



**Universidade
Europeia**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Universidade Europeia

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

**OS RISCOS PSICOSSOCIAIS
NOS
TRIPULANTES DA AVIAÇÃO COMERCIAL**

Ana Paula Branco

Lisboa

2015



**Universidade
Europeia**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

**OS RISCOS PSICOSSOCIAIS
NOS
TRIPULANTES DA AVIAÇÃO COMERCIAL**

Um estudo sobre os riscos psicossociais

Tese submetida para satisfação dos requisitos do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos sob a orientação da
Professora Doutora Diana Dias

Tese de Mestrado realizada sob a orientação e coordenação da Professora Doutora Diana Dias, apresentada na Universidade Europeia para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, conforme o Despacho nº14992/2011 da DGES, publicado na 2ª Série do Diário da República, em 4 de novembro 2011.

Nota ortográfica:

Este trabalho está escrito segundo as normas do Acordo Ortográfico de 2011.

Agradecimentos

«Sem trabalho, a vida apodrece; mas quando o trabalho não tem alma, a vida mingua e morre.»

Albert Camus

Quando abarquei este projeto pretendia explorar um tema relacionado com as condicionantes profissionais dos tripulantes de cabine.

Sabia à partida que seria uma experiência muito enriquecedora. No entanto, devido ao breve período para fazer este trabalho, teria que fazer uma boa gestão de tempo.

Este trabalho permitiu-me abrir os horizontes para uma área que não conhecia bem: os riscos psicossociais. Revelou-se ser um tema muito interessante, e como tal nunca passei por momentos de tédio nem de aborrecimento, queria ler sempre mais e mais ...

Gostava de agradecer aos tripulantes de cabine que participaram nesta pesquisa, sem a colaboração destes colegas, nada disto teria sido possível.

Por outro lado, e não menos importante, o otimismