.2028$; D5, $p=.2653$; D6, $p=.9161$).

No que se refere à variável independente estado civil, embora a análise da variância (ANOVA) de cada uma das sub-escalas não apresente capacidades discriminativas (D1, $p=.8787$; D2, $p=.3389$; D3, $p=.0999$; D4, $p=.6419$; D5, $p=.3632$; D6, $p=.5241$), a terceira dimensão, riscos inerentes à função, apresenta valores significativos (Fisher PLSD, $.665^*$) entre os indivíduos solteiros e divorciados.

Quanto à variável independente número de filhos, a análise da variância (ANOVA) da sub-escala de controlo sobre os recursos disponíveis apresenta capacidades discriminativas (D1, $p=.0339 - p<.05$). As restantes sub-escalas de controlo não revelam capacidades discriminativas (D2, $p=.1163$; D3, $p=.4203$; D4, $p=.3612$; D5, $p=.2383$; D6, $p=.1769$). Contudo, existem valores significativos na segunda dimensão, que diz respeito às exigências contraditórias no trabalho, entre não ter nenhum filho e ter três (Fisher PLSD, $.71^*$) e entre ter dois e ter três filhos (Fisher PLSD, $.718^*$).

A variável independente categoria/posto no Estatuto do Bombeiro, apresenta valores significativos na sub-escala de controlo sobre os constrangimentos temporais entre a categoria de auxiliar de motorista e a categoria de motorista (Fisher PLSD, $.723^*$), entre a categoria de auxiliar de motorista e a categoria de aspirante (Fisher PLSD, $.434^*$), entre a categoria de auxiliar de motorista e a categoria de bombeiro de 3ª classe (Fisher PLSD, $.373^*$), e entre a categoria de auxiliar de motorista e a categoria de chefe de bombeiros (Fisher PLSD, $.56^*$). Apesar destes valores significativos, a análise da variância (ANOVA) da sub-escala em causa não demonstra capacidades discriminativas (D5, $p=.0677$), o mesmo se verificando com as restantes sub-

escalas de controlo sobre a situação de trabalho (D1, $p=.9687$; D2, $p=.7956$; D3, $p=.8593$; D4, $p=.5948$; D6, $p=.9399$).

A análise da variância (ANOVA) da sub-escala de controlo sobre os riscos inerentes à função e a variável independente profissão revelou capacidades discriminativas bastante boas (D3, $p=.0011$ - $p<.05$). Os valores encontrados fazem a distinção entre os motoristas INEM e os motoristas de transporte de doentes (Fisher PLSD, $.224^*$; Scheffe F-test 5.337^*) e entre os motoristas INEM e os operadores de central (Fisher PLSD, $.274^*$; Scheffe F-test 7.828^*). Isto significa que a referida escala tem capacidade para distinguir o exercício de diferentes funções no seio da mesma Instituição. Já quanto às restantes sub-escalas de controlo sobre a situação de trabalho, a análise da variância não demonstrou capacidades discriminativas (D1, $p=.9323$; D2, $p=.7727$; D4, $p=.7659$; D5, $p=.0926$; D6, $p=.1508$), no entanto, a sub-escala de controlo sobre os constrangimentos temporais (D5, $p=.0926$), revela valores significativos entre os motoristas INEM e os motoristas de transporte de doentes (Fisher PLSD, $.307^*$).

Por último, fez-se a análise da variância (ANOVA) no que diz respeito à variável independente local de trabalho. Pretendia-se saber se as escalas de controlo discriminavam entre os bombeiros de Montemor-o-Velho e os bombeiros de Cantanhede. Os valores encontrados não permitiam afirmar que tal capacidade discriminativa estivesse presente nas sub-escalas (D1, $p=.9686$; D2, $p=.372$; D3, $p=.953$; D4, $p=.2651$; D5, $p=.2298$; D6, $p=.8994$).

Este facto causou alguma frustração na medida em que, depois de todo o trabalho de observação realizado, após tantas horas na presença dos bombeiros, parecia quase impossível que os dados obtidos não revelassem diferenças, até porque essas diferenças existiam, tinham sido testemunhadas durante o trabalho de observação.

Na presença desta constatação, surgiu a ideia de decompor a amostra não apenas nas duas categorias referidas (“bombeiros de Cantanhede” e “bombeiros de Montemor”), mas incluir uma terceira categoria, composta pelos bombeiros da Secção da Tocha. Assim, fez-se uma nova análise da variância (ANOVA) no que diz respeito à variável independente local de trabalho e os resultados obtidos vieram de encontro às expectativas. A sub-escala de controlo sobre os recursos disponíveis (D1, $p=.0015$) discrimina entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, $.42^*$, Scheffe F-test 8.888^*) e entre Tocha e Montemor (Fisher PLSD, $.425^*$, Scheffe F-test 4.766^*). A sub-escala de controlo sobre as exigências contraditórias (D2, $p=.0008$) discrimina entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, $.317^*$, Scheffe F-test 9.402^*) e entre Tocha e Montemor (Fisher PLSD, $.321^*$, Scheffe F-test 7.902^*). A sub-escala de controlo sobre os riscos inerentes à função (D3, $p=.0181$) discrimina entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, $.333^*$, Scheffe F-test 4.838^*) e entre Tocha e Montemor (Fisher PLSD, $.337^*$). A sub-escala de controlo sobre os constrangimentos temporais (D5, $p=.0294$) discrimina entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, $.381^*$) e entre Tocha e Montemor (Fisher PLSD, $.386^*$, Scheffe F-test 3.869^*). As sub-escalas de controlo sobre a planificação do trabalho (D4, $p=.2725$) e sobre a confiança no futuro (D6, $p=.0692$) não apresentam capacidades discriminativas, apesar de esta última revelar valores significativos entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, $.382^*$).

Tendo presentes os objectivos do WOCCQ e perante os valores encontrados seria de esperar que a MSP (medida de stress psicológico) apresente valores baixos, já que um dos pressupostos subjacentes ao quadro teórico-metodológico adoptado determina que o grau de controlo sobre a situação de trabalho é inversamente proporcional ao stress sentido pelos trabalhadores.

Assim, para avaliar a correlação entre o grau de stress e as seis sub-escalas de controlo sobre a situação de trabalho, procedeu-se a uma análise de regressão simples tendo-se obtido os seguintes valores para cada uma das seis sub-escalas:

- D1 (recursos disponíveis), $p=.0449$; Beta Coefficient, -23.059 ;
- D2 (exigências contraditórias), $p=.0446$; Beta Coefficient, -29.71 ;
- D3 (riscos), $p=.0229$; Beta Coefficient, -33.879 ;
- D4 (planificação), $p=.0183$; Beta Coefficient, -22.877 ;
- D5 (constrangimentos temporais), $p=.0335$; Beta Coefficient, -16.745 ;
- D6 (confiança no futuro), $p=.002$; Beta Coefficient, -43.82 .

Os valores encontrados são significativos ($p<.05$) e a regressão simples com valores negativos em cada uma das sub-escalas (Beta Coefficient <0) significa que quando aumenta "D" diminui o stress, pelo que se pode concluir que existe uma relação inversa entre controlo e stress, ou seja, quanto maior é o grau de controlo que se tem sobre a situação de trabalho, menor é o stress psicológico.

Com o intuito de complementar um pouco a análise estatística dos dados obtidos com a MSP, realizou-se, ainda, uma análise da variância (ANOVA) em relação às variáveis independentes testadas com WOCCQ. Os resultados obtidos não demonstram diferenças significativas entre as referidas variáveis, excepção feita à variável local de trabalho ($p=.0061$), que discrimina entre Cantanhede e Tocha (Fisher PLSD, 25.532^* , Scheffe F-test 4.429^*) e entre Cantanhede e Montemor-o-Velho (Fisher PLSD, 19.106^* , Scheffe F-test 4.371^*). Tal significa que o stress psicológico sentido pelos bombeiros no local Cantanhede assume valores superiores ao sentido pelos bombeiros nos locais Tocha e Montemor-o-Velho.

4.3.4 - Situações problemáticas referidas pelos bombeiros

A análise das situações problemáticas permitiu evidenciar quais as características do trabalho realizado pelos bombeiros que lhes provocam um grau de stress considerável.

Para proceder à análise destas situações foram construídas cinco categorias, de acordo com os temas identificados pelos bombeiros como geradores de algum grau de tensão. Por sua vez, cada uma das categorias agrupa diferentes assuntos mencionados pelos bombeiros.

Em seguida apresento uma listagem das situações problemáticas enunciadas pelos bombeiros, categorizadas e agrupadas, bem como ilustradas.

I Categoria - Relações interpessoais

1 - Relações com os colegas

Exemplo:

- "A desconfiança e a agressividade dos colegas."
- "Alguns bombeiros que se acham mais dos que os outros."
- "A falta de respeito de alguns colegas de trabalho para com os outros."

2 - Relações com a hierarquia

Exemplo:

- "A discriminação existente no meu local de trabalho."
- "Falta de colaboração da entidade patronal."
- "Há sempre um funcionário que é afilhado."
- "Inoperância das pessoas responsáveis sobre alguns problemas."

II Categoria - Problemas relacionados com a população

3 - Público (em geral)

Exemplo:

- "Mirones nos locais dos incidentes."
- "Sair para eventuais chamadas falsas."
- "Ter que fazer serviços que nada têm a ver com emergências como fazer transporte nas ambulâncias INEM por engano dos populares que nos solicitam."
- "Congestão da Central"

4 - Doentes (em particular)

Exemplo:

- "Abuso do serviço de transporte."
- "Situações extremas com doentes que ultrapassam os limites possíveis."

III Categoria - Conteúdo do trabalho

5 - Risco

Exemplo:

- "Risco de ter um acidente."
- "Ser atropelado enquanto presto socorro."

6 - Acontecimentos críticos

Exemplo:

- "Quando sou chamado para um atropelamento ferroviário"
- "Ter que socorrer pessoas conhecidas" e "crianças" e "toxicodependentes."

IV Categoria - Organização do trabalho

7 - Tomar decisões quando há falta de meios humanos

Exemplo:

- "Resolver situações de transporte de doentes ou de urgências depois da hora dos funcionários saírem e não ter ninguém para o fazer."
- "Dificuldades em arranjar elementos necessários para ocorrências em que envolve mais que os meios que se encontram no Quartel."

8 - Sobrecarga de trabalho

Exemplo:

- "Quando à necessidade de tocar a sirene e não se encontra ninguém no Quartel e eu ter que fazer sozinha tudo desde abrir portões, atender o telefone, etc."
- "Ainda não ter acabado um serviço e já estar a ser chamado para outro."

9 - Informação insuficiente

Exemplo:

- "Falta de informação sobre localizações de ocorrências."
- "Dificuldades em chegar ao local por falta de indicações"

10 - Má orientação do serviço

Exemplo:

- "Não existe coordenação no serviço" e "coordenação com as outras entidades."
- "Deslocar-me sozinha com um doente, em situações por vezes graves para o doente."
- "Muita gente a mandar."
- "Falta de apoio por parte dos voluntários."

V Categoria - Condições de trabalho

11 - Ambiente de trabalho (Ergonomia)

Exemplo:

- "Ter que fazer serviços à noite e à chuva sem visibilidade nenhuma."
- "Passar todo o dia sentado num carro" e "a carregar doentes."

12 - Meios materiais

Exemplo:

- "Falta de equipamento para obter um trabalho com mais resultados positivos."
- "Falta de meios no local das ocorrências."

Na tabela abaixo encontram-se sistematizadas as situações problemáticas referidas, bem como o grau de stress que provocam nos bombeiros e a frequência com que tais situações ocorrem.

Categorias	Situações Problemáticas	Total de Citações	Percentagem	Média	
				Stress	Frequência
I - Relações Interpessoais	1 - Relações com os colegas	6	8,00%	3,17	2,83
	2 - Relações com a hierarquia	9	12,00%	3,44	2,67
II - Problemas com o público	3 - Problemas com o público	11	14,67%	3,37	2,50
	4 - Problemas com os doentes	1	1,33%	2,00	2,00
III - Conteúdo do trabalho	5 - Risco	5	6,67%	3,40	2,60
	6 - Acontecimentos críticos	7	9,33%	3,71	1,29
IV - Organização do trabalho	7 - Tomar decisões	3	4,00%	3,67	2,33
	8 - Sobrecarga de trabalho	7	9,33%	3,29	2,86
	9 - Informação insuficiente	7	9,33%	3,29	3,43
	10 - Má orientação	12	16,00%	3,42	3,08
V - Condições de trabalho	11 - Ergonomia	2	2,67%	3,00	2,50
	12 - Meios materiais	5	6,67%	3,40	2,60

Tabela 1 - Situações Problemáticas Identificadas

Através da análise desta tabela podemos verificar que as situações mais vezes referidas pelos bombeiros dizem respeito à má orientação do serviço, com 12 citações, a problemas relacionados com o público, com 11 citações, e às relações com a hierarquia, com 9 citações.

É opinião mais ou menos generalizada entre os bombeiros de que os serviços algumas vezes funcionam mal em virtude de haver uma organização deficiente. De acordo com as afirmações proferidas há muita gente a mandar, facto que permite a existência de ordens contraditórias e falta de directrizes claras. Nomeadamente no que se refere à marcação de serviços de transporte de doentes para as consultas e exames de saúde, foi possível verificar que não existe qualquer tipo de metodologia para proceder a estas marcações. O único requisito que é preciso preencher é ser sócio da Associação, independentemente da gravidade da situação ou da capacidade da pessoa se poder deslocar por outros meios. Como não se negam serviços, há quase diariamente um excessivo número de marcações que, se relacionado com os meios humanos e materiais de que a Corporação dispõe, resulta numa sobrecarga enorme sobre os motoristas com esta função. Por outro lado, os bombeiros sentem que não existe coordenação com as restantes entidades que compõem a rede de prestação de serviços e meios de socorro, nomeadamente o Centro Operacional de Doentes Urgentes e o Centro Coordenador Operacional.

No que diz respeito aos problemas relacionados com o público, convém salientar que os motoristas INEM identificam dois tipos de situações capazes de lhes gerar stress: a presença de população nos locais dos incidentes, que numa atitude de puro "*voyeurismo*", muitas vezes dificultam a sua acção; e, serem solicitados para situações de emergência que não existem ou que não são de facto urgentes. Por seu turno, os operadores de central identificam como situação problemática a "Congestão da Central", isto é, quando há um

incidente de proporções tais que obriga a tocar a sirene de alarme, logo imediatamente a população telefona para o Quartel no intuito de saber o que se passou, ocupando assim todas as linhas telefónicas da central. Tal atitude causa grande transtorno aos operadores uma vez que ficam impossibilitados de comunicar com o CODU ou com o CCO, para obtenção de mais informações ou para receber/dar instruções sobre os meios disponibilizados. A única comunicação que conseguem manter é via rádio com os carros/ambulâncias saídos do Quartel, mas mesmo essa comunicação é prejudicada com as campainhas dos telefones tocando em simultâneo.

No âmbito das relações interpessoais, as relações com a hierarquia foram identificadas como sendo uma situação problemática geradora de algum stress entre os bombeiros. Segundo eles, nem sempre é possível contar com a colaboração dos superiores hierárquicos, sentem que por vezes não assumem as suas responsabilidades face a determinados problemas e tendem a tomar partidos quando se trata da gestão de conflitos interpessoais. Por diversas vezes foi-me possível observar diferentes atitudes perante situações semelhantes, embora protagonizadas por diferentes funcionários. Por exemplo, o facto dos motoristas INEM jogarem às cartas nos tempos de espera, foi tratado de três formas diferentes: como uma situação normal sem qualquer importância; como uma situação que merece uma repreensão verbal, pois existem outras tarefas para realizar dentro do Quartel; e como uma situação grave que deve ir ao conhecimento da Direcção, uma vez que outros funcionários ficarão sobrecarregados com as restantes tarefas que há a realizar dentro do Quartel.

Há, ainda outras três situações identificadas como problemáticas e que são, cada uma delas, referidas por 7 vezes; são os acontecimentos críticos, a sobrecarga de trabalho e a informação insuficiente.

Quanto ao que classifiquei como acontecimentos críticos, convém salientar que no decurso das suas intervenções os bombeiros, mais especificamente os motoristas INEM, podem ser confrontados com situações de grande sofrimento humano e expostos a situações extremamente trágicas e exigentes do ponto de vista emocional. Essas situações foram identificadas como muito stressantes através de 7 citações. Optei por lhes chamar acontecimentos críticos porque de alguma forma marcaram especialmente os bombeiros que as viveram, já que demonstraram certa relutância em falar delas. As primeiras vezes que abordei o assunto respondiam superficial e evasivamente, sem referirem verdadeiramente o que os impressionou e, só algum tempo depois, admitiram as consequências que tal situação tinha tido no seu comportamento, como por exemplo dificuldade em adormecer, acordar sobressaltado durante a noite, não conseguir ver carne crua.

Como referi atrás, a título de exemplo, a sobrecarga de trabalho identificada como situação problemática resulta do número excessivo de serviços de transporte que são aceites diariamente pela Corporação.

Outra situação problemática geradora de stress mais identificada refere-se a informação insuficiente. Este problema identificado pelos motoristas INEM refere-se à falta de informação sobre a localização dos incidentes, facto que lhes causa bastante tensão uma vez que têm que prestar o socorro solicitado o mais rapidamente possível e, por vezes, demoram muito tempo a encontrar o local da ocorrência. Isto acontece porque, para além de não existir um sistema cartográfico da área de intervenção prático e eficaz para proceder à localização (apenas existe um mapa do Concelho afixado numa das paredes da Central), também a pessoa que solicita o socorro, muitas vezes, não presta as devidas informações sobre o local da ocorrência.

Nas duas tabelas seguintes estão representadas as percentagens atribuídas por cada uma das Corporações estudadas, às situações problemáticas identificadas. A análise dos dados constantes em cada uma delas permite identificar quais as categorias mais referidas em cada Corporação e concluir ou não pela existência de diferenças nas respostas dadas.

Cantanhede					
Categorias	Situações Problemáticas	Total de Citações	Percentagem	Média	
				Stress	Frequência
I	1 - Relações com os colegas	5	83,33%	3,40	2,80
	2 - Relações com a hierarquia	6	66,67%	3,50	2,67
II	3 - Problemas com o público	5	45,45%	3,20	2,60
	4 - Problemas com os doentes	0	0,00%	0,00	0,00
III	5 - Risco	4	80,00%	3,50	2,50
	6 - Acontecimentos críticos	4	57,14%	3,75	1,50
IV	7 - Tomar decisões	1	33,33%	3,43	3,00
	8 - Sobrecarga de trabalho	5	71,43%	3,20	2,60
	9 - Informação insuficiente	3	42,86%	3,33	3,67
	10 - Má orientação	7	58,33%	3,71	3,14
V	11 - Ergonomia	2	100,00%	3,00	2,50
	12 - Meios materiais	3	60,00%	3,33	2,33

Tabela 2 - Situações Problemáticas Identificadas em Cantanhede

Montemor-o-Velho					
Categorias	Situações Problemáticas	Total de Citações	Percentagem	Média	
				Stress	Frequência
I	1 - Relações com os colegas	1	16,67%	2,00	3,00
	2 - Relações com a hierarquia	3	33,33%	3,33	2,67
II	3 - Problemas com o público	6	54,55%	3,33	2,67
	4 - Problemas com os doentes	1	100,00%	2,00	2,00
III	5 - Risco	1	20,00%	3,00	3,00
	6 - Acontecimentos críticos	3	42,86%	3,67	1,00
IV	7 - Tomar decisões	2	66,67%	3,50	2,00
	8 - Sobrecarga de trabalho	2	28,57%	3,50	3,50
	9 - Informação insuficiente	4	57,14%	3,25	3,25
	10 - Má orientação	5	41,67%	3,00	2,75
V	11 - Ergonomia	0	0,00%	0,00	0,00
	12 - Meios materiais	2	40,00%	3,50	3,00

Tabela 3 - Situações Problemáticas Identificadas em Montemor-o-Velho

A análise dos dados por Corporações mostra que as relações interpessoais são identificadas enquanto situações problemáticas maioritariamente pela Corporação de Cantanhede. Apesar de não se poder afirmar a existência de mau ambiente de trabalho, até porque o clima de entre ajuda e de protecção mútua é bastante acentuado e invulgar noutros meios profissionais, há conflitos interindividuais entre colegas, sobretudo resultantes das relações de parentesco e de amizade entre alguns funcionários e a hierarquia. Tal facto, desencadeia algumas desconfianças entre os que não se acham “protegidos”, e conseqüentemente mau estar e mal entendidos entre colegas e entre funcionários e hierarquia. A hierarquia, ou melhor, as várias hierarquias existentes num quartel, são igualmente factor de desentendimentos e, ainda mais se considerarmos que elas podem ser constituídas por várias facções, que de um modo pouco declarado disputam o poder e a capacidade de melhor gerir a sua relação com a Direcção.

Ambas as Corporações referem os problemas com o público como situações problemáticas que afectam os bombeiros no seu desempenho. Refira-se, aliás, que esta situação é a que tem mais citações entre os bombeiros de Montemor-o-Velho.

Também os acontecimentos críticos são referidas pelos bombeiros das duas Corporações como muito stressantes: 4 vezes citados por Cantanhede e 3 vezes por Montemor. Já quanto ao risco inerente à profissão de Bombeiro, parece não afectar os indivíduos de Montemor, pois apenas um bombeiro o identifica, enquanto que em Cantanhede é citado 4 vezes. Contudo, quanto a este aspecto, deve ser salientado o facto de ter havido um acidente com uma ambulância do Quartel de Cantanhede no período em que decorreu este trabalho de investigação, pelo que a identificação deste risco poderá ser uma consequência desse acontecimento.

No que se refere à organização do trabalho, a Corporação de Montemor refere mais vezes como situações problemáticas ter que tomar decisões quando há falta de meios humanos (2 citações) e informação insuficiente (4 citações), enquanto a Corporação de Cantanhede identifica a sobrecarga de trabalho (5 citações) e a má orientação do serviço (7 citações). Note-se, no entanto que a má orientação do serviço é a segunda situação problemática mais vezes citada pelos bombeiros de Montemor e a primeira mais citada pelos de Cantanhede. Como referi anteriormente é a situação problemática mais referida no conjunto das duas Corporações, com um total de 12 citações.

Por fim, no que respeita às condições de trabalho, apenas os bombeiros de Cantanhede fazem duas referências a situações relacionadas com aspectos ergonómicos da sua situação de trabalho, uma das referências tem a ver com as condições físicas e posturas em que o trabalho é desenvolvido, enquanto que a outra se relaciona mais com as condições ambientais em que os bombeiros têm de trabalhar. Em ambas as Corporações há referências à falta de meios materiais para prestar socorro com qualidade no local dos incidentes. Esta falta de meios identificada pelos bombeiros reside no insuficiente número de ambulâncias INEM, pois tanto em Cantanhede como em Montemor existe apenas uma ambulância INEM devidamente equipada para actuar em situações de urgência. Todas as outras ambulâncias existentes nos dois Quartéis são AMS, que em situações de emergência não permitem aos bombeiros actuar com a mesma eficácia, já que não estão equipadas com os meios necessários para agir nestas situações.

Capítulo 5

Considerações finais

O trabalho de observação directa resultante das inúmeras visitas feitas e das entrevistas informais mantidas com todos os bombeiros, permitiram-me constatar que os bombeiros têm aspirações elevadas do ponto de vista humanitário e de ajuda ao próximo, contudo, quotidianamente deparam-se com dificuldades que os fazem sentir-se incapazes face a algumas situações. O seu idealismo conjugado com as frustrações diárias condu-los a atitudes de desinvestimento no seu trabalho e de perda de interesse para com os outros, facto que, por vezes, não lhes permite interagir de forma eficaz e humana.

A profissão que exercem e as tarefas que desenvolvem são portadoras de determinadas particularidades que podem ser consideradas factores de stress.

A incerteza é uma dessas particularidades, podendo ser observada a dois níveis. Noutros meios profissionais, os trabalhadores sabem com alguma precisão como se irá processar o seu dia de trabalho, logo é-lhes possível planificar as suas actividades. Pelo contrário, os bombeiros não podem nunca prever como irá decorrer um dia de trabalho, pelo que a organização das suas actividades é sempre limitada. Têm que estar sempre disponíveis para o serviço independentemente de qualquer outro factor, nomeadamente, de natureza fisiológica. Esse serviço tanto pode significar uma emergência como uma chamada falsa. Os bombeiros têm apenas um controlo potencial quanto ao resultado das situações. Sendo assim, a incerteza está também presente na finalidade das suas acções.

Outro aspecto que deve ser salientado, diz respeito às exigências físicas da profissão. Quando são chamados para um serviço, os bombeiros passam muito rapidamente de uma postura tranquila para outra de extrema agitação e nervosismo, o que leva a concluir que a libertação de adrenalina no momento da chamada atingirá valores altos. Se o serviço se tratar de uma situação de verdadeira emergência, o consumo de energia necessário à realização do trabalho tenderá a baixar gradualmente a adrenalina libertada, caso contrário se a emergência for um falso alarme ou outro tipo de situação que não exija grande esforço ou dispêndio de energia, o organismo demorará bastante mais tempo a voltar para níveis normais. Por outro lado, o bombeiro nunca sabe o tipo de cenário que vai encontrar, tanto do ponto de vista das condições de trabalho como do esforço físico exigido. Por isso, é necessária uma boa condição física, já que, com alguma frequência, têm que trabalhar durante muitas horas e em condições, por vezes, difíceis. Para além disto, a carga de trabalho do ponto de vista físico é enorme; longos períodos de repouso alternam rapidamente com períodos de actividade intensa. Os próprios horários que são obrigados a praticar, serviços de 12 ou 24 horas consecutivas com a possibilidade de se prolongarem para além desse limite e a alternância dia/noite, requerem alguma aptidão física.

O risco presente no seu quotidiano laboral é outra das particularidades que deve ser considerada, bem como os receios inerentes a tal risco. Todos os bombeiros afirmam gostar muito daquilo que fazem, apesar do risco que correm e da responsabilidade que têm pela vida de terceiros. A possibilidade de salvar pessoas e de ajudar o próximo são factores de grande satisfação e de realização profissional, que compensam largamente o risco a que estão sujeitos. Aliás, quando são interpelados as primeiras vezes, esse risco é absolutamente negligenciável, não só porque faz parte da profissão, logo é assumido mas, também, porque para se ser bombeiro é preciso “perder o amor à vida”. Contudo, trata-se de um sentimento presente no seu

quotidiano, pelo que admitem preocupação com a segurança dos colegas e com as consequências que um erro seu poderá ter sobre os colegas e sobre as pessoas socorridas/transportadas nas ambulâncias. Apesar do desprendimento e heroísmo assim manifestado, foi possível, com o decorrer do tempo e o aumento do grau de confiança, perceber que tal procedimento encerra uma estratégia de defesa. Os bombeiros não falam facilmente sobre os seus receios e temores. Por diversas vezes, ao abordar este tema, relatavam situações ocorridas referindo-se aos receios dos colegas. No entanto, quando a minha presença no Quartel passou a ser habitual, admitiram rezear pela sua segurança, sobretudo os que têm filhos, afirmaram pensar com alguma frequência no risco que correm diariamente.

Uma outra particularidade da profissão diz respeito às exigências temporais. As demoras em termos de resposta às solicitações devem ser muito curtas, sobretudo nas situações de urgência e de salvamento. A pressão temporal é, à partida extremamente importante nos casos de risco de vida na medida em que, as hipóteses de sobrevivência dependem do lapso de tempo que decorre entre o sinal de alerta e a chegada da equipa de socorro ao local da ocorrência. Como, normalmente, os bombeiros não podem, à partida, avaliar a gravidade da ocorrência nem a urgência da solicitação, tudo se passa sempre como que de uma urgência se tratasse e como se cada segundo passado fosse fundamental para a realização do serviço.

A exposição a situações trágicas é mais uma das particularidades desta profissão. No decurso das suas intervenções, os bombeiros podem ser confrontados com situações de grande dor e sofrimento humano, que lhes colocam grandes exigências emocionais e psicológicas, sob dois pontos de vista distintos. Por um lado, os bombeiros são frequentemente confrontados com a necessidade de tomar decisões vitais, num curto espaço de tempo e sob situações de grande pressão, avaliar a necessidade de correr

determinado risco, saber lidar com a confusão que invariavelmente se gera nos locais das ocorrências e estabelecer prioridades, manter o “sangue frio” e a clarividência, dominar as próprias emoções e gerir o comportamento das vítimas. Por outro lado, algumas ocorrências podem representar acontecimentos críticos, ou seja, situações traumáticas ou perturbadoras capazes de afectar qualquer pessoa. São situações graves nas quais o indivíduo é confrontado com a possibilidade de morte, presente a sua integridade física, ou a de outro, ameaçada. Estas situações podem provocar sentimentos de angustia, de impotência e de revolta. No âmbito das funções exercidas pelos bombeiros, este tipo de acontecimentos, está quotidianamente presente e é cumulativo.

Por fim, outra particularidade da profissão refere-se à convivência durante longos períodos de tempo que gera algumas tensões interpessoais. Efectivamente, durante as 12 ou 24 horas que os bombeiros estão de serviço, determinadas atitudes ou características de uns são percebidas pelos outros como difíceis de suportar, personalidades diferentes que chocam em virtude do interesse manifestado pelo trabalho, pela segurança/risco, pela responsabilidade, pelo grau de motivação, pelo nível de profissionalismo, pela resistência à mudança, pela inveja e pelo favoritismo por parte da hierarquia.

Algumas destas particularidades foram também evidenciadas pelos resultados obtidos com a aplicação do WOCCQ, como referi no ponto 4.3.2. A análise simples das respostas ao questionário sobre as condições de trabalho, e os valores atribuídos a cada sub-escala de controlo sobre a situação de trabalho, revelaram que os bombeiros, considerando a situação de trabalho no seu todo, têm algum controlo sobre a sua situação de trabalho. O valor mais baixo (2,39), foi encontrado na dimensão que avalia o grau de controlo sobre a planificação do trabalho e o mais alto (3) na

dimensão que avalia a presença de exigências contraditórias na situação de trabalho. Nas restantes sub-escalas de controlo, os valores obtidos foram os seguintes:

- 2,87 recursos disponíveis
- 2,79 riscos associados ao trabalho
- 2,89 constrangimentos temporais
- 2,86 confiança no futuro

No que se refere à identificação de situações problemáticas geradoras de algum grau de tensão, grande parte delas situam-se a nível organizacional, no entanto, no que se refere ao grau de stress sentido, são os acontecimentos críticos que colhem valores mais elevados.

A nível organizacional, os factores identificados como geradores de stress, relacionam-se com problemas de comunicação, uma vez que os canais de comunicação existentes são pobres ou insuficientes, particularmente nos sentidos ascendente e descendente, facto que por vezes conduz à circulação de informação deturpada e de falta de *feed-back*. Esta deficiência na comunicação origina alguma falta de colaboração entre os diferentes organismos que envolvem a actividade de prestação de socorro, mas também no seio das próprias corporações entre a hierarquia e os bombeiros.

Quanto às relações com a hierarquia, os bombeiros, referem com alguma frequência a falta de reconhecimento pelo bom trabalho exercido, enquanto o erro cometido nunca passa despercebido e é sempre criticado/sancionado. Este factor conjugado com as diferenças de tratamento observadas, está na origem de problemas ao nível das relações interpessoais, desencadeando algumas discussões entre colegas. Além da falta de reconhecimento, os bombeiros mencionam, ainda, nem sempre poderem contar com a colaboração dos superiores hierárquicos, sentirem que por vezes não

assumem as suas responsabilidades face a determinados problemas e tenderem a tomar partidos quando se trata da gestão de conflitos interpessoais.

As atitudes de puro "*voyeurismo*" da população, a falta de compreensão, de colaboração e o abuso dos serviços de transporte e de emergência, assim como a pressão temporal e os longos períodos de espera são também aspectos referidos como stressantes.

A informação recolhida através das observações, das entrevistas e dos questionários, permitiu-me verificar quais os factores sentidos como perturbadores, mas também que alguns desses factores são vistos como factores de valorização profissional e pessoal, por exemplo, correr riscos para salvar terceiros, permite aos bombeiros sentirem-se úteis à sociedade e profissionalmente realizados, é através da contabilização do número de vezes que cada um assistiu a uma determinada ocorrência que medem, entre si, o desenvolvimento profissional de cada um, ou que admitem a um cadete o estatuto de Bombeiro depois que é "baptizado" em determinada ocorrência.

Os bombeiros fazem uso de algumas estratégias que lhes permitem gerir as suas emoções e o stress sentido no âmbito do seu quotidiano profissional. Ao longo dos meses em que decorreu a realização deste estudo, pude observar que os bombeiros não demonstram os seus sentimentos com facilidade, antes pelo contrário, parece haver alguma necessidade de não demonstrar qualquer tipo de emoção, talvez como forma de defesa colectiva ou de preservação da masculinidade, bem ilustrada pela afirmação "os homens não choram". O recurso sistemático ao humor negro perante determinadas situações ocorridas, será porventura outra estratégia que lhes

permite descomprimir e ultrapassar com maior facilidade acontecimentos críticos a que tenham assistido.

Julgo que seria interessante intervir ao nível do stress resultante dos acontecimentos críticos e ao nível do stress organizacional.

Em relação ao nível do stress resultante dos acontecimentos críticos, deveria ser disponibilizada assistência profissional capaz de ajudar os bombeiros a gerir as situações críticas com que podem deparar no exercício das suas funções. Nomeadamente explicar-lhes que as suas reacções a acontecimentos críticos não são sinal de fraqueza mas sim, reacções normais a situações anormais. Que é perfeitamente natural que tenham dificuldades em dormir, que acordem sobressaltados e que revivam a ocorrência por algum tempo. Outro aspecto poderá passar pela realização de reuniões colectivas em que falem abertamente dos receios individuais e das dificuldades experimentadas depois de serem expostos a um acontecimento crítico.

Ao nível organizacional, a melhoria dos canais de comunicação ascendente e descendente, o reconhecimento do bom trabalho realizado, uma organização mais participativa e menos directiva nomeadamente através da realização de reuniões entre os diversas equipas e os diferentes funcionários, poderia cercear os jogos de poder e os "diz que disse" no seio da Instituição. Por outro lado, a coordenação entre organismos deveria ser melhorada, sobretudo no que diz respeito às intervenções em caso de acidente. As associações de bombeiros voluntários inscrevem-se num vasto conjunto de instituições que prestam socorro. Entre essas instituições poderemos destacar, entre outras, a Associação Nacional de Bombeiros, o Centro Operacional de Doentes Urgentes, a Polícia e a Protecção Civil. Ora, a coordenação de todas estas instituições nem sempre é fácil, sobretudo se não esquecermos que a tradição no relacionamento entre organismos em

Portugal, se faz um pouco “de costas voltadas”. Apesar de todos concorrerem para o mesmo fim, parece não haver interligação nos procedimentos e coordenação nas acções desenvolvidas.

Um outro aspecto que deveria ser alvo de uma atenção especial é a formação oferecida a estes profissionais. A formação deve ser incentivada e o acesso a cursos de formação deve ser aumentado. A instituição responsável pela formação dos bombeiros, não só voluntários mas também municipais e sapadores, em Portugal é a Escola Nacional de Bombeiros que, directamente ou através de bombeiros já formados ministra cursos de formação inicial ou de actualização profissional em diversos domínios. Quanto à formação inicial, deveria ser oferecida em todos os domínios a todos os bombeiros e não apenas formação em socorrismo ou em transporte de doentes, por exemplo. Para além disso, o acesso aos cursos deveria ser aumentado e permitido a todos os bombeiros que se mostrassem interessados. Por fim, quanto às acções de formação de actualização profissional, poderia haver um esforço para que, pelo menos, fossem cumpridas as disposições do calendário para frequência dessas acções, não permitindo que bombeiros que fizeram o curso de socorrista há sete anos continuem actualmente sem acesso a qualquer outra formação ou a actualização dos conhecimentos e técnicas entretanto desenvolvidos.

No que diz respeito aos problemas relacionados com o público, as atitudes de “voyeurismo”, as chamadas falsas e as situações de emergência que não são de facto urgentes e, a “Congestão da Central”, não poderão ser eficazmente atacados por duas corporações, isoladamente consideradas. Trata-se de um problema de mentalidade, de falta de consciência colectiva e de falta de informação. Sob este ponto de vista, as instituições com maior visibilidade, nomeadamente o INEM e a Associação Nacional de Bombeiros, poderiam lançar campanhas de informação e de sensibilização, no sentido

de alertar a população acerca dos inconvenientes e das consequências que este tipo de comportamento pode ter. Relativamente a este aspecto, os bombeiros demonstram resignação e aceitação, decidindo que nada pode ser feito no sentido de se operar uma mudança. Por inúmeras vezes foi-me possível ouvir expressões tipo “é para isto que nos pagam”, “ faz parte do trabalho! Que é que posso fazer? Aguenta!”, ou “esta é a minha sina”

Para terminar, gostaria de referir que, em virtude do reduzido tamanho da amostra, os resultados obtidos com a aplicação do WOCCQ e da MSP, poderão estar aquém das expectativas, contudo tal não indica que as capacidades discriminativas destas escalas possam ser postas em causa, apenas que existirá alguma limitação na sua aplicação a amostras pequenas. Também por esse motivo, e por ter sido realizado em duas corporações, as tendências observadas e as conclusões daí retiradas, serão válidas apenas para essas corporações, não podendo ser generalizadas a outras, ainda que aparentemente semelhantes. Seria interessante aplicar aqueles questionários ao maior número de corpos de bombeiros possível, através da implicação do Serviço Nacional de Bombeiros e da Protecção Civil, com o objectivo de avaliar o grau de controlo sobre a situação de trabalho e os riscos psicossociais a que os bombeiros estão sujeitos, de modo a desenvolver uma acção concertada, ao nível destes organismos, conducente à valorização profissional e à melhoria das condições de trabalho destes profissionais.

Por fim, uma breve nota. Apesar do trabalho que agora apresento se basear em dados recolhidos entre meados de 1999 e princípios de 2000, julgo que não perdeu pertinência e actualidade, sobretudo, se nos reportarmos aos acontecimentos ocorridos no Verão passado e a toda a polémica gerada em torno da actuação dos Bombeiros. As questões colocadas perante a sua incapacidade para combater os fogos, a falta de formação, a falta ou a inadequação dos meios utilizados, a visível falta de comunicação entre as

partes envolvidas e a inexistência de uma acção concertada, revelaram os problemas existentes numa estrutura extremamente complexa, que urge reformular.

Concluindo, há dois aspectos na profissão de bombeiro que são naturalmente stressantes: o perigo para a própria vida e a responsabilidade pela vida de terceiros. Do ponto de vista organizacional, há que ter em conta a falta de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido, a valorização da profissão e a não auscultação das bases, facto que se reflecte no grau de controlo destes profissionais sobre a sua situação de trabalho.

Bibliografia

Adler, C.M. & Hillhouse, J.J (1996). Stress, Health and Immunity: a review of the literature. In T.W. Miller (ed.). *Theory and assessment of stressful life events* (pp. 109-138). Madison, Connecticut: International University Press, Inc.

Akerstedt, T. (1977). Invasion of the sleep-wakefulness pattern: Effects on circadian variation in psychophysiological activation. *Ergonomics*, 20, 459-474.

Appels, A. (1989). Loss of control, vital exhaustion and coronary heart disease. In A. Steptoe & A. Appels (Eds.). *Stress, Personal Control and Health* (pp. 215-235). Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Appley, M. H. & Trumbull, R. (1985). On the Concept of Psychological Stress. In R.S. Lazarus & A. Monat (Eds.), *Stress and Coping Anthology* (pp. 58-66). 2^a ed., New York: Columbia University Press.

Aronsson, G. (1989). Dimensions of control as related to work organization, stress and health. *International Journal of Health Services*, 19 (3), 459-468.

Aronsson, G. (1989). Swedish research on job control, stress and health. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health*. Chichester: Wiley.

Berger, P. & Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality - A treatise in the sociology of knowledge*. NY: Doubleday.

Bliese, P. & Steve, J. (1999). Incorporating multiple levels of analysis into occupational stress research. *Work & Stress*, 13 (1), 1-6.

Carayon, P. (1993). Job design and job stress in office workers. *Ergonomics*, 36 (5), 463-477.

Carayon, P., Zijlstra, F. (1999). Relationship between job control, work pressure and strain: studies in the USA and in The Netherlands. *Work & Stress*, 13 (1), 32-48.

Conway, T.L., Vickers, R.R., Ward, H.W., & Rahe, R.H. (1981). Occupational stress and variation in cigarette, coffee and alcohol consumption. *Journal of Health and Social Behaviour*, 22, 155-165.

Cooper, C.L. (1983). Identifying stressors at work: recent research developments. *Journal of Psychosomatic Research*, 27 (5), 369-376.

Cooper, C.L. (1994). Stress Research in Europe. *European Review of Applied Psychology*, vol. 44, n° 2.

Cooper, C.L. & Davidson, M. (1988). Les origines du stress en milieu professionnel. In R. Kalimo, M. A. El-Batawi & C. L. Cooper (Eds), *Les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports à la santé*. Genève : Organization Mondiale de la Santé.

Cox, T. (1985). The nature and measurement of stress. *Ergonomics*, vol. 28, n° 8, 1155-1163.

Cox, T. & Rial-González, E. (2000). Stress lié au travail: panorama européen. *Magazine de l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail*, 5, 4-6.

Curie, J. & Cellier, J.C. (1987). Stratégie de la recherche en psychologie du travail. In C. Lévi-Leboyer. e J.C. Sperandio, *Traité de Psychologie du Travail*. Paris : PUF.

De Keyser, V., Beauchesne-Florival, M.-N. et Notte, D. (1982). *Analyser les conditions de travail: connaissance du problème*. Paris: Entreprises Modernes d'Édition.

De Keyser, V., & Hansez, I. (1996). Vers une perspective transactionnelle du stress au travail: Pistes d'évaluations méthodologiques. *Cahiers de Medecine du Travail*. Vol. XXXIII, n.° 3, 133-144.

Dejours, C. (1988). Les Troubles Mentaux Liés Au Travail. In *Les Facteurs Psychosociaux en Milieu de Travail et Leurs Rapports à la Santé* (pp.64-77). Genève: OMS.

Dejours, C. (1995). Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en médecine du travail. *Le travail humain*, Tome 58, n.° 1, 1-17.

Ellul, J. (1982). Variations historiques des motivations au travail. In *Quelles motivations au travail*. Paris: Entreprises Modernes d'Édition.

Fisher, S. (1989). Stress, control, worry prescriptions and the implications for health at work: a psychobiological model. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health*. Chichester: Wiley.

Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Freire, J. (1993). *Sociologia do Trabalho: uma introdução*. Porto: Edições Afrontamento.

Frese, M. (1989). Theoretical models of control and health. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health*. Chichester: Wiley.

Friedman, M. & Rosenman, R. H. (1985). The Key Cause - Type A Behavior Pattern. In R.S. Lazarus & A. Monat (Eds.), *Stress and Coping Anthology*. 2^a ed., New York: Columbia University Press.

Ganster, D.C. (1989). Improving measures of worker control in occupational stress research. In J.J. Hurrell, L.R. Murphy, S.L. Sauter & C.L. Cooper (Eds.), *Occupational Stress. Issues and Developments in Research*. London: Taylor and Francis Ltd.

Gore, A. (1988). *Métamorphoses du Travail. Quête du Sens*. Paris: Édition Galilee.

Hansez, I., De Keyser, V. (1999). A multidimensional tool for measuring job control: Evidence about the construct validity. Comunicação apresentada no IXth European Congress of Work and Organizational Psychology. Helsínquia, Finlândia. Maio.

Hansez, I., De Keyser, V. (1997). Measurement of job control dimensions from the standpoint of job control as a stressor reduction mechanism. Submitted in *Applied Psychology: An International Review*.

Iturra, R. (1991). *A religião como teoria da reprodução social*. Lisboa: Edição Escher.

Ivancevich, J., Matteson, M., Freedman, S., & Phillips, J. (1990). Worksite Stress Management Interventions. *Journal of the American Psychological Association*, Vol. 45, n.º 2, 252-261.

Jaccard, P. (s/data). *História Social do Trabalho*. Círculo de Leitores

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71 (7), 694-705.

Karasek, R., Theorell, T., Schwartz, J., Pieper, C., & Alfredsson, L. (1982). Job, psychological factors and coronary heart disease: Swedish prospective findings and U.S. prevalence findings using a new occupational inference method. *Advances in Cardiology*, 29, 62-67.

Karnas, G. e Salengros, P. (1983). L'ergonomie: adapter? *La Revue Nouvelle*, 3, 272-282.

Kasl, S.V. (1978). Epidemiological contributions to the study of work stress. In C.L. Cooper & R. Payne (Eds.). *Stress at Work* (pp. 3-48). John Wiley & Sons.

Kasl, S.V. (1989). An epidemiological perspective on the role of control in health. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health*. Chichester: Wiley.

Lacomblez, M. (1997). *A psicologia ergonómica: contribuição da psicologia do trabalho num projecto de interdisciplinaridade na acção*. Comunicação apresentada na 1ª Conferência Internacional "Ergonomia, Segurança e Higiene Ocupacionais", Universidade do Minho: Guimarães, 18-20 de Junho.

Lacomblez, M. (2000). Factores psicossociais associados aos riscos emergentes. Comunicação apresentada no Seminário "Riscos emergentes da nova organização do trabalho". Lisboa, 8 e 9 de Junho 2000.

Lacomblez, M. (2001). Analyse du travail et élaboration des programmes de formation professionnelle. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, Vol. 56, n.º 3, 543-578.

Lacomblez, M., Santos, M. & Vasconcelos, R. (1999). A contribuição da psicologia do trabalho num projecto de melhoria das condições de desempenho da actividade profissional. *IV Simpósio sobre comportamento organizacional da Associação de Psicologia*: Coimbra, 21-23 de Outubro.

Lazarus, R.S. (1988). Vulnérabilité et résistance individuelles au stress psychologique. In *Les Facteurs Psychosociaux en Milieu de Travail et Leurs Rapports à la Santé*. (pp. 127-133). Genève: OMS.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R.S., & Monat, A. (1985). Stress and Coping – Some Current Issues and Controversies. In *Stress and Coping Anthology*. 2^a ed., New York: Columbia University Press.

Lemyre, L. & Tessier, R. (1988). Mesure de Stress Psychologique (MSP): Se sentir stressé(e). *Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 20 (3), 302-321.

Lemyre, L., Tessier, R. & Fillion, M. (1990). *Mesure de Stress Psychologique (MSP): manuel d'utilisation*. S.1.

Leplat, J. & Cuny, X. (1983). *Introdução à Psicologia do Trabalho*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Le Moigne, J.-L. (1995). *Les Épistémologies Construtivistes*. Paris : Presses Universitaires de France.

Lévi-Leboyer, C. e Sperandio, J. C. (1987). La psychologie du travail en France : naissance et développement. In C. Lévi-Leboyer. e J.C. Sperandio, *Traité de Psychologie du Travail*. Paris : PUF.

Lovallo, W. R. (1997). *Stress and Health. Biological and Psychological Interactions*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Mackay, C.J. & Cooper, C.L. (1987). Occupational stress and health: some current issues. In C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York: Wiley.

Mc Laney, M.A. & Hurrell, J.J. (1988). Control, stress and job satisfaction in Canadian nurses. *Work and Stress*, 2 (3), 217-224.

Montmollin, M. (1998). Y a-t-il réellement des différences entre l'ergonomie «anglophone» et l'ergonomie «francophone»? In M-F Dessaigne e I. Gaillard (Coord.). *Des évolutions en ergonomie*. Toulouse : Octares Editions.

Moray, N. (1997). Que se passe-t-il chez les ergonomes anglophones? *Actes du XXXII Congrès SELF*. Lyon 1997.

Noulin, M. (1992). *Ergonomie*. Paris:Techniplus.

Oliveira Rocha, J. A. (1997). *Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Editorial Presença.

Ortsman, O. (1984). *Mudar o Trabalho - As Experiências, os Métodos, as Condições de Experimentação Social*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). *Occupational Stress Inventory. Manual Research Version*. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.

Parkes, K. (1989). Personal control in an occupational context. In A. Steptoe & A. Appels (Eds.). *Stress, Personal Control and Health* (pp. 21-47). Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Rosch, P.J. (1998). Reminiscences of Hans Selye and the Birth of "Stress". *Stress Medicine*, 14 (1), 1-6.

Samurçay, R., & Rogalski, J. (1993). Cooperative Work and Decision Making in Emergency Management. *Le Travail Humain*, tome 56, n.º 1, 53-77.

Santos, B. S. (1987). *Um Discurso sobre as Ciências*. Porto: Afrontamento.

Santos, B. S. (1989). *Introdução a uma Ciência Pós-Moderna*. Porto: Afrontamento.

Sauter, S.L. (1989). Moderating effects of job control on health complaints in office work. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job Control and Worker Health*. Chichester: Wiley.

Sedas Nunes, A. (1982). *Sobre o Problema do Conhecimento nas Ciências Sociais* (sexta edição). Lisboa: Cadernos GIS, n.º 9.

Selye, H. (1985). Selections from *The Stress of Life*. In R.S. Lazarus & A. Monat (Eds.), *Stress and Coping Anthology* (pp.17-35). 2ª ed., New York: Columbia University Press.

Serra, A. V., (1999). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Vaz Serra.

Smulders, P.& Nijhuis, F. (1999). The Job Demands-Job Control Model and absence behaviour: results of a 3-year longitudinal study. *Work & Stress*, 13 (2), 115-131.

Stephens, A. (1989). The significance of personal control in health and disease. In A. Stephens & A. Appels (Eds.). *Stress, Personal Control and Health* (pp. 309-318). Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Stora, J. B.(1990). *O Stress*. Porto: RÉS-Editora.

Teiger, C. (1993). L'approche ergonomique: du travail humain à l'activité des hommes et des femmes au travail. *Education Permanente*, 116, 3, 71-96.

Theorell, T. (1989). Personal control at work and health: a review of epidemiological studies in Sweden. In A. Steptoe & A. Appels (Eds.). *Stress, Personal Control and Health* (pp. 49-64). Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Van Der Doef, M. & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control(-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13 (2), 87-114.

Warr, P.B. (1990). Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work and Stress*, 4 (4), 285-294.

Welford, A. T. (1973). Stress and Performance. *Ergonomics*, 16 (5), 567-580.

Wisner, A. (1995a). La constitution de problèmes : sa description par l'analyse ergonomique du travail. *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)*. Toulouse : Octares Editions.

Wisner, A. (1995b). La méthodologie en ergonomie : d'hier à aujourd'hui. *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)*. Toulouse : Octares Editions.

Wisner, A. (1995c). La psychologie de l'homme au travail ou la psychologie n'est pas une technique. *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)*. Toulouse: Octares Editions.

ANEXOS

Anexo 1

Estatutos da AHBV de Cantanhede

ESTATUTOS

ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA

DOS

BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS

DE

CANTANHEDE



E S T A T U T O S
DA

A ASSOCIAÇÃO DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDÉ

CAPÍTULO I
ORGANIZAÇÃO E FINS

Art. 1.º - A Associação dos Bombeiros Voluntários de Cantanhedé, fundada em vinte e quatro de Agosto de mil novecentos e dois, passa a denominar-se Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhedé, continuando a ter a sua sede na Vila de Cantanhedé, na Rua dos Bombeiros Voluntários, e tem por fim prestar socorros nos casos de incêndios, sinistros de qualquer outra natureza, doença ou calamidade, em que possa prestar auxílio dentro desta Vila ou fora, em harmonia com os recursos de que dispõe.

Pode também promover festas e sessões culturais e exercer qualquer outra actividade conducente a melhor preparação intelectual, moral e física dos seus associados.

Art. 2.º - A Associação compõe-se:

- Primeiro - Da Assembleia Geral dos Sócios;
- Segundo - Da Direcção, encarregada de administrar de acordo com estes Estatutos;
- Terceiro - Do Conselho Fiscal;
- Quarto - Da Corporação constituída por um Corpo de Bombeiros e representada pelo Comando.

CAPÍTULO II

Art. 3.º - Os sócios desta Associação dividem-se em honorários, beneméritos, effectivos e activos.

Art. 4.º - Sócios honorários são as pessoas singulares ou colectivas que, como tal, sejam proclamadas pela Assembleia Geral, em compensação de serviços relevantes prestados à Associação.

Art. 5.º - Sócios beneméritos são as pessoas singulares ou colectivas que, pelos serviços prestados ou dádivas feitas à Associação, mereçam da Assembleia Geral tal distincção.

Art. 6.º - Sócios effectivos são os que, não prestando serviços na Corporação, ficam apenas sujeitos aos deveres gerais dos sócios, exercendo os cargos de gerência para que forem eleitos, e pagando para o cofre social uma quota mensal não inferior ao quantitativo fixado em Assembleia Geral.

Art. 7.º - Sócios activos são os membros da Corporação que trabalham para a extinção de incêndios e outros serviços humanitários sociais.

CAPÍTULO III

DIREITOS DOS SÓCIOS

Art. 8.º - A admissão dos sócios honorários e beneméritos, será feita em Assembleia Geral, e a proposta da Direcção, ou de um sócio, não poderá ser apresentada sem a aprovação da maioria dos sócios presentes.

Art. 9.º - Os sócios effectivos serão admitidos por deliberação da Direcção sob proposta de um sócio.

Art. 10.º - Para sócio activo ninguém poderá ser admitido, nem inscrito, sem:

Primeiro - Requerer directamente ao Comando a sua admissão, que a levará à apreciação da Corporação;

Segundo - Vir perante a Direcção, declarar que se compromete a cumprir e guardar fielmente todas as disposições exarçadas nestes Estatutos e nos regulamentos, e desta declaração se lavrando termo em livro especial, que será archivado pela Direcção e pelo proposto;

Terceiro - Satisfazer as condições dos regulamentos da Corporação.

Art. 11.º - O sócio honorário ou benemérito que fôr demittido pela Assembleia Geral, nunca mais poderá ser resmittido.

Art. 12.º - O candidato a sócio effectivo ou activo, que pela primeira vez fôr recusado não poderá requerer novamente a sua admissão, senão passado um ano.

DIREITOS E DEVERES DOS SÓCIOS

Art. 13.º - Os sócios têm o direito de votar em todas as reuniões da Assembleia Geral e de ser votados para qualquer dos cargos desta Associação e as suas regalias são iguais para todas as classes.

Art. 14.º - Parágrafo único. Exceptuam-se os sócios honorários, os menores de dezoito anos e os activos que tenham menos de um ano de alistamento, que não poderão votar nem ser eleitos.

Art. 15.º - Serão criados distintivos diferentes para todas as classes de sócios: os sócios activos, porém, usarão, além do distintivo, dum uniforme de acordo com os Regulamentos da Corporação.

Art. 16.º - Parágrafo único. Os distintivos ou uniformes não poderão ser, pelos sócios, vendidos ou alienados de qualquer forma, e o sócio que por qualquer motivo deixar de o ser, restituirá à Direcção o seu uniforme, equipamento ou distintivos, sendo em caso de necessidade obrigado a fazê-lo administrativa ou judicialmente.

Art. 17.º - Todo o sócio activo deverá apresentar-se devidamente equipado no Quartel, sempre que haja toque ou sinal de sinistro ou quando convocado para qualquer serviço.

Art. 18.º - Todos os sócios têm direito:

1.º - Primeiro - De informar a Direcção, em todos os assuntos que julgarem convenientes ou inconvenientes para a Associação;

2.º - Segundo - De examinar as contas de gerência, na secretaria, e de se habilitarem para a discussão delas, em Assembleia Geral;

3.º - Terceiro - De frequentar a Sede de Associação e Gozar das distacções que ella oferecer, tendo sempre em vista os seus respectivos Regulamentos, podendo fazer-se acompanhar por pessoas da família, excepto varões válidos, maiores de dezoito anos, em todas as festas que se realizarem na Sede. Como pessoas de família consideram-se somente aquelles que vivem em comum com o sócio.

- Arts. 179- Tanto os sócios honorários, como os beneméritos e os activos, são isentos de qualquer contribuição social.
- Parágrafo primeiro - Não se poderá, porém, negar aos sócios, de que trata este artigo, o direito de, voluntária e espontaneamente, arbitrarem, eles próprios, qualquer donativo ou quota mensal com que queiram auxiliar o cofre da Associação.
- Parágrafo segundo - Querendo os sócios de que trata este artigo, usar do direito que lhes é conferido no parágrafo antecedente, declará-lo-ão por escrito à Direcção, que procederá em conformidade.
- Arts. 180- Todos os sócios não activos poderão, querendo, auxiliar o Corpo de Bombeiros em caso de sinistro ou calamidade, submetendo-se ás seguintes disposições:
- Primeiro - Apresentar-se ao Comando com a sua identificação, a fim de poderem ser reconhecidos;
- Segundo - Colocar-se inteiramente sob as suas ordens, e sujeitando-se inteiramente à penalidades prescritas para os sócios activos.
- Arts. 181- São deveres gerais de todos os sócios:
- Primeiro - Guardar e cumprir todas as disposições exactas nos presentes Estatutos, legalmente aprovados, e as deliberações da Direcção e Assembleia Geral, bem como os Regulamentos por elas aprovados.
- Segundo - Concorrer para o enriquecimento e prosperidade desta Associação por todos os meios ao seu alcance.

CAPÍTULO III

DA ASSEMBLEIA GERAL

- Arts. 209- A Assembleia Geral é o concurso dos sócios de todas as Classes que estiverem no pleno uso dos seus direitos. A Assembleia Geral dispõe do poder absoluto desta Associação, e soberana em todas as suas deliberações, que tenham por objecto os fins que a Associação se propõe atingir.
- Arts. 210- As reuniões da Assembleia Geral serão convocadas pelo seu Presidente, com a antecipação nunca inferior a oito dias, por meio de um aviso afixado em lugar patente na Sede e de aviso postal com a designação do dia, hora, local e fins da reunião.
- Arts. 220- A Assembleia Geral considera-se sempre constituída, achando-se presentes a maioria absoluta dos sócios, à hora em que cada um, não comparecendo essa maioria, funcionará, uma hora mais, com o número que se achar presente.
- Arts. 230- As deliberações da Assembleia Geral serão sempre tomadas por maioria de votos dos sócios presentes, salvo se outra maioria for exigida pela lei geral ou por estes Estatutos.
- Arts. 240- Quando a ordem do dia compreender a eleição de qualquer cargo esta se fará por escrutínio secreto, nomeando o Presidente dois sócios para escrutinadores.
- Arts. 250- As Votações de qualquer assunto, que não o previsto no artigo antecedente, serão realizadas em regra por aclamação, ou de qualquer modo, sempre por escrutínio secreto, nos termos em que o Regulamento da Associação, para esse fim, estabelecer.
- Arts. 260- Havendo empate em qualquer dos casos de que tratam os artigos vigésimo quarto e vigésimo quinto, o Presidente decidirá qual será a resolução a prevalecer.
- Arts. 270- São atribuições da Assembleia Geral:
- Primeiro - Conhecer, tratar e deliberar sobre qualquer assunto, que diga respeito a esta Associação, e recursos dos actos da Direcção.
- Segundo - Nomear comissões especiais para qualquer fim.
- Terceiro - Discutir e votar o relatório e contas da Direcção e comissões especiais.
- Quarto - Eleger bianualmente a mesa da Assembleia Geral, a Direcção e o Conselho Fiscal.
- Quinto - A interpretação destes Estatutos e regulamentos.
- Sexto - Resolver sobre qualquer incidente, que se dê, e que nestes Estatutos se não ache previsto.
- Arts. 280- A Assembleia Geral reunir-se-á ordinariamente, de quinze a trinta e um de Janeiro de cada ano para discutir e votar as contas e relatórios da Direcção; no mês de Dezembro, binaualmente, para eleição da mesa da Assembleia Geral, da Direcção e do Conselho Fiscal.
- Parágrafo primeiro - Tanto a mesa da Assembleia Geral como a Direcção e o Conselho Fiscal tomarão posse dos respectivos cargos após a Assembleia Geral ordinária seguirte.
- Parágrafo segundo - Se a mesa da Assembleia Geral, a Direcção ou o Conselho Fiscal, forem eleitos, em Assembleia Geral extraordinária, tomargão posse imediatamente.
- Arts. 290- A Assembleia Geral reunir-se-á extraordinariamente:
- Primeiro - Quando o seu presidente o julgar conveniente;
- Segundo - Quando seja requerida a sua reunião pela Direcção ou pelo Conselho Fiscal;
- Terceiro - Quando seja requerida a sua convocação por cem sócios, pelo menos, no pleno gozo dos seus direitos;
- Quarto - Em todos os outros casos previstos nestes Estatutos e seus Regulamentos para a sua convocação.
- Arts. 300- Para que o Presidente da Assembleia Geral tome conhecimento dos pedidos de reunião nos casos do número terceiro do artigo antecedente, será essencial que lhe seja dirigido um officio assinado pelos sócios requerentes, designando o motivo.
- Arts. 310- Não é permitido a acumulação de cargos.
- Arts. 320- A Assembleia Geral, nas suas reuniões ordinárias, poderá tratar de outro e qualquer assunto da sua atribuição e competência, antes da ordem do dia, mas nas suas reuniões extraordinárias só tratará do assunto para que a Assembleia fôr convocada.
- Arts. 330- A Mesa da Assembleia Geral será composta de um Presidente, de um Vice-Presidente, de um primeiro e de um segundo Secretário.
- Parágrafo único. Para suprir a falta ou impedimento de qualquer destes membros a Assembleia Geral elegerá por aclamação qualquer dos sócios presentes.

EO PRESIDENTE

Arts. 340- AO Presidente da Assembleia Geral, incumbe:

- Primeiro - Presidir às reuniões da Assembleia Geral, dirigir os seus trabalhos e manter a ordem, e, quando ele for alterada por um ou mais sócios, poderá ordenar a saída dos sócios perturbadores.
- Segundo - Convocar as reuniões da Assembleia Geral nos termos dos artigos vigésimo primeiro e vigésimo oitavo;
- Terceiro - Assinar, conjuntamente com os Secretários, as actas da Assembleia a que presidir;
- Quarto - Rubricar os respectivos livros, assinando os termos de abertura e encerramento;
- Quinto - Investir os sócios eleitos nos respectivos cargos, assinando, conjuntamente com eles, os autos de posse.

DO VICE-PRESIDENTE

Art. 159- Ao Vice-Presidente incumbe substituir o Presidente na sua ausência ou impedimento e, no caso de demissão deste, assumir a Presidência efectiva.

DOS SECRETÁRIOS

Art. 160- Aos Secretários pertence:
- Primeiro - Ao primeiro, lavrar as actas das sessões e fazer todo o serviço de expediente;
- Segundo - Ao segundo, auxiliar o primeiro em todo o serviço e substituí-lo na sua ausência ou impedimento.

CAPITULO IV

DA DIRECÇÃO

Art. 170- A Direcção será composta pelo Presidente, Vice-Presidente, Primeiro e Segundo Secretários, Tesoureiro, primeiro e segundo vogais e Comandante, sendo este seu membro nato.
- Parágrafo Único. Serão eleitos um primeiro e um segundo vogais suplentes, que assumirão funções no caso de se encontrar vago algum, ou alguns dos cargos da Direcção.

Art. 171- A Direcção reunir-se-á quinzenalmente em dia previamente combinado, para prover à administração e serviço da Associação, e extraordinariamente, sempre que o Presidente o requerir.

- Parágrafo Primeiro - Este requerimento será feito por escrito ao Presidente, declarando-se o fim da reunião.
- Parágrafo Segundo - A Direcção não poderá funcionar com menos de quatro membros, devendo proceder-se à eleição para os cargos vagos, logo que, esgotada a lista dos suplentes, o seu número seja inferior ao indicado.

Art. 172- Compete à Direcção:
- Primeiro - Cumprir e fazer cumprir os Estatutos e regulamentos e quaisquer decisões da Assembleia Geral;
- Segundo - Zelar pelos interesses da Associação, supervisionando em todos os serviços, da maneira mais eficaz e económica, promover o seu desenvolvimento e prosperidade;
- Terceiro - Admitir e despedir o pessoal ac serviço da Associação e atribuir-lhe os vencimentos;
- Quarto - Prover ou reaver as propostas para admissão de sócios efectivos e activos;

- Quinto - Punir os sócios nos termos destes Estatutos;
- Sexto - Eliminar os sócios efectivos e activos, nos termos dos Estatutos;
- Sétimo - Elaborar os regulamentos necessários ao bom funcionamento dos serviços da Associação, que serão submetidos à aprovação da Assembleia Geral;
- Oitavo - Fornecer ao Conselho Fiscal todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados para o cumprimento da sua missão;
- Nono - Propor a nomeação dos sócios honorários e beneméritos;
- Décimo - Fornecer ao sócios activos o seu uniforme e equipamento e aos restantes sócios os seus cartões de identificação;
- Décimo primeiro - Cuidar da Sede da Corporação e procurar para ella todas as comodidades de instalação, que julgarem convenientes, e fazer contratos que visem o engrandecimento e prosperidade da Associação;
- Décimo segundo - Presidir ao acto de eleição do Comandante da Corporação;
- Décimo terceiro - Promover as festas e diversões que julgarem convenientes, determinando as condições de assistência às mesmas, para os sócios e suas famílias;
- Décimo quarto - Permitir a entrada de convidados nas festas da Associação, quando reconheça não haver inconveniente, fixando as condições da sua admissão;
- Décimo quinto - Deliberar como julgar mais conveniente para os interesses da Associação, em todos os casos omissos nos Estatutos e Regulamentos.

- Parágrafo Único - A Direcção é solidariamente responsável pelos actos de sua administração, sendo excluídos da responsabilidade colectiva, referente a qualquer acto praticado pela Direcção, os membros que expressamente tiverem feito a declaração de voto de que o rejeitaram na acta respectiva.

DO PRESIDENTE

Art. 180- Ao Presidente da Direcção incumbe:

- Primeiro - Presidir às reuniões da Direcção, dirigindo a discussão e usando do seu voto de qualidade nos casos de empate;
- Segundo - Rubricar todos os livros da Associação, fazer de lavrar, e assinar, os termos de abertura e encerramento;
- Terceiro - Assinar, conjuntamente com o Secretário, todos os diplomas e cartões de identificação dos sócios honorários, beneméritos e efectivos e com o Comandante os dos sócios activos;
- Quarto - Visar as requisições de material, tanto para a aquisição, como para reparação, bem como as ordens de receita e despesa;
- Quinto - Visar as contas, que o tesoureiro tiver de pagar, e assinar as respectivas guias de entrada de fundos no Cofre.

DO VICE-PRESIDENTE

Art. 181- Ao Vice-Presidente compete assistir às reuniões da Direcção e fazer as vezes do Presidente na sua ausência ou impedimento.

DC PRIMEIRO SECRETÁRIO

- Arts. 42º - Ao Primeiro Secretário compete:
- Primeiro - Lavrar as actas das reuniões da Direcção;
 - Segundo - Escrituar de um modo claro e simples, a receita e despesa da Associação;
 - Terceiro - Escrituar o livro de recisto de todos os sócios, de onde conste: nome, idade, residência, data de admissão, classe a que pertence e toda e qualquer circunstância que julgue necessária;
 - Quarto - Tratar de todo o expediente da Direcção;
 - Quinto - Arquivar todos os documentos comprovativos de receita e despesa, ou quaisquer outros, que pertençam ao arquivo, bem como os livros de escrituração;
 - Sexto - Assinar todos os mais documentos e officios que o Presidente da Direcção lhe determine.

DC SEGUNDO SECRETÁRIO

- Arts. 43º - O Segundo Secretário substitui o primeiro, na sua falta ou impedimento, e auxiliá-lo-á em todo o serviço.
- Parágrafo Único - Na falta ou impedimento de ambos, a Direcção poderá substituí-los por um dos seus membros.

DC TESoureIRO

- Arts. 44º - Ao Tesoureiro pertence:
- Primeiro - A arrecadação de toda a receita da Associação, sob sua responsabilidade pessoal;
 - Segundo - O pagamento e recebimento de todos os documentos de receita e de despesa da Associação;
 - Terceiro - A escrituração do livro "Caixa" ou de quaisquer outros de receita e despesa;
 - Quarto - Participar à Direcção todas as faltas de pagamento das quotas mensais;
 - Quinto - Prestar à Direcção, logo que esta o exigir, todos os esclarecimentos sobre o estado da receita e despesa;
 - Sexto - Ter regularmente escriturados todos os livros que lhe digam respeito;
 - Sétimo - Apresentar trimestralmente à Direcção um Balanço devidamente documentado;
 - Oitavo - Manter actualizado o inventário do património.
- Parágrafo Primeiro - Os fundos que não forem imediatamente applicados deverão ser depositados em instituição bancária de reconhecido crédito.
- Parágrafo Segundo - O levantamento dos dinheiros que se acham depositados só poderá effectuar-se por meio de cheque ou requisição assinados pelo Presidente e pelo Tesoureiro ou seus substitutos.
- Parágrafo Terceiro - Na sua falta ou impedimento, a Direcção poderá substituí-lo por outro dos seus membros.
- DOS VOGAIS
- Arts. 45º - Os Vogais colaboram em todos os serviços relativos à administração.

CAPÍTULO V

DC CONSELHO FISCAL

- Arts. 46º - O Conselho Fiscal será constituído por três membros: Presidente, Vice-Presidente e Secretário Relator.
- Parágrafo Primeiro - Serão eleitos um Primeiro e um Segundo suplentes que assumirão funções no caso de se encontrar vago algum, ou alguns, dos cargos do Conselho Fiscal.
- Parágrafo Segundo - O Conselho Fiscal funciona como Comissão de sindicância.
- Arts. 47º - O Conselho Fiscal não poderá funcionar com menos de dois membros, devendo proceder-se à eleição para os cargos vagos logo que, esgotada a lista dos suplentes, o seu número seja inferior ao indicado.
- Arts. 48º - Compete ao Conselho Fiscal:
- Primeiro - Verificar os balancetes de receita e despesa e conferir os documentos de despesa, bem como a legalidade dos pagamentos efectuados;
 - Segundo - Examinar periodicamente a escrita da Associação e verificar a sua exactidão;
 - Terceiro - Fornecer à Direcção o parecer acerca de qualquer assunto sobre o qual lhe seja dirigida consulta;
 - Quarto - Elaborar parecer sobre o Relatório de Contas da Direcção para ser presente à Assembleia Geral ordinária;
 - Quinto - Assistir às reuniões da Direcção, sempre que o queira fazer;
 - Sexto - Pedir a convocação da Assembleia Geral extraordinária quando julgar necessário.
- Arts. 49º - Como Comissão de Sindicância compete-lhe:
- Primeiro - Informar com o maior escrupulo as propostas que lhe forem submetidas e dar parecer sobre ellas no prazo de oito dias;
 - Segundo - Inquirir do procedimento de qualquer sócio ou acerca de quaisquer factos que os Corpos Gerentes julguem ser dignos de averiguação especial;
 - Terceiro - Relatar os recursos para a Assembleia Geral.
- Arts. 50º - Das sessões do Conselho Fiscal serão lavradas actas em livro próprio.

CAPÍTULO VI

DA CORPORAÇÃO

- Arts. 51º - A Corporação organizada em harmonia com o disposto no artigo sétimo destes Estatutos, é composto dos sócios que, como tais, se acharem inscritos à data da aprovação destes Estatutos, e dos que de futuro se inscreverem, e que estão sujeitos ao Regulamento dos Corpos de Bombeiros em vigor.
- Parágrafo Único - Os membros dos Quadros Auxiliares e Honorários, têm os mesmos direitos e deveres gerais dos sócios activos, excepto no que se refere ao artigo quinquagésimo terceiro.

DC COMANDANTE

- Arts. 52º - O Comandante é o representante e intérprete dos sócios activos junto da Direcção, e por isso é seu membro nato.

- Arts. 52º - A eleição do Comandante pode recair em sócio da Corporação, e até em pessoa estranha a ele, caso prove teórica e praticamente, ver habilitações necessárias para aquele cargo, ficando considerado como sócio activo, e como tal sujeito às disposições dos Estatutos e Regulamentos, devendo a lista dos elegíveis ser previamente aprovada pela Direcção.
- Parágrafo Primeiro - Na eleição do Comandante só têm voto os membros do Corpo de Bombeiros no activo, com mais de um ano de alistamento e de dezoito anos de idade.
- Parágrafo Segundo - O Comandante, uma vez eleito, só será substituído quando voluntariamente o requerir a Direcção, seja excluído nos termos do artigo quinquagésimo sexto destes Estatutos, ou a sua substituição seja requerida à mesma Direcção por três quartas partes dos membros no activo do Corpo de Bombeiros com mais de um ano de alistamento e dezoito anos de idade.

CAPÍTULO VII

DAS SANÇÕES E RECOMPENSAS

- Arts. 54º - Perdem o direito de sócios efectivos todos os que, tendo seis quotas mensais vencidas, as não satisficam, logo que para isso sejam avisados por escrito, pela Direcção.
- Parágrafo Único - Serão porém esperados os sócios que se acharem ausentes ao tempo da cobrança.
- Arts. 55º - Os sócios à que se applicar a disposição do artigo antecedente, só poderão ser readmitidos depois de terem as suas quotas saldaadas para com a Associação.
- Arts. 56º - Os sócios que infringirem os Estatutos ou Regulamentos, não acatarem as determinações dos Corpos Gerentes, ou derem, na Sede, alguns dos seus membros ou qualquer outro sócio, profírem expressões ou praticarem actos impróprios de pessoas de boa educação e ainda os que tentem impedir o desenvolvimento ou a prosperidade da Associação, serão sujeitos às seguintes penas:
- a) - Advertência;
 - b) - Multa correspondente ao valor de cinco a vinte quotas mínimas mensais;
 - c) - Suspensão até noventa dias;
 - d) - Eliminação;
 - e) - Expulso.
- Arts. 57º - As sanções do artigo anterior são de competência da Direcção, podendo ser applicadas por proposta de qualquer membro da Direcção, do Comandante para os sócios activos, ou do Conselho Fiscal.
- Arts. 58º - A suspensão de qualquer sócio não o desobriga do pagamento de quotas mas inibe-o de frequentar as instalações da Associação, sob pena de expulsão, que lhe será applicada imediatamente pela Direcção.
- Arts. 59º - Das sanções applicadas pela Direcção haverá recurso para a Assembleia Geral ordinária e para a extraordinária no caso de expulsão, excepto se esta for resultante da applicação do artigo anterior.

- Parágrafo Único - O recurso, no caso de expulsão, deverá ser interposto no prazo de dez dias, a contar da data em que o sócio punido tenha sido notificado da pena applicada e apreciado e decidido em reunião da Assembleia Geral convocada pelo respectivo Presidente para um dos vinte dias immediatos à sua interposição.

Arts. 60º - As pessoas que prestarem à Associação quaisquer serviços que mereçam testemunho especial de reconhecimento terão direito às seguintes distincções:

- Primeiro - Louvor concedido pela Direcção;
- Segundo - Louvor concedido pela Assembleia Geral;
- Terceiro - Classificação de sócio benemérito ou honrário.

CAPÍTULO VIII

DOS ENTERROS

- Arts. 61º - Todos os sócios seja qual for a classe a que pertençam, serão conduzidos dentro da Vila numa viatura da Corporação.
- Arts. 62º - Os sócios activos, honorários e beneméritos e os membros dos Corpos Gerentes, em exercício, serão acompanhados pelos membros da Corporação uniformizados.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES GERAIS

- Arts. 63º - Esta Associação não poderá, sob pretexto algum, fazer-se representar em quaisquer festas e solenidades e que se atribua caracter politico.
- Arts. 64º - Aos sócios das outras Corporações, tanto municipais como voluntárias, serão prestadas as honras inerentes aos seus cargos, logo que se apresentem ao Comando acompanhados da respectiva guia ou officio.
- Arts. 65º - A duração desta Associação é por tempo illimitado, só poderá ser dissolvida quando possuir menos de quinze sócios efectivos, por espaço de seis meses, ou provaada que seja a impossibilidade da sua existência.
- Arts. 66º - No caso de dissolução, a Assembleia Geral nomeará uma Commissão para Proceder à liquidação de todos os haveres da Associação.
- Parágrafo Único - O remanescente, se o houver, será pela mesma Commissão entregue a qualquer associação de beneficência pública desta Vila, salvo se a lei determinar outro procedimento.
- Arts. 67º - A Direcção e o Comando ficam autorizados a fazer Regulamentos que julgarem necessários, de harmonia com os presentes Estatutos.
- Arts. 68º - Os presentes Estatutos só poderão ser alterados em Assembleia Geral, expressamente convocada para esse fim, desde que a alteração seja aprovada por três quartos, pelo menos, do número de sócios presentes.

CAPÍTULO X

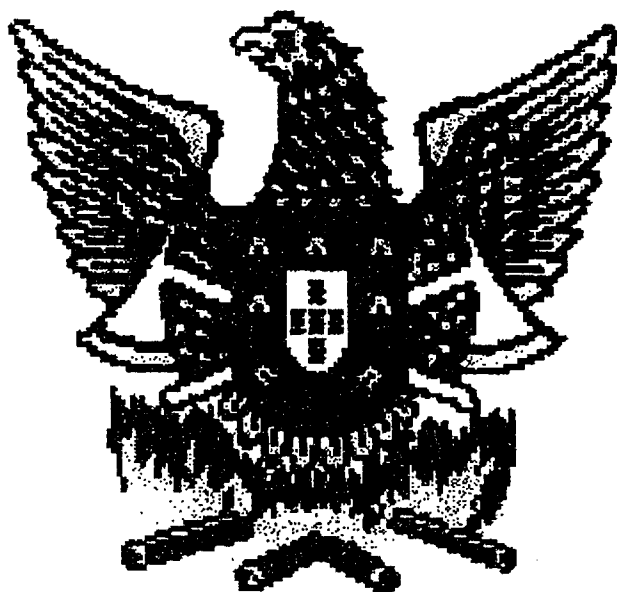
Arts. 691- Os presentes Estatutos entrarão imediatamente em vigor, mas a eleição dos Corpos Gerentes de que trata o artigo vigésimo oitavo só se efectuará no dia marcado no referido artigo, pertencendo aos actuais membros exercer as funções de que estão investidos, até à posse dos novos Corpos Gerentes.

CANTANHEDE, 27 de DEZEMBRO de 1979

Anexo 2

Protocolo Orientador das Relações de Trabalho
nas Associações de Bombeiros Voluntários

**PROTOCOLO ORIENTADOR
DAS
RELAÇÕES DE TRABALHO
NAS ASSOCIAÇÕES
DE
BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS
(PORTAB)**



APRESENTAÇÃO

As relações de trabalho existentes nas Associações de Bombeiros Voluntários carecem de urgente normalização e enquadramento.

O presente Protocolo Orientador não pretende ser um produto acabado, em matéria tão melindrosa como esta, mas sim um primeiro contributo para a definição de um articulado, tão consensual quanto possível.

O documento que se apresenta à reflexão das estruturas dos bombeiros portugueses, constitui um instrumento de orientação para gestão do pessoal remunerado em regime de permanência, que integra os Quadros das Associações de Bombeiros Voluntários.

Na sua elaboração optou-se por consagrar os aspectos mais específicos do sector associativo dos bombeiros, remetendo-se para a legislação de trabalho, em vigor, todas as matérias de âmbito mais geral, juridicamente reguladas pelo Regime Jurídico do Contrato Individual de Trabalho, aprovado pelo Decreto - Lei n.º 49.408 de 24 de Novembro de 1969, e outra legislação complementar.

Lançada a discussão quanto a esta proposta, ficamos agora na expectativa das sugestões que se julgarem pertinentes e que contribuam para o enriquecimento deste documento.

**PROTOCOLO ORIENTADOR DAS RELAÇÕES DE TRABALHO
ENTRE A ASSOCIAÇÃO DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS
DE _____
E O PESSOAL REMUNERADO EM REGIME DE PERMANÊNCIA
AO SEU SERVIÇO**

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Cláusula 1ª
(Âmbito)

As relações de trabalho estabelecidas entre a Associação dos Bombeiros Voluntários de _____ (ABV) e o pessoal remunerado em regime de permanência ao seu serviço, regem-se pelo presente Protocolo ao qual ficam vinculadas tanto a Direcção como os trabalhadores que o subscrevam.

Cláusula 2ª
(Vigência)

O presente Protocolo terá o seu início de vigência em __/__/__ e manter-se-á em vigor, incluindo as tabelas salariais com expressão pecuniária, por um período de __ meses.

CAPÍTULO II
Admissão e Categorias Profissionais

Cláusula 3ª
(Conceitos Gerais)

↳ **GRUPO DE QUALIFICAÇÃO:** Conjunto de categorias profissionais cujas actividades implicam decisões de alcance e reflexos similares na prossecução dos objectivos da Associação.

↳ **FUNÇÃO:** Conjunto de tarefas atribuídas a um trabalhador ou de modo semelhante a vários, correspondente a um ou mais postos de trabalho de idênticas características, e que constitui o objecto da prestação de trabalho.

↳ **CATEGORIA PROFISSIONAL:** Situação decorrente das tarefas atribuídas a um trabalhador que se traduz num conjunto de funções da mesma natureza, e idêntico nível de qualificação e que definam o estatuto sócio - profissional e remuneratório do mesmo trabalhador.

↳ **CARREIRA PROFISSIONAL:** Sistema de fases, escalões, graus e/ou categorias profissionais no âmbito do qual se desenvolve a evolução profissional.

↳ **FASE:** Situação na categoria profissional cujo o acesso é, em princípio automático, dependente da antiguidade na mesma, de aproveitamento nas acções de formação previstas ou reciclagens necessárias para a respectiva categoria podendo ser condicionada pelos resultados da avaliação de desempenho.

↳ **ESCALÃO:** Situação irreversível na categoria profissional cujo o acesso é condicionado pelos anos de experiência, pelo nível de responsabilidade acrescida ou pelo exercício de funções de coordenação e/ou pelos resultados da avaliação do desempenho profissional. O seu preenchimento depende da necessidade funcional.

↳ **GRAU:** Situação reversível na categoria profissional, dependente da necessidade funcional, cujo o acesso é condicionado pelo exercício de funções de coordenação ou outros de responsabilidade particularmente elevada.

↳ **ESTÁGIO:** Situação em que se efectiva a preparação técnico-prática para o exercício de funções de uma categoria profissional, acompanhada ou precedida do exercício tutelado de tarefas de complexidade crescente até à obtenção da plena capacidade para o exercício das funções a desempenhar.

Cláusula 4ª.

(Grupos de Qualificação e Carreiras Profissionais)

Os trabalhadores abrangidos pelo presente Protocolo são classificados de acordo com os seguintes níveis e grupos de qualificação:

GRUPO I - TITULARES DE CARGOS DIRIGENTES (TCD'S)

a) Definição: o desempenho de funções orgânicas dos TCD'S é exercido, preferencialmente, em regime de comissão de serviço. Incluem, entre outras, decisões de incidência técnica, política e/ou tecnológica ao mais elevado nível.

Acções no quadro da organização e gestão de estruturas técnicas operacionais e/ou administrativas.

b) Níveis e qualificação:

N 22 TCD 1
N 21 TCD 2
N 20 TCD 3
N 19 TCD 4
N 18 TCD 5

GRUPO II - QUADROS TÉCNICOS (OT)

a) Definição: Decisões de programação dentro dos limites aprovados pelas decisões de incidência técnica, política ou tecnológica. Acções no quadro dos planos elaborados nos domínios da Gestão, Operação, Saúde, e Recursos Humanos.

b) Níveis e qualificação:

N 17 QT 1
N 16 QT 2
N 15 QT 3
N 14 QT 4

GRUPO III - PESSOAL MUITO QUALIFICADO (MO)

a) Definição: Decisões interpretativas de normas e programas de execução definidas em regulamentos. Actividades específicas de gestão, operação e exploração de sistemas com controlo de qualidade e fiabilidade das mesmas.

Eventuais estabelecimentos de procedimentos.

b) Níveis e qualificação:

N 13 MQ 1
N 12 MQ 2
N 11 MQ 3
N 10 MQ 4

GRUPO IV - PESSOAL QUALIFICADO (Q)

a) Definição: Decisões de rotina, dentro de um quadro de normas regulamentares e procedimentos bem definidos, não abrangendo o porquê de cada operação mas incidindo sobre os meios a utilizar.

b) Níveis e qualificação:

N 9 Q1
N 8 Q2
N 7 Q3
N 6 Q4

GRUPO V - PESSOAL NÃO QUALIFICADO (NQ)

a) Definição: Decisões definidas dentro da mais limitada e restrita autonomia de actuação.

b) Níveis e qualificação:

N 5 NQ 1
N 4 NQ 2
N 3 NQ 3
N 2 NQ 4
N 1 NQ 5

Cláusula 5ª. (Condições Gerais de Admissão)

1. A idade mínima para admissão dos trabalhadores abrangidos pelo presente acordo é de 18 anos.
2. As habilitações mínimas exigíveis para a admissão dos trabalhadores abrangidos pelo presente acordo serão as seguintes:
 - a) Para as profissões ou categorias profissionais do grupo II da cláusula 4ª.- Licenciatura (QT 1 e QT 2), bacharelato (QT 3 e QT 4) devidamente reconhecidos.
 - b) Para as profissões ou categorias profissionais do grupo III - o 11º. ano de escolaridade ou cursos técnicos reconhecidos pela entidade tutelar.
 - c) Para as profissões ou categorias profissionais do grupo IV - o 9º. ano de escolaridade ou cursos técnicos reconhecidos por entidades tutelares.
 - d) Para as profissões ou categorias profissionais do grupo V - o 6º. ano de escolaridade.

Cláusula 6ª.
(Categorias e Carreiras Profissionais)

Na ABV existem as seguintes categorias profissionais:

QUADRO DE PESSOAL SEM CARREIRA		
CATEGORIAS	GRUPO DE QUALIFICAÇÃO	NÍVEL
Técnico Manutenção Mecânica	MQ 4	10
Encarregada Serviços Gerais	Q 1	09
Empregada Serviços Gerais	NQ 3	03
Quarteleiro	NQ 1	05
Enfermeiro	QT 1/4	17/14
Técnico Ed. Física Licenciado	QT 1/4	17/14
Técnico Desportivo n/ Licenc.	MQ 1/4	13/10

QUADRO COM CARREIRAS ESPECÍFICAS		
CATEGORIAS	GRUPO DE QUALIFICAÇÃO	NÍVEL
Director Geral	TCD'S 1	22
Secretário Geral	TCD'S 2	21
Coordenador Geral	TCD'S 3	20
Coordenador de Serviços	TCD'S 4	19
	TCD'S 5	18

QUADRO DOS BOMBEIROS ASSOCIATIVOS			
	CATEGORIAS	GRUPO QUALIFICAÇÃO	NÍVEL
Escalão	Bombeiro Permanente Chefe	MQ 1	13
Escalão	Bombeiro Permanente Sub-Chefe	MQ 2	12
Fase	Bombeiro Permanente Principal	Q 1	09
Fase A	Bombeiro Permanente	Q 2	08
Fase B	Bombeiro Permanente	Q 3	70
Fase C	Bombeiro Permanente	Q 4	03
Fase A	Operador Central	Q 2	09
Fase B	Operador Central	Q 3	07
Fase C	Operador Central	Q 4	03
Fase A	Tripulante AT	Q 2	03
Fase B	Tripulante AT	Q 3	07
Fase C	Tripulante AT	Q 4	03
Fase A	Tripulante AEM	Q 2	03
Fase B	Tripulante AEM	Q 3	07
Fase C	Tripulante AEM	Q 4	03
Fase	Estagiário	NQ 5	01

QUADRO DA CARREIRA ADMINISTRATIVA			
	CATEGORIAS	GRUPO QUALIFICAÇÃO	NÍVEL
Escalão	Chefe Administrativo	MQ 1	13
Escalão	Sub-Chefe Administrativo	MQ 2	12
Escalão	Técnico Administrativo	QT 1/4	17/14
Fase	Assistente Adm. Principal	Q 1	09
Fase A	Assistente Administrativo	Q 2	08
Fase B	Assistente Administrativo	Q 3	07
Fase C	Assistente Administrativo	Q 4	06
	Estagiário	Q 5	01

Cláusula 7ª (Acesso)

1. Em princípio, o ingresso no quadro de Bombeiros associativos far-se-à na categoria de Estagiário, após o que, findo um ano, o trabalhador passará à categoria de Bombeiro Permanente - C, Operador de Central - C Tripulante AEM - C, e Tripulante AT - C, conforme os casos.

1.1. Bombeiro Permanente - B
Operador de Central - B
Tripulante AT - B
Tripulante AEM - B

Integram esta fase os trabalhadores com três anos na fase C

1.2. Bombeiro Permanente - A
Operador de Central - A
Tripulante AT - A
Tripulante AEM - A

Integram esta fase os trabalhadores com três anos na fase B

1.3. Bombeiro Permanente Principal

Integram esta fase os trabalhadores com cinco anos na fase A

2. A Carreira Administrativa desenvolve-se da seguinte forma:

2.1. Estagiário

2.2. Assistente Administrativo - C - Integram esta fase os trabalhadores com um ano de estágio.

2.3. Assistente Administrativo - B - Integram esta fase os trabalhadores com três anos na fase C.

2.4. Assistente Administrativo - A - Integram esta fase os trabalhadores com três anos na fase B.

- 2.5. Assistente Administrativo Principal - Integram esta fase os trabalhadores com cinco anos na fase A.
- 2.6. Técnico Administrativo - Deverá obrigatoriamente possuir um curso de contabilidade reconhecido pelo Ministério da Educação.

CAPÍTULO III ***Direitos Deveres e Garantias das Partes***

Cláusula 8ª **(Deveres da Associação)**

A associação deve, quer directamente, quer através dos seus representantes:

- a) Proporcionar ao trabalhador boas condições de trabalho, tanto no ponto de vista físico como moral;
- b) Proporcionar aos trabalhadores a adequada formação e actualização profissionais visando melhorar as suas qualificações;
- c) Facilitar a participação dos trabalhadores em acções de formação e actualização profissionais exteriores à Associação;
- d) Não exigir do trabalhador a execução de actos que violem normas sobre higiene, saúde e segurança;
- e) Indemnizar o trabalhador dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais devendo transferir a respectiva responsabilidade para uma seguradora;
- f) Exigir a cada trabalhador, por princípio, o trabalho compatível com a respectiva categoria profissional;
- g) Proporcionar aos trabalhadores o apoio técnico, material e documental necessários ao exercício da sua actividade;
- h) Passar certificados de tempo de serviço conforme a legislação em vigor;
- i) Dar integral cumprimento às disposições legais e convencionais aplicáveis reguladoras das relações de trabalho e às deliberações aprovadas pelos competentes órgãos internos respeitando o princípio da aplicação do tratamento mais favorável para o trabalhador, dentro dos limites fixados.

Cláusula 9ª **(Deveres dos Trabalhadores)**

São deveres dos trabalhadores:

- a) Cumprir o disposto no presente Protocolo e na legislação de trabalho aplicável;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os órgãos sociais, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os utentes e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Associação ou com o Corpo de Bombeiros;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;

- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
- e) Não divulgar informações que violem a privacidade dos utentes dos serviços da Associação;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe sejam confiados;
- g) Participar nas acções de formação que lhe forem proporcionadas, pela Associação em período laboral;
- h) Observar as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Associação de modo a assegurar o seu bom funcionamento.

Cláusula 10^a **(Garantias dos Trabalhadores)**

É vedado aos órgãos sociais da Associação:

- a) Opor-se, por qualquer forma, a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como despedilo ou aplicar-lhe sanções por causa desse exercício;
- b) Exercer pressão sobre o trabalhador para que actue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele ou dos colegas;
- c) Diminuir a retribuição ou baixar a categoria do trabalhador, salvo nos casos previstos na Lei Geral;
- d) Despedir e readmitir o trabalhador, mesmo com o seu acordo, havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

Cláusula 11^a **(Prestação de Actividades não Compreendidas no Objecto do Protocolo)**

1. A Associação pode, quando o interesse do seu funcionamento o exija, encarregar temporariamente o trabalhador de actividades não compreendidas na sua função normal, desde que tal mudança não implique diminuição da retribuição, nem desvalorização do trabalhador, e que a sua qualificação profissional seja adequada para o efeito.
2. Entende-se por temporário um período de trabalho com duração nunca superior a 180 dias. A partir do termo de 180 dias o trabalhador tem direito a regressar às suas funções ou, caso daquelas serem de categoria profissional superior, a ser reclassificado nessa mesma categoria.

Cláusula 12^a **(Regulamentação do Trabalho)**

Dentro dos limites decorrentes da Lei compete à Associação fixar os termos em que deve ser prestado o trabalho.

Cláusula 13^a
(Período Normal e Semanal de Trabalho)

O período normal de trabalho semanal na associação é de 40 horas.

Cláusula 14^a
(Períodos de Trabalho Diário)

O número de horas de trabalho diário não deverá exceder as 8 horas, sem prejuízo de acréscimos resultantes de serviços especiais impostos pela natureza da actividade.

Cláusula 15^a
(Trabalho Nocturno)

Considera-se trabalho nocturno aquele que é prestado entre as 20 horas de um dia e as 7 horas do dia seguinte.

Cláusula 16^a
(Trocas de Serviço)

1. As trocas de serviço serão permitidas quando não originem encargos adicionais para a Associação, designadamente a prestação de trabalho extraordinário.
2. As trocas de serviço serão permitidas quando não originem dificuldades operacionais e tenham sido obtidas informações favoráveis da respectiva hierarquia.

Cláusula 17^a
(Registos de Entrada e Saída)

A Associação procederá aos registos de entrada e saídas dos trabalhadores de acordo com a Lei, podendo para o efeito utilizar nomeadamente relógio ou livro de ponto.

Cláusula 18^a
(Tolerância)

1. Aos trabalhadores serão concedidas tolerâncias com duração até 15 minutos nas horas de entrada, até ao limite de uma hora por mês.
2. No caso de apresentação do trabalhador para início ou reinício da prestação de trabalho, se a mesma se verificar com atrasos injustificados superiores a 30 minutos e não superiores a 60 minutos, poderá a Associação recusar a aceitação da prestação de trabalho durante os respectivos períodos.

CAPÍTULO IV
Da Retribuição

Cláusula 19ª.
(Remunerações Mínimas)

TABELA - A

As remunerações dos trabalhadores das Associações cuja média das Receitas Correntes dos últimos 3 anos seja igual ou superior a 120.000 contos ficam definidas segundo a tabela seguinte:

GRAU QUALIF.	NIVEIS	REMUNERAÇÃO
TCD 1	22	200.000\$00
TCD 2	21	190.000\$00
TCD 3	20	185.000\$00
TCD 4	19	175.000\$00
TCD 5	18	170.000\$00
QT 1	17	160.000\$00
QT 2	16	155.000\$00
QT 3	15	145.000\$00
QT 4	14	140.000\$00
MQ 1	13	120.000\$00
MQ 2	12	115.000\$00
MQ 3	11	110.000\$00
MQ 4	10	105.000\$00
Q 1	09	95.000\$00
Q 2	08	90.000\$00
Q 3	07	85.000\$00
Q 4	06	80.000\$00
NQ 1	05	75.000\$00
NQ 2	04	70.000\$00
NQ 3	03	65.500\$00
NQ 4	02	60.000\$00
NQ 5	01	56.700\$00

TABELA - B

As remunerações dos trabalhadores das Associações cuja média das Receitas Correntes dos últimos 3 anos seja compreendida entre 75.000 e 120.000 contos, ficam definidas segundo a tabela seguinte:

GRAU QUALIF.	NIVEIS	REMUNERAÇÃO
TCD 1	22	180.000\$00
TCD 2	21	170.000\$00
TCD 3	20	165.000\$00
TCD 4	19	155.000\$00
TCD 5	18	150.000\$00
QT 1	17	140.000\$00
QT 2	16	135.000\$00
QT 3	15	132.500\$00
QT 4	14	130.000\$00
MQ 1	13	110.000\$00
MQ 2	12	107.500\$00
MQ 3	11	105.000\$00
MQ 4	10	100.000\$00
Q 1	09	90.000\$00
Q 2	08	85.000\$00
Q 3	07	80.000\$00
Q 4	06	75.000\$00
NQ 1	05	70.000\$00
NQ 2	04	65.000\$00
NQ 3	03	62.500\$00
NQ 4	02	60.000\$00
NQ 5	01	56.700\$00

TABELA - C

As remunerações dos trabalhadores das Associações cuja média das Receitas Correntes dos últimos 3 anos seja igual ou inferior a 75.000 contos, ficam definidas segundo a tabela seguinte:

GRAU QUALIF.	NIVEIS	REMUNERAÇÃO
TCD 1	22	172.500\$00
TCD 2	21	162.500\$00
TCD 3	20	157.500\$00
TCD 4	19	147.500\$00
TCD 5	18	142.500\$00
QT 1	17	132.500\$00
QT 2	16	130.000\$00
QT 3	15	125.000\$00
QT 4	14	122.500\$00
MQ 1	13	107.500\$00
MQ 2	12	105.000\$00
MQ 3	11	102.500\$00
MQ 4	10	97.500\$00
Q 1	9	85.000\$00
Q 2	8	80.000\$00
Q 3	7	75.000\$00
Q 4	6	70.000\$00
NQ 1	5	65.000\$00
NQ 2	4	63.000\$00
NQ 3	3	61.000\$00
NQ 4	2	59.000\$00
NQ 5	1	56.700\$00

Cláusula 20ª (Diuturnidades)

1. Todos os trabalhadores da Associação têm direito a diuturnidades.
2. Cada diuturnidade tem o valor de Esc. _____. O vencimento das diuturnidades far-se-á de cinco em cinco anos de permanência na categoria, até ao limite de cinco diuturnidades.

Cláusula 21^a
(Subsídio de Refeição)

A Associação pagará aos trabalhadores um subsídio de refeição de Esc. _____ por cada dia efectivo de trabalho.

Cláusula 22^a
(Subsídio de Natal)

1. Todos os trabalhadores abrangidos pelo presente protocolo terão direito a um subsídio de Natal correspondente a um mês do seu vencimento base.
2. O subsídio de Natal será pago até 15 de Dezembro.

Cláusula 23^a
(Subsídio de Férias)

Todos os trabalhadores abrangidos por este acordo terão direito a um subsídio de férias do montante igual à retribuição das férias.

CAPÍTULO V
Da Suspensão da Prestação de Trabalho

Cláusula 24^a
(Descanso Semanal)

Todos os trabalhadores têm direito a 1 dia e meio de descanso semanal, em princípio ao fim de semana.

Cláusula 25^a
(Férias)

Todos os trabalhadores abrangidos por este protocolo terão direito em cada ano civil a 22 dias úteis de férias, nos termos da lei.

Cláusula 26^a
(Férias Seguidas ou Interpoladas)

1. Sempre que seja possível as férias devem ser gozadas seguidamente.
2. Todavia, devido às características de que se revestem os serviços prestados pela Associação, a Associação e o trabalhador podem acordar no gozo interpolado das mesmas, observando para o efeito o seguinte:
 - a) Pelo menos metade do período de férias será gozado no período de menor incidência de incêndios (entre 1 de Outubro e 31 de Maio).

Cláusula 27ª
(Marcação do Período de Férias)

1. A época de marcação do período de férias será feita de comum acordo entre a Associação e o trabalhador, salvaguardando-se, sempre, o interesse do serviço.
2. Até 10 de Março será publicado um mapa provisório com a distribuição das férias por cada trabalhador.
3. Os pedidos de alteração ao mapa provisório apresentados pelos trabalhadores devem ser feitos até 15 de Março.
4. O mapa de férias definitivo deverá estar elaborado e afixado até ao dia 30 de Março de cada ano.
5. Os trabalhadores que desejem gozar férias nos meses de Janeiro, Fevereiro ou Março deverão requerê-lo com 30 dias de antecedência.
6. Em caso de manifesta e comprovada necessidade de carácter operacional no âmbito dos socorros deverá o trabalhador disponibilizar-se para assumir as tarefas que lhe competem.

Cláusula 28ª
(Definição de Falta)

1. Falta é a ausência do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado.
2. Nos casos de ausência do trabalhador por períodos inferiores ao período normal de trabalho a que está obrigado, os respectivos tempos serão adicionados para determinação dos períodos de trabalho em falta.
3. As ausências às acções de formação determinadas pela Associação são consideradas faltas nos termos desta cláusula.

Cláusula 29ª
(Tipos de Falta)

1. As faltas podem ser justificadas ou injustificadas.
2. São consideradas faltas justificadas:
 - a) Dadas por altura do casamento, até 11 dias seguidos, excluindo os dias de descanso intercorrentes.
 - b) As motivadas pelo falecimento do conjuge não separado de pessoas e bens, parentes ou fins do 1º grau da linha recta (pais, sogros, filhos, adoptantes, adoptados, padrastos, madrastas, enteados, genros e noras até cinco dias consecutivos.
 - c) As motivadas pelo falecimento de outros parentes ou afins da linha recta ou dos 2º ou 3º graus da linha colateral (avós, bisavós, netos, bisnetos, irmãos ou cunhados, tios ou sobrinhos), ou de pessoas que vivam em comunhão de vida ou habitação com o trabalhador, até dois dias consecutivos.
 - d) As motivadas pela prática de actos necessários e inadiáveis ao exercício de funções em associações sindicais.

- e) As motivadas pela impossibilidade de prestar trabalho devido a facto que não seja imputável ao trabalhador, nomeadamente doença que não seja em serviço, ou cumprimento de obrigações legais.
 - f) A de um dia motivado pelo nascimento de um filho.
 - g) As que prévia ou posteriormente forem autorizadas pela Associação.
3. A Associação pode exigir ao trabalhador prova dos factos invocados para justificação das faltas previstas no número anterior logo que delas tenha conhecimento.
 4. São consideradas faltas injustificadas todas as faltas não referidas no número 2 desta cláusula e ainda quando houver incumprimento do previsto no número 3, devendo a Associação comunicar o mais rapidamente possível tal qualificação ao trabalhador.

Cláusula 30ª **(Comunicação de Falta)**

1. Os factos determinados de falta, quando previsíveis, serão obrigatoriamente comunicados à direcção através do responsável hierárquico com a antecedência mínima de 3 dias úteis.
2. Quando os factores determinantes de falta não são previsíveis serão obrigatoriamente comunicados à direcção nos três dias seguintes.
3. O não cumprimento do disposto nos números anteriores poderá levar à injustificação das faltas.

Cláusula 31ª **(Efeitos das Faltas Justificadas)**

1. As faltas justificadas não determinam a perda ou prejuízo de quaisquer direitos ou regalias do trabalhador, nomeadamente na retribuição, salvo o disposto no número 2.
2. Determinam perda de retribuição as seguintes faltas ainda que justificadas:
 - a) Dadas por motivo de doença, desde que o trabalhador tenha direito ao subsídio da Segurança Social.
 - b) As dadas por dirigentes sindicais, no exercício das suas funções, se excederem quatro dias por mês.
 - c) Nos casos previstos na primeira parte da alínea e) do número 2 da cláusula 29ª, se o impedimento do trabalhador se prolongar para além de um mês, aplica-se o regime da suspensão da prestação de trabalho por impedimento prolongado.

Cláusula 32ª **(Consequência das Faltas não Justificadas)**

1. A Associação tem o direito de descontar na retribuição do trabalhador a importância correspondente aos dias de faltas não justificadas.
2. Em alternativa, se o trabalhador expressamente o preferir, poderá a Associação diminuir de igual número de dias o período de férias imediato, desde que seja salvaguardado o gozo

efectivo de 15 dias úteis de férias e sem prejuízo do pagamento por inteiro do subsídio de férias.

3. As faltas não justificadas, serão descontadas na antiguidade do trabalhador.
4. Incorre em infracção disciplinar grave, todo o trabalhador que faltar injustificadamente três dias seguidos ou seis interpolados por ano ou com alegação de motivo de justificação comprovadamente falso.

Cláusula 33ª **(Dispensa)**

1. Desde que o deferimento da dispensa não prejudique o normal funcionamento do serviço ou acarrete trabalho extraordinário ou em condições especiais, todos os trabalhadores serão dispensados durante um dia ou dois meios dias por mês para tratar de assuntos da sua vida particular que não possam tratar-se fora do tempo de trabalho, sem perda de retribuição, da antiguidade, de dias de férias ou de qualquer outro direito.
2. Os pedidos de dispensa deverão ser formulados com a antecedência de 3 dias úteis, salvo caso de impossibilidade fundamentada, hipótese em que a dispensa poderá ser concedida com menor antecedência.

CAPÍTULO VI ***Disciplina***

Cláusula 34ª **(Poderes Disciplinares)**

A competência disciplinar dos superiores envolve sempre a dos inferiores hierárquicos dentro do serviço.

Cláusula 35ª **(Competência Disciplinar sobre os Trabalhadores da Associação)**

1. As sanções disciplinares definidas no número 1 do artigo 27º do Decreto-lei nº 49.408 são da competência da Direcção da Associação.
2. Sempre que se verifique infracção passível de procedimento disciplinar envolvendo trabalhadores da Associação em exercício de actividade profissional no Corpo de Bombeiros, e a infracção seja cometida no desempenho dessa actividade, caberá ao Comandante informar a Direcção, com a brevidade possível, que deliberará tendo em conta a gravidade da situação.
3. Qualquer sanção disciplinar, salvo a da repreensão verbal, não poderá ser aplicada sem elaboração de processo disciplinar.

Cláusula 36^a
(Infracção Disciplinar)

1. Constitui infracção disciplinar o comportamento culposo do trabalhador em violação dos deveres consignados no presente protocolo.
2. Para efeitos disciplinares, os trabalhadores da Associação são abrangidos pelo Regime Jurídico do Contrato Individual de Trabalho.

CAPÍTULO VII
Disposições Finais e Transitórias

Cláusula 37^a
(Fardamento)

1. Cabe à Associação definir o uso de fardas e fatos de trabalho de acordo com a Lei.
2. As fardas e os fatos de trabalho serão fornecidos a expensas da Associação e de sua propriedade, bem como todas as ferramentas e equipamentos do uso pessoal utilizados pelos trabalhadores durante o serviço.

Cláusula 38^a
(Formação)

Os trabalhadores da Associação obrigam-se ao cumprimento dos preceitos constantes no regulamento anexo.

Cláusula 39^a
(Regime de Disponibilidade)

1. Aos trabalhadores da Associação será aplicado o regime de disponibilidade permanente com a finalidade de dar resposta a situações de emergência para a segurança da população.
2. Os trabalhadores em gozo de dia de descanso, fornecerão à Associação o contacto mais expedito possível, para que em situações de emergência excepcionalmente gravosas possam ser solicitados os seus serviços.

ANEXO 1

Cláusula 1ª (Formação)

Para os trabalhadores da Associação consideram-se acções de formação:

- a) Verificação operacional - Avaliação pratica efectuada durante a prestação real ou em simulação de funções com a finalidade de confirmar o grau de proficiência técnica do titular de uma qualificação/especialização profissional.
- b) Reciclagem - Acção ou acções teórico/praticas sobre matérias especificas com a finalidade de manter ou readquirir um adequado nível de conhecimento.
- c) Treino operacional - Prática de acções técnico operacionais com o objectivo de rotinar procedimentos, sob a direcção do Comandante ou graduado por ele nomeado ou da direcção nos casos da área administrativa.
- d) Progressão técnica - Acção ou acções de formação cujas normas de frequência dos trabalhadores serão estruturadas segundo programas previamente aprovados.
- e) Formal geral - Acção ou acções de formação de âmbito geral desde que reconhecidas pela Direcção ou pela entidade tutelar.

Cláusula 2ª (Treino Operacional)

Os trabalhadores do sector operacional da Associação obrigam-se ao cumprimento dos programas de instrução e treino operacional permanente elaborados pelo Comando do Corpo de Bombeiros.

Cláusula 3ª (Verificações Operacionais)

1. Os trabalhadores da Associação com funções operacionais poderão ser sujeitos a verificações operacionais anuais, ou em qualquer outra altura se o seu responsável operacional o requerer, ao quais visam comprovar o seu grau de proficiência técnica para o eficaz desempenho das suas funções e a adequação de acções de formação especificas ou reciclagem às necessidades reais.
2. As verificações serão efectuadas em situações reais ou simuladas pelo Comandante nos casos em que se trate de pessoal operacional na área do socorro ou pela Direcção nos casos de pessoal da área administrativa que avaliarão e classificarão o trabalhador sendo os resultados remetidos, para análise, ao órgão administrativo.
3. O Comandante na área do socorro e a Direcção na área administrativa poderão ainda propor a realização de acções de aperfeiçoamento sectorial que consistirão, nomeadamente, em "briefings" sobre diversos temas ou reciclagens.
4. Se numa verificação um trabalhador for considerado "não apto" será sujeito a um período de formação intensiva findo o qual será novamente avaliado.

5. Se pela segunda vez for considerado “não apto” terá a sua qualificação profissional suspensa, iniciando um período de reciclagem com vista à revalidação da mesma, findo o qual será submetido a terceira verificação operacional na presença da comissão de avaliação.

Cláusula 4ª
(Recolocação e Reclassificação por Inaptidão Técnica)

A recolocação diz respeito a qualquer trabalhador que tenha de ser colocado definitivamente noutra posto ou local de trabalho, mantendo a categoria profissional num dos casos seguintes:

- a) Não tenha tido aproveitamento pela segunda vez na mesma acção de formação exigível ao cumprimento das atribuições de serviço onde esteja colocado
- b) Tenha sido classificado como “não apto” pela terceira vez consecutiva numa verificação operacional a uma qualificação ou especialização desde que a mesma seja exigível ao cumprimento das atribuições do serviço em que está colocado.

Cláusula 5ª
(Comissão de Avaliação)

É constituída uma Comissão de avaliação com a seguinte composição:

- ↳ O Comandante do Corpo de Bombeiros ou seu delegado, ou ainda o responsável de serviços no caso de pessoal não operacional.
- ↳ Um representante nomeado pela Direcção da Associação.
- ↳ Um representante do pessoal remunerado em regime de permanência expressamente eleito para o efeito.

Cláusula 6ª
(Funcionamento da Comissão de Avaliação)

1. Sempre que se justifique a comissão de avaliação reúne podendo ser requerido o seu funcionamento pelo Comandante do Corpo de Bombeiros ou responsável de serviço, no caso de pessoal administrativo.
2. As partes indicarão os nomes dos seus representantes para a constituição da comissão de avaliação.

Cláusula 7ª
(Atribuições da Comissão de Avaliação)

1. São atribuições da comissão de avaliação:
 - a) Decidir sobre a recolocação e/ou reclassificação dos trabalhadores submetidos às verificações operacionais efectuadas conforme o presente regulamento.
 - b) Proceder à verificação nos termos e para efeitos da cláusula 3ª.
 - c) Para o exercício das suas atribuições a comissão de avaliação poderá solicitar informação escrita à chefia directa do interessado.

Anexo 3

Centros de Coordenação Operacional
Normas de Organização e Funcionamento

* CENTROS DE COORDENAÇÃO *

* OPERACIONAL *

NORMAS DE ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

CENTROS DE COORDENAÇÃO OPERACIONAL - CCO

1- GENERALIDADES

O aumento do número e das situações de socorro em que os bombeiros intervêm, e, em especial a possibilidade de intervirem em sinistros e acidentes graves, alguns com características muito especiais e outros até com aspectos catastróficos, faz com que nunca mais se possa considerar cada Corpo de Bombeiros como uma unidade isolada.

De facto, cada vez com maior frequência e com maior importância, os Corpos de Bombeiros têm que intervir em apoio uns dos outros e tal implica que se estabeleçam procedimentos e se montem estruturas de apoio para fazer face a essas situações e melhorarem a operacionalidade dos Corpos de Bombeiros.

Fundamentalmente o CCO é um instrumento de apoio às acções dos Corpos de Bombeiros, virado particularmente para aquelas que se revestem de maior importância pelo número de meios envolvidos ou pela exigência de meios especializados.

Mas, para actuar com eficácia nas situações graves, e particularmente difíceis, é necessário todo um acompanhamento das situações de rotina que possibilite um perfeito conhecimento da situação operacional de todos os meios dos Corpos de Bombeiros existentes na zona coberta por cada Centro de Coordenação Operacional.

Assim, os CCO não são instrumentos que se criam e activam perante uma situação de socorro grave (activação dos Comandos das zonas operacionais) mas sim uma estrutura permanentemente montada, guarnecida e actuante em todas as situações de intervenção de Corpos de Bombeiros. Para além disso, são um meio permanentemente ao serviço das equipas de socorro dos bombeiros que a eles devem recorrer para solicitar apoio à sua intervenção, quer através do reforço de material de socorro e do pedido de comparência dum responsável operacional, quer ainda através do pedido de esclarecimento de aspectos específicos de ordem técnica ou táctica.

2- MEIOS

a- Meios Técnicos

Os Centros de Coordenação Operacional, destinam-se a servir uma ou mais Zonas Operacionais e poderão ser instalados em edifícios próprios ou aproveitar instalações dos Bombeiros já existentes, mas de modo a ser garantida a cobertura rádio de toda a sua área de influência.

Para além das referidas ligações às Centrais de Bombeiros, outras se afiguram necessárias (figura 1): aos Centros de Coordenação Operacional vizinhos e ao Centro de Coordenação Operacional Regional, localizado na sede da respectiva Inspeção de Bombeiros. Acessóriamente ainda deverão ser garantidas as ligações às Centrais 115 da área, ao Centro de Coordenação Distrital de Protecção Civil e aos Centros Coordenadores de Meios Aéreos (se actuarem na área coberta pelo Centro de Coordenação Operacional).

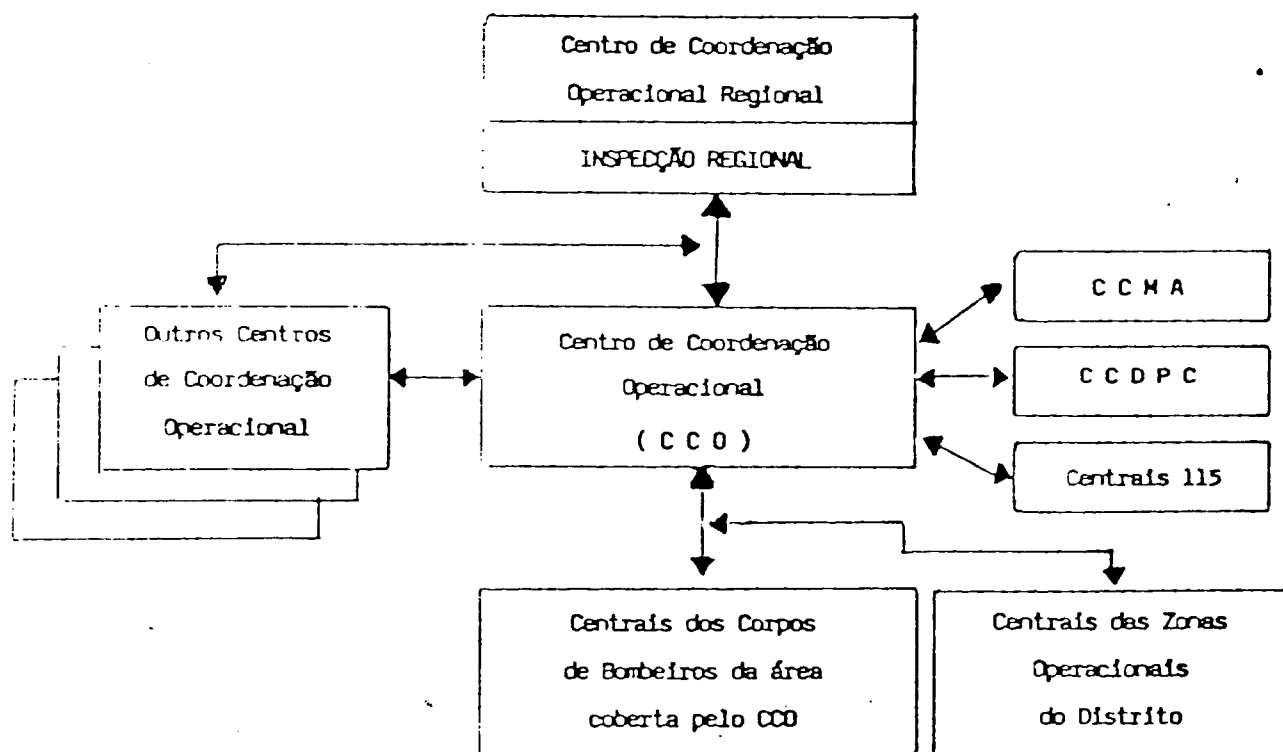


Fig. 1 - Ligações aos Centros de Coordenação Operacional

Para se garantirem estes tipos de ligações os Centros de Coordenação Operacional deverão ser, progressivamente dotados dos seguintes meios:

- Rádios na rede dos bombeiros
- Telefone com várias linhas de rede
- Telex
- Telefax
- Ligação telefónica directa ou radiotelefónica às centrais 115
- Ligação telefónica directa ou radiotelefónica ao UCMA (caso exista)
- Gravador em contínuo com várias pistas para registo de comunicações telefónicas e radiotelefónicas.
- Rádios na banda do cidadão e noutras com interesse local (por exemplo, da DGF, Aeronáutica Civil, EDP, Hospitais, SNPC etc.)

Os rádios da rede de bombeiros deverão garantir as ligações indicadas aos

quarteis e viaturas de bombeiros da área coberta, aos Centros de Coordenação Operacional vizinhos e ao Centro de Coordenação Operacional Regional e, para além disso, telecomandar os repetidores existentes na sua área de actuação, proceder ao alerta e busca pela rádio entre outros aspectos de utilidade para o fim em vista.

b- MEIOS HUMANOS

Este é o aspecto mais importante de toda uma organização e a presente situação não foge a essa regra geral.

Os Centros de Coordenação Operacional devem ser guarnecidos em permanência (24 horas/dia) por operadores especializados, em número a estabelecer consoante os casos.

Esse número deverá ser reforçado nos períodos de maior tráfego e nas situações de graves emergências em que a actividade do Centro será necessariamente mais intensa.

Deverá ainda existir um Chefe de Centro que supervisionará a sua actividade, sendo responsável por ele perante o Inspector Regional, e que deverá estar presente no Centro nas referidas situações de actividade mais intensa.

3- ORGANIZAÇÃO - PROCEDIMENTOS

Abordados os aspectos de meios técnicos e meios humanos, resta referir o terceiro componente - a ORGANIZAÇÃO - pois só com a conjugação destes três elementos é que qualquer estrutura poderá ter hipóteses de funcionar com sucesso.

Na organização dos Centros de Coordenação Operacional está naturalmente empenhada a estrutura operacional dos Bombeiros: Comandantes, Comandos Operacionais, Inspectores Regional e Superior.

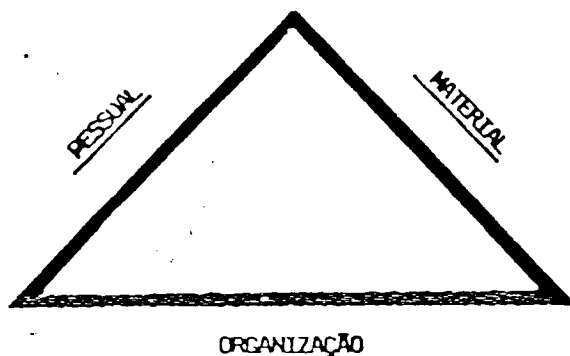
O nível de participação de cada uma das entidades referidas estará de acordo com o seu nível de competência funcional.

As normas devem ser do conhecimento profundo dos operadores e responsáveis pelos Centros e dos Comandantes; também deverão ser do conhecimento de todos os bombeiros da área coberta por cada Centro, pois, até a simples guarnição duma ambulância poderá recorrer a ele e, eventualmente, desencadear o seu funcionamento e a resposta pronta a um acidente com elevado número de vítimas com que se depara, por exemplo.

De entre os PROCEDIMENTOS, que se nos afiguram necessários, distinguem-se os, que cobrem as seguintes situações:

- Registo actualizado da situação operacional de todas as viaturas de socorro da área coberta;

- Registo actualizado da situação de cada Comando dos Corpos de Bombeiros da referida área;
- Acompanhamento de todas as situações de socorro, mesmo as aparentemente mais simples, a partir do C.B.;
- Accionamento do Comando Operacional e seu acompanhamento;
- Apoio aos grandes sinistros e acidentes, e ao respectivo Comando Operacional;
- Mobilização dos meios da(s) Zona(s) Operacional(ais) cobertas* pelo Centro, a pedido do Comandante Operacional, ou de acordo com esquemas préviamente estabelecidas (Planos Prévios);
- Mobilização dos meios de Zonas Operacionais vizinhas, através do Centro de Coordenação Operacional que as apoia;
- Alerta aos Corpos de Bombeiros de todas as ocorrências, nas respectivas áreas de responsabilidade, que sejam comunicadas directamente ao Centro;
- Organização de grupos móveis de socorro com meios das Zonas Operacionais cobertas, para apoio externo e interno a sinistros e acidentes graves, de acordo com o respectivo planeamento prévio;
- Accionamento de outros meios estranhos aos Bombeiros (equipamentos especiais, forças militares, etc.) através do C.C.D.P.U.
- Comunicação imediata ao Centro de Coordenação Operacional Regional, de todas as ocorrências graves e de todas as mobilizações de meios para fora das Zonas Operacionais por ele cobertas, segundo as directivas da respectiva Inspeção Regional (SITREP);
- Informação diária ao Centro de Coordenação Operacional Regional das ocorrências verificadas (SITREP);



4- REGISTOS E APOIOS

Para dar resposta adequada para além dos meios técnicos já referidos e do necessário Manual de Procedimentos são necessários outros meios de registo e apoio, dos quais são exemplo:

- Quadro da situação das viaturas
- Quadro da situação de Comandos;
- Quadro da situação de ocorrências;
- Mapas da área coberta;
- Mapas da Região;
- Dados Meteorológicos;
- Plano de ligações rádio e telefónicas directas;
- Ficheiro dos planos prévios;
- Ficheiro das entidades exteriores aos bombeiros com meios a mobilizar em caso de incidentes especiais;
- Ficheiro dos Estabelecimentos Hospitalares que servem a área coberta;
- Fichas de Intervenção em ocorrências com Matérias Perigosas e outras situações especiais de intervenção dos bombeiros;

Toda esta organização poderá ser apoiada por meios potentes de tratamento de informação, meios informáticos, mas que por si só nada valem se não forem o meio de suporte duma organização bem estruturada e com meios humanos à altura.

IRB CENTRO, MAI88

Anexo 4

Estatística das Intervenções dos
Corpos de Bombeiros da Zona Centro no ano de 1998



Ministério de Administração Interna
SERVIÇO NACIONAL DE BOMBEIROS
INSPEÇÃO REGIONAL DE BOMBEIROS DO CENTRO
C.C.O.R. Centro

ESTATÍSTICA MENSAL

ACTIVIDADE DOS C.B.'S POR Z.O.

PERÍODO

010000JAN98 A 3124000EZ98

VISTA I.R.B.C.

C.C.O. **COIMBRA**

ZO	C.B.'s	Fogos														Acidentes										MEIOS		
		TIPO						ÁREAS (Ha)								TIPOS						DANOS			C.B.	BOMB	VIAT	
		URB	mo	fer	IND	mo	fer	RUR	mo	fer	Total	Floresta	'Mato	Agrícola	FER	VIA	TMP	TRA	DS	OUT	mor	fer						
36	Arganil	13	0	0	1	0	0	60	0	1	14,15	7,43	6,71	0,01	0	70	0	12	330	237	15	512	752	2.476	957			
	Coja	9	0	0	1	0	0	71	0	2	16,84	10,62	6,09	0,13	0	42	0	14	531	123	2	684	817	2.603	963			
	Lagares Beira	9	0	0	1	0	0	79	0	0	264,81	256,13	8,68	0,00	0	40	0	15	675	169	5	883	1.019	2.946	1.149			
	Oliveira Hospital	35	0	0	5	0	1	140	0	1	39,36	35,17	3,17	1,02	0	124	1	36	895	481	5	1.428	1.785	5.568	2.123			
	V. N. Oliveirinha	3	0	0	2	0	0	115	0	1	25,06	17,35	7,63	0,08	0	48	0	2	476	86	5	571	777	2.832	1.027			
	Tábua	18	0	1	4	0	0	103	0	0	3,88	1,15	2,73	0,00	0	87	0	8	197	205	12	404	638	2.540	823			
	Góis	9	0	1	0	0	0	60	0	1	17,27	8,19	9,08	0,00	0	44	0	6	420	171	5	523	736	2.198	856			
	B.M. Lousã	43	0	2	3	0	0	113	0	1	412,12	410,07	1,84	0,21	2	127	0	25	321	372	10	617	1.073	4.085	1.297			
	Miranda Corvo	17	0	0	0	0	0	85	0	2	22,61	21,72	0,89	0,00	4	86	0	4	500	233	2	728	979	3.525	1.216			
	Pampilhosa Serra	4	0	0	0	0	0	61	0	0	236,80	230,01	5,79	1,00	0	11	0	6	69	14	1	99	192	1.248	324			
37	Penacova	21	0	0	3	0	0	79	0	1	17,46	14,45	2,40	0,61	0	143	0	18	567	382	15	874	1.238	4.008	1.529			
	Penela	24	0	1	1	0	0	59	0	1	8,17	7,99	0,18	0,00	0	96	0	14	470	296	13	686	972	4.076	1.243			
	V. N. Poiares	12	0	0	1	0	0	58	0	2	18,27	17,86	0,38	0,03	0	55	0	6	60	56	5	158	256	1.122	365			
	Serpins	7	0	0	0	0	0	34	0	0	4,59	4,52	0,07	0,00	0	17	0	3	118	93	1	151	274	864	307			
	Brasfemes	30	0	0	2	0	0	115	0	0	0,21	0,00	0,21	0,00	0	105	0	9	584	136	4	738	984	2.621	1.034			
	C.B.S. Coimbra	374	0	6	17	0	0	205	0	0	16,12	5,77	10,30	0,05	0	392	0	35	1.655	1.499	32	2.433	4.999	16.937	5.529			
	Coimbra	226	0	0	15	0	0	180	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0	166	0	13	706	344	0	920	1.658	5.300	1.776			
	Cantanhede	37	0	0	1	0	0	54	0	0	9,14	6,88	2,18	0,08	1	331	0	41	1.372	451	20	2.072	2.294	5.873	2.386			
	Condeixa	49	0	2	1	0	0	58	0	0	4,12	2,00	0,11	2,01	1	246	0	34	770	311	21	1.223	1.480	4.911	1.849			
	Mira	26	0	0	1	0	0	50	0	0	3,17	2,15	1,00	0,02	0	136	0	29	715	263	7	1.060	1.226	3.126	1.299			
38	Montemor-o-Velho	27	1	2	2	0	1	106	0	1	8,86	6,71	2,00	0,15	3	159	0	40	760	235	13	1.131	1.343	3.917	1.568			
	Soure	26	0	0	0	0	0	99	0	0	60,34	58,40	1,94	0,00	0	199	0	33	1.060	410	12	1.543	1.854	5.618	2.196			
	B.M. Figg Foz	143	0	8	2	0	2	176	0	0	26,50	10,82	15,36	0,32	2	66	0	2	2	521	12	117	1.330	5.595	1.714			
	Figg Foz	116	0	0	2	0	0	155	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	4	516	0	67	2.194	833	44	3.227	3.892	9.932	4.144			
Total	1.278	1	23	65	0	4	2.315	0	14	1.229,83	1.135,39	88,72	5,71	17	3.306	1	472	15.447	7.921	261	22.782	32.568	103.921	37.674				

Anexo 5

Estatística da actividade exercida
pela AHBV de Cantanhede em 1999



**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE**

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

Serviços Prestados no Ano de 1999

Incêndios Urbanos, Industriais e Outros	38
Incêndios Florestais e Rurais	54
Desastres e Emergências (Doenças Súbitas)	2.451
Condução de Doentes	6.209
Salvamento de Naufragos na Praia de Tocha	3
Outros Serviços (Piquetes, Representações e Outras)	671
	<hr/>
	9.426

Kilómetros Percorridos Pelas Viaturas em Serviço

Incêndios Urbanos, Industriais e Outros	1.465
Incêndios Florestais e Rurais	2.000
Desastres e Emergências (Doenças Súbitas)	43.381
Condução de Doentes	347.096
Outros Serviços (Piquetes, Representações e Outras)	33.988
	<hr/>
	427.930

Horas de Duração dos Serviços

Incêndios Urbanos, Industriais e Outros	37h 50m
Incêndios Florestais e Rurais	105h 20m
Desastres e Emergências (Doenças Súbitas)	1.590h 00m
Condução de Doentes	24.517h 00m
Outros Serviços (Piquetes, Representações e Outras)	4.305h 00m
	<hr/>
	30.555h 10m

Anexo 6

Mapa descritivo da receita e despesa da
Gerência do ano 1999 da AHBV de Cantanhede

A Direcção,

O Presidente:

O Vice-Presidente:

O 1.º Secretário:


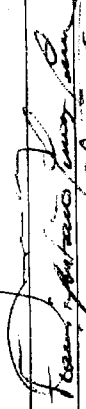

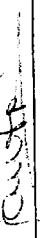


O 2.º Secretário:

O Tesoureiro:

O 1.º Vogal:

O 2.º Vogal:

O Comandante:

Parecer do Conselho Fiscal

De harmonia com o n.º 4 do Art.º 48º dos Estatutos da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, damos o nosso parecer favorável ás contas de gerência do ano de 1999, pelo que propomos á Digníssima Assembleia Geral dos Sócios a sua aprovação.



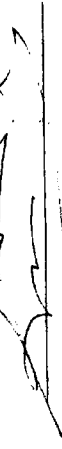
Quartel em Cantanhede, aos 31 de Janeiro de 2000

O Conselho Fiscal

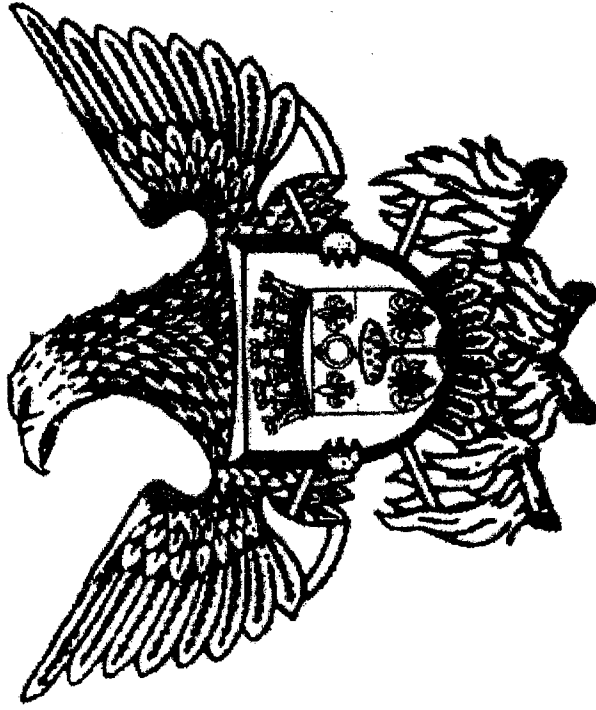
O Presidente:

O Vice-Presidente:

O Relator:

Mapa Discriminativo da Receita e Despesa
da
Gerência do ano de 1999




da
Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários
de
Cantanhede

2000.01.31

DISCRIMINAÇÃO DA RECEITA	IMPORTÂNCIA
Saldo da Gerência Anterior	4.738.881,10
01 - Contribuição Directa dos Associados	7.517.500,00
04 - Rendimentos de Propriedade	21.474,00
05 - Transferências Correntes	28.718.811,00
07 - Venda de Serviços	20.762.488,50
08 - Outras Receitas Correntes	8.404.776,00
10 - Transferências de Capital	9.431.674,00
Operações de Tesouraria	2.189.400,00
TOTAL DA RECEITA	77.046.123,50
TOTAL GERAL	81.785.004,60

DISCRIMINAÇÃO DA DESPESA	IMPORTÂNCIA
01 - Administração e Encargos Gerais	34.969.555,00
02 - Bens Duradouros	53.821,00
03 - Bens Não Duradouros	6.615.508,00
04 - Aquisição de Serviços	11.133.595,00
06 - Encargos Financeiros	26.498,00
07 - Outras Despesas Correntes	3.493.026,00
09 - Investimentos	6.133.853,00
Operações de Tesouraria	2.189.400,00
TOTAL DA DESPESA	64.615.256,00
SALDO QUE TRANSITA	17.169.748,60
TOTAL GERAL	81.785.004,60

O Secretário,



Anexo 7

Proposta de Plano de Formação

CORPO BOMBEIROS

PLANO DE INSTRUÇÃO / ANO



DESTINATÁRIOS:

1. Quadro Activo

Chefes
 Sub. Chefes
 B O M B E I R O
 1ª Classe
 2ª Classe
 3ª Classe

2. Quadro Auxillar

Aspirantes
 Cadetes
 Motoristas
 Maqueiros

HORÁRIO : 2ª 3ª 4ª 5ª 6ª das às Sabado Domingo

TEMAS

- 1 - Organização dos Bombeiros - Legislação
- 2 - Disciplina - Regulamento Interno - Legislação
- 3 - Ordem Unida - Regulamento Honras e Continência - Comando de uma força
- 4 - Material, Equipamento e Viaturas - Nomenclatura/Guarnições/Condução/Cargas
- 5 - Química do Fogo - Agentes Extintores
- 6 - Construção Civil - Noções Gerais
- 7 - Comportamento dos Materiais ao Fogo
- 8 - Plantas e Simbologia na Arquitectura do Edifício
- 9 - Detecção e Extinção Automáticas
- 10 - Hidráulica Básica - Noções Gerais
- 11 - Bombas, Nós, Ligações e Acessórios
- 12 - Mangueiras, Agulhetas, Monitores
- 13 - Electricidade - Noções Gerais
- 14 - Fogos Urbanos e Industriais/Combate/Segurança
- 15 - Ventilação e Desenfumagem
- 16 - Busca e Salvamento
- 17 - Aparelhos Respiratórios
- 18 - Fogos Florestais/Combate/Segurança
- 19 - Topografia/Meteorologia/Orientação
- 20 - Meios Aéreos
- 21 - Matérias Perigosas/Protecção Individual
- 22 - Socorrismo
- 23 - Salvamento/Desencarceramento/Manobras
- 24 - Prevenção Contra Incêndios/Legislação de Segurança
- 25 - Comunicações/Rede Rádio
- 26 - Segurança do Bombeiro
- 27 - Organização Operacional/Sistema do Comando Operacional
- 28 - Procedimento Administrativos/Relatórios/Classificação de Ocorrências
- 29 - Contactos com Órgãos de Comunicação Social, Agentes Policiais, Público em Geral
- 30 - Outros

Nº Horas

T P

	Nº Horas	
	T	P
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

MESES

DIAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Janeiro																														
Fevereiro																														
Março																														
Abril																														
Mai																														
Junho																														
Julho																														
Agosto																														
Setembro																														
Outubro																														
Novembro																														
Dezembro																														

Notas:

1. Elaborar um plano por destinatário
2. Preencher as colunas mês / dia mencionando os números correspondentes a cada tema de instrução.

O COMANDANTE

Anexo 8

Deliberação de Funções e Competências
do Funcionário Administrativo



**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE**

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO 42 33 13

3060 CANTANHEDE

Aos cinco dias do mês de Setembro de 1997, em reunião da Direcção, foram deliberadas e aprovadas as seguintes Funções e Competências do Funcionário Administrativo Sr. Eduardo Martins Gaspar:

- 1 - A partir do dia 15 de Setembro o funcionário administrativo, por decisão da Direcção vai assumir o lugar de responsável pela actividade diária da Associação recebendo ordens da Direcção e Comando.
- 2 - Na ausência da Direcção e Comando cumprirá e fará cumprir as directivas que são indicadas nos pontos seguintes:
- 3 - O horário de trabalho é de segunda a sexta das 8.00 horas às 12.30h e das 14.00h às 17.30h.
- 4 - Durante o referido horário não há motorista afecto à Ambulância Inem ficando responsável o Sr. Eduardo que á chamada indicará o motorista podendo ser ele próprio em função das disponibilidades.
- 5 - No horário das 17.30h até às 8.00h do dia seguinte a Ambulância Inem funcionará nos moldes actualmente em vigor, isto é, será responsável pela sua condução o Sr. Quarteleiro.
- 6 - Compete ao funcionário Sr. Eduardo o seguinte:
 - a) Zelar pelas instalações do Quartel
 - b) Zelar e manter operacionais todas as viaturas do activo
 - c) Fazer todas as marcações de serviços na área da Saúde e outros
 - d) Organizar todos os serviços transmitindo aos seus colaboradores as indicações necessárias no sentido de melhor rentabilizar os serviços
 - e) Dar conhecimento por escrito á Direcção de todas as situações anormais que possam colocar mal a imagem da Associação
 - f) Manter em actividade os seus colaboradores quando não há serviços de Ambulância ou outros
- 7 - Nas situações omissas serão soberanas as decisões de Direcção.

Cantanhede, 15 de Setembro de 1997

O Presidente

O Funcionário

Anexo 9

Relatório de Ocorrência

Anexo 10

Contrato de Trabalho a Termo Certo do Quarteleiro



**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE**

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

Contrato de Trabalho a Termo Certo

Entre os abaixo assinados:

1ª OUTORGANTE: ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE, com Sede Social na rua dos Bombeiros Voluntários, nesta Cidade de Cantanhede, Freguesia e Concelho de Cantanhede, Pessoa Colectiva Nº 501066250, representada pelo seu Presidente da Direcção Dr. Carlos Manuel Oliveira Pedreiro.

2º OUTORGANTE: JOSÉ MANUEL FERREIRA DE OLIVEIRA, casado, residente em Cantanhede, portador do bilhete de Identidade Nº 6981981 emitido pelo Arquivo de Identificação de Lisboa em 02/07/93, contribuinte Nº 100334938, se celebra o presente contrato de trabalho a termo certo que aceitam submeter às seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª - O 2º OUTORGANTE compromete-se perante o 1º OUTORGANTE a desempenhar as funções de Quarteleiro-Motorista, nas instalações da Associação, com início em 01/07/98.

CLÁUSULA 2ª - A 1ª OUTORGANTE assegurará ao 2º OUTORGANTE a remuneração mensal ilíquida de 67.300\$00 (Sessenta e sete mil e trezentos escudos).

CLÁUSULA 3ª - O presente contrato é celebrado pelo prazo de 6 (seis) meses, pelo que cessa para todos os efeitos legais, em 01/01/99.

CLÁUSULA 4ª - Porém, considerar-se-á automaticamente renovado por iguais períodos de tempo, caso nenhuma das partes comunique á outra por forma expressa, até 8 (oito) dias antes do seu termo, a vontade de o não renovar.

CLÁUSULA 5ª - Ambos os OUTORGANTES aceitam como motivo justificativo da celebração do presente contrato o evocado na alínea b), no Nº 1 do artº 41º, do decreto-lei Nº 64-A/89, de 27/02/89.

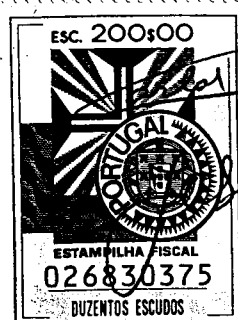
CLÁUSULA 6ª - O 2º OUTORGANTE cumprirá um horário conforme regulamento em anexo.

CLÁUSULA 7ª - No omissis aplicar-se-á a legislação de trabalho em vigor.
O presente contrato de trabalho foi feito em duplicado, sendo no original coladas estampilhas fiscais no valor de duzentos e setenta e cinco escudos, devidas pelo selo do contrato.

Quartel Sede da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, ao 1º dia de Julho de 1998.

A 1ª OUTORGANTE

O 2º OUTORGANTE



Manuel Ferreira Oliveira



**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE**

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

QUARTELEIRO / MOTORISTA

CONTRATO / REGULAMENTO

Serve o presente instrumento para regular os direitos, deveres e normas que vincularão reciprocamente a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede e o Quarteleiro/Motorista da mesma Associação e que ambas as partes se comprometem solenemente a respeitar e a cumprir.

1º

1) O Quarteleiro/Motorista faz parte integrante do Quadro Auxiliar do Corpo de Bombeiros adstrito a esta Associação Humanitária, com a especialidade de Motorista.

2) Como tal e além do mais, conduzirá as viaturas da Associação, desde que, para tal, esteja habilitado, mas sempre subordinado às ordens de serviço legitimamente definidas pela Direcção ou Comando respectivo.

2º

Como Funcionário da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, fica o Quarteleiro subordinado aos direitos e deveres estabelecidos no presente instrumento.

3º

1.1) Auferirá o vencimento correspondente ao escalão " 1 ", índice " 125 " do vencimento da função pública, com as alterações legais a que tiver direito.

1.2) Neste momento o seu vencimento corresponde a 67.300\$00(sessenta e sete mil e trezentos escudos mensais).

2.1) Enquanto no exercício do cargo, tem direito a casa de habitação gratuita, própria e exclusiva, para si, esposa e filhos.



ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

2.2) A casa de habitação a que se refere o número anterior, é constituída pelas dependências do Quartel da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, para tal fim definidas pela respectiva Direcção.

2.3) São Encargos da Associação, o custeio dos gastos em electricidade e água necessários á sua vida normal.

2.4) Todos os restantes encargos ficam dependentes de apreciação pontual da Direcção em exercício.

3.1) A Exploração e manutenção do Bar do Bombeiro, nos Termos definidos pela Direcção e Comando.

3.2) Como contrapartida, deve manter abertas á Direcção, Comando, Corpo de Bombeiros e suas famílias, o Bar, até ás 23 horas de Segunda-feira a Sábado de cada semana.

3.3) Este período poderá ser prorrogado até mais tarde, sempre que um número superior a dois elementos de qualquer das categorias supra citadas o solicitem. Em qualquer caso, a prorrogação não poderá ultrapassar a meia hora do dia seguinte.

3.4) A Direcção, por aviso escrito, poderá a qualquer momento alterar os horários supra estabelecidos. O aviso deve ser imediatamente afixado em local visível no Bar.

4º

São deveres do Quarteleiro:

1) Atender o telefone (P.B.X.) e rádios com a prontidão devida á atenção dos pedidos de socorro, ser breve na conversação, limitando-se apenas á obtenção dos dados necessários para a boa execução do serviço; deve ainda atender ás chamadas das campainhas das entradas e do interior do Quartel.

2) Manter em estado de permanente limpeza e arrumação as viaturas, moto-bombas e restante material de serviço, ferramentas, instalações e arrumações.



**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE**

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

3) Manter em estado permanente de limpeza e arrumação as partes componentes do edifício e instalações da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede.

4) Especialmente lhe incumbe diligenciar, após a utilização de qualquer material, pelos Associados, Direcção, Comando ou Quadros do Corpo de Bombeiros, pela sua limpeza, arrumação e conservação, de acordo com as exigências específicas de cada espécie e sempre nos termos também das instruções de quem de direito.

5) O fardamento e equipamento da Corporação, distribuído ou não, deve ser conservado e arrumado, sendo tal, obrigação sua, desde que os mesmos estejam no Quartel.

6) Em qualquer caso, todo o material utilizado para os fins supra enunciados, é do exclusivo encargo da Associação.

7.1) Qualquer deficiência ou anormalidade razoavelmente perceptível pelo Quarteleiro ou por quem o substituir, referindo-se ao edifício, viaturas, equipamento ou ferramentas, deve ser imediatamente comunicada á Direcção ou Comando.

7.2) O não cumprimento do referido no número anterior, provada a negligência grave para a Associação ou Terceiros, implicará a responsabilidade do Quarteleiro por todos os danos emergentes, se outra sanção não for aplicável.

5º

1.1) Ao Quarteleiro, como funcionário permanente da Associação, incumbe a receber e transmitir ordens, avisos e comunicações, dos elementos da Direcção ou Comando.

1.2) O serviço de assistência e escuta ao telefone, rádios e campainhas deverá ser mantido dia e noite, de forma a que qualquer pedido de socorro possa ser atendido utilmente.

2) Providenciar sempre de forma a que as solicitações feitas, cheguem ao conhecimento de quem de direito e sempre que se trate de pedidos de socorro,



ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

imediatamente e por todos os meios, para a intervenção ser rápida, acertada e eficaz.

3) Sob sua direcção e responsabilidade, poderá delegar essas funções em terceiros, idóneo, mas só quando se encontrar em serviço externo, ausência autorizada, licença ou motivo de força maior.

4) Habitar a casa para tal fim destinada, zelando por todas as suas exigências.

5) Zelar e conservar todas as existências da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, nomeadamente:

5.1) As viaturas e moto-bombas, de acordo com as instruções superiormente recebidas e no caso de omissão, de harmonia com as instruções técnicas dos vendedores ou fabricantes.

5.2) Com especial atenção, verificar os níveis de óleo dos motores e moto-bombas, lubrificações, água dos radiadores, baterias, valvulinas das caixas, pressão dos pneus, o combustível e tudo aquilo que só por imprevisível, não lhe seja exigível e não lhe possa ser imputável por negligência, desleixo ou desinteresse.

5.3) Permanentemente, deve diligenciar de forma a ter viaturas e moto-bombas ou outro material de equipamento, avaria ou dano nas viaturas, moto-bombas ou outro material de equipamento, que só por si não possa razoavelmente solucionar, deve imediatamente comunicá-lo a quem de direito.

6º

1) Fora dos casos enumerados neste instrumento, o Quarteleiro não pode ausentar-se das instalações da Associação, sem que para tal esteja devidamente autorizado.

2) Sempre que nas instalações estiver presente qualquer elemento da Direcção ou Comando, a sua ausência não poderá fazer-se sem prévia e expressa licença dos mesmos.



ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS DE CANTANHEDE

Rua dos Bombeiros Voluntários

TELEFS. { URGÊNCIAS (031) 42 21 22 - 42 24 62
DIRECÇÃO E COMANDO (031) 42 33 13
SECÇÃO DA TOCHA (031) 44 37 10

3060 CANTANHEDE

3) Sempre que decorram instruções práticas da Corporação ou reunião da Direcção ou Comando, o Quarteleiro deve estar presente, de forma que, estando á sua disposição, os trabalhos sejam eficazes.

7º

São superiores do Quarteleiro para todos os efeitos deste regulamento, nomeadamente para efeitos da sua execução e interpretação, sucessivamente, a Direcção, o Comando os Chefes e Sub-Chefes.

8º

O Quarteleiro como membro do Corpo Activo dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, está sujeito ao Regulamento do Corpo de Bombeiros naquilo que for compatível com o presente Regulamento.

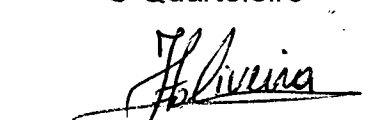
9º

O Quarteleiro, como Funcionário permanente da referida Associação dos Bombeiros Voluntários de Cantanhede, no caso de não cumprimento das obrigações gerais de trabalho e concretamente ao estatuído no presente Regulamento, incorre em falta grave, que poderá constituir justa causa, pela rescisão do contrato específico em causa.

A Direcção



O Quarteleiro



Anexo 11

Registo de Pedidos de Socorro ou de Serviços

Anexo 12

WOCCQ e MSP

QUESTIONÁRIO SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Instruções de preenchimento:

Leia atentamente cada frase e responda o mais espontaneamente possível.

Para cada frase, circule o número que melhor se aplica à sua situação.

Marque **1** se a frase se aplica **nunca ou muito raramente** ao seu trabalho.

Marque **2** se a frase se aplica **esporadicamente** ao seu trabalho.

Marque **3** se a frase se aplica **regularmente** ao seu trabalho.

Marque **4** se a frase se aplica **sempre ou quase sempre** ao seu trabalho.

Os dados recolhidos através deste questionário são estritamente confidenciais.

Agradece-se desde já a sua colaboração.

1. Eu participo na tomada de decisões que dizem directamente respeito às minhas tarefas.	1	2	3	4
2. Eu sei exactamente o que os meus colegas esperam de mim durante o trabalho.	1	2	3	4
3. Eu estou exposto(a) a “agressões”.	1	2	3	4
4. Eu conheço o meu plano de trabalho, pelo menos com um mês de antecedência.	1	2	3	4
5. Eu devo trabalhar muito intensamente e sem relaxar.	1	2	3	4
6. Eu posso determinar sozinho(a) quando uma operação deve ser executada.	1	2	3	4
7. Eu trabalho a um nível que não corresponde ao meu nível de competência.	1	2	3	4
8. Em caso de incidente, eu posso reorganizar o meu trabalho de uma forma satisfatória.	1	2	3	4
9. Eu posso abandonar momentaneamente as minhas tarefas, sem qualquer inconveniente.	1	2	3	4
10. Eu posso adaptar o meu ritmo de trabalho.	1	2	3	4
11. O meu trabalho impede-me de desenvolver os meus conhecimentos e competências particulares.	1	2	3	4
12. Eu sei distinguir correctamente o que é ou não da minha responsabilidade.	1	2	3	4
13. Qualquer erro no meu trabalho pode colocar a vida de terceiros em risco.	1	2	3	4
14. Eu decido sozinho(a) quando desejo tirar férias.	1	2	3	4
15. Eu termino o meu trabalho em casa por falta de tempo.	1	2	3	4
16. Eu tenho que aplicar um grau de conhecimentos que ultrapassa as minhas qualificações.	1	2	3	4
17. A avaliação regular do meu trabalho permite ajustar-me melhor aos objectivos da instituição em que trabalho.	1	2	3	4
18. Eu benefico de estabilidade no emprego.	1	2	3	4
19. Os acontecimentos imprevistos impedem-me de cumprir o meu trabalho como estava programado.	1	2	3	4
20. Eu posso dispor de tempo para mim.	1	2	3	4
21. Eu devo continuar a actualizar-me para melhorar o meu desempenho.	1	2	3	4

22. Eu disponho de uma descrição clara das minhas tarefas.	1	2	3	4
23. Eu posso influenciar o futuro dos meus colegas.	1	2	3	4
24. Eu não posso ignorar tarefas que devem ser todas feitas ao mesmo tempo.	1	2	3	4
25. Eu faço horas extraordinárias porque há trabalho urgente para terminar.	1	2	3	4
26. Eu sinto dificuldades porque o meu trabalho tornou-se mais complexo com o passar do tempo.	1	2	3	4
27. As circunstâncias não me permitem aplicar os normais procedimentos de trabalho.	1	2	3	4
28. Todo e qualquer erro no meu trabalho pode resultar em perdas de material ou de equipamento caro.	1	2	3	4
29. Eu conheço com antecedência todos os procedimentos de trabalho de uma nova tarefa que me seja atribuída.	1	2	3	4
30. Eu tenho que trabalhar muito rapidamente dado o pouco tempo de que disponho.	1	2	3	4
31. Os meus chefes orientam-me se eu tiver dificuldades.	1	2	3	4
32. Eu tenho uma palavra a dizer sobre a maneira como o trabalho deve ser feito.	1	2	3	4
33. Eu posso controlar a iluminação do meu posto de trabalho.	1	2	3	4
34. Eu posso prever, logo pela manhã, a maneira como o meu dia de trabalho se vai passar.	1	2	3	4
35. Eu posso facilmente fazer uma pausa.	1	2	3	4
36. Os meus colegas ajudam-me se eu tiver um problema.	1	2	3	4
37. Eu recebo ordens contraditórias.	1	2	3	4
38. Eu estou exposto(a) a um nível de ruído muito elevado.	1	2	3	4
39. O trabalho não está distribuído de forma igual na minha equipa.	1	2	3	4
40. Eu tenho horários compatíveis com a minha vida familiar.	1	2	3	4
41. Eu sei onde encontrar as informações necessárias para executar o meu trabalho ou tomar uma decisão.	1	2	3	4
42. Eu estou em conflito com os meus chefes.	1	2	3	4
43. Eu estou exposto(a) a um nível de humidade muito elevado.	1	2	3	4
44. Não tenho ordens claras relativamente ao modo como devo trabalhar.	1	2	3	4
45. O meu trabalho amontoa-se sem que eu consiga recuperar o atraso.	1	2	3	4
46. Sou importunado(a) por pessoas com expectativas diferentes relativamente ao meu trabalho.	1	2	3	4
47. Sou incomodado(a) pela poeira no meu local de trabalho.	1	2	3	4
48. Impõe-me procedimentos restritos para realizar o meu trabalho.	1	2	3	4
49. Os meus colegas dependem do meu ritmo de trabalho.	1	2	3	4
50. O relacionamento tenso com os meus colegas afecta o cumprimento das tarefas.	1	2	3	4
51. Estou sujeito(a) a temperaturas extremas no local de trabalho.	1	2	3	4
52. O meu trabalho é repartido igualmente ao longo do ano.	1	2	3	4
53. Sou independente do ritmo de trabalho dos meus colegas.	1	2	3	4

54. São-me atribuídas tarefas que não correspondem à minha função.	1	2	3	4
55. Sou incomodado(a) pela presença de odores desagradáveis.	1	2	3	4
56. Devo coordenar-me estreitamente com os meus colegas para atingir os objectivos traçados.	1	2	3	4
57. Tenho que executar diferentes tarefas ao mesmo tempo.	1	2	3	4
58. Os outros não se dão conta do que eu faço realmente.	1	2	3	4
59. Estou exposto(a) a riscos químicos.	1	2	3	4
60. Sou ultrapassado(a) por tudo aquilo que tenho a fazer.	1	2	3	4
61. Estou de acordo com as opiniões e princípios gerais da instituição em que trabalho.	1	2	3	4
62. Estou exposto(a) a radiações perigosas para a saúde.	1	2	3	4
63. A minha sobrecarga de trabalho impede-me de realizar um trabalho de qualidade.	1	2	3	4
64. Disponho de todos os meios necessários para fazer o meu trabalho.	1	2	3	4
65. Encontro-me numa situação em que o risco de acidente de trabalho é baixo.	1	2	3	4
66. A minha remuneração é muito baixa para o tipo de trabalho que faço.	1	2	3	4
67. Posso tomar decisões que diminuam a penosidade do meu trabalho.	1	2	3	4
68. Os meus constrangimentos profissionais afectam negativamente a qualidade da minha vida familiar.	1	2	3	4
69. Tenho uma palavra a dizer quanto à disposição e organização do meu posto de trabalho	1	2	3	4

Em que medida pensa nas ideias abaixo indicadas?

Marque **1** se a ideia **nunca** lhe passa pela cabeça.

Marque **2** se a ideia lhe surge **esporadicamente**.

Marque **3** se a ideia lhe surge **regularmente**.

Marque **4** se a ideia lhe surge **sempre ou quase sempre**.

70. Eu acredito no futuro da minha profissão.	1	2	3	4
71. Conjugando o esforço de todos, podemos ainda influenciar a evolução do mercado de trabalho.	1	2	3	4
72. Eu temo pelo futuro dos jovens de hoje.	1	2	3	4
73. Há cada vez menos emprego e nós não podemos fazer nada.	1	2	3	4
74. Aguardo com impaciência a idade da reforma.	1	2	3	4
75. Tenho a sensação de ser profissionalmente bem sucedido(a).	1	2	3	4
76. Tenho confiança na sociedade.	1	2	3	4
77. Tenho vontade de deixar tudo e partir.	1	2	3	4
78. Com o tempo, consigo resolver todos os problemas que tenho no trabalho.	1	2	3	4
79. Tenho a impressão, sob todos os pontos de vista, que o trabalho está sempre a degradar-se.	1	2	3	4
80. Sinto-me um juguete das circunstâncias.	1	2	3	4

No âmbito do seu trabalho, indique três “situações problemáticas” importantes que encontre. Para cada situação descrita, indique

- o grau de stress geralmente sentido segundo a seguinte escala:
nenhum (1); um pouco (2); médio (3); bastante (4),

- a frequência com que a situação problemática se repete, segundo a seguinte escala:
raramente (1); por vezes (2); regularmente (3); sempre ou quase sempre (4).

1.	Grau de stress sentido 1 2 3 4 Frequência 1 2 3 4
2.	Grau de stress sentido 1 2 3 4 Frequência 1 2 3 4
3.	Grau de stress sentido 1 2 3 4 Frequência 1 2 3 4

INFORMAÇÕES GERAIS

Profissão

Categoria/Posto

Antiguidade na Função anos

Sexo Masculino Feminino

Idade anos

Habilitações Literárias

Estado Civil

Número de Filhos

MEDIDA DE STRESS PSICOLÓGICO

Leia atentamente cada frase e responda o mais espontaneamente possível.

Para cada frase, marque um número entre 1 e 8, que corresponda o melhor possível ao seu estado durante os últimos 4 ou 5 dias.

Os números de 1 a 8 significam:

1	2	3	4	5	6	7	8
Nada	Não verdadeiramente	Muito pouco	Um pouco	Não muito	Muito	Bastante	Totalmente

1. Estou nervoso(a) ou irritado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
2. Sinto a garganta apertada ou tenho a boca seca.	1 2 3 4 5 6 7 8
3. Sinto-me pressionado pelo tempo, tenho falta de tempo.	1 2 3 4 5 6 7 8
4. Tenho tendência a saltar as refeições ou esqueço-me de comer.	1 2 3 4 5 6 7 8
5. Repiso as mesmas ideias, tenho os mesmos pensamentos repetidamente.	1 2 3 4 5 6 7 8
6. Sinto-me só, isolado(a) e incompreendido(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
7. Tenho dores físicas: dores nas costas, na cabeça, na barriga.	1 2 3 4 5 6 7 8
8. Estou preocupado(a), atormentado(a) ou apoucado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
9. Tenho variações de temperatura súbitas (muito frio ou muito calor)	1 2 3 4 5 6 7 8
10. Esqueço-me dos encontros, de objectos ou de coisas a fazer.	1 2 3 4 5 6 7 8
11. Choro.	1 2 3 4 5 6 7 8
12. Sinto-me cansado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
13. Sinto os maxilares tensos.	1 2 3 4 5 6 7 8
14. Sou calmo(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
15. Suspiro ou sustenho a respiração.	1 2 3 4 5 6 7 8
16. Tenho diarreia, mal estar no estômago ou prisão de ventre.	1 2 3 4 5 6 7 8
17. Estou ansioso(a), inquieto(a) ou angustiado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
18. Tenho sobressaltos.	1 2 3 4 5 6 7 8
19. Demoro mais de meia hora a adormecer.	1 2 3 4 5 6 7 8
20. Sinto-me confuso(a), não tenho ideias claras, falta-me a atenção e a concentração.	1 2 3 4 5 6 7 8
21. Tenho as feições abatidas ou pisco muito os olhos.	1 2 3 4 5 6 7 8
22. Sinto muita "pressão nos ombros".	1 2 3 4 5 6 7 8
23. Tenho necessidade de me mexer, nunca estou parado(a), estou agitado(a) ou enervado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8
24. Controlo mal o meu humor, as minhas reacções, os meus gestos.	1 2 3 4 5 6 7 8
25. Estou stressado(a).	1 2 3 4 5 6 7 8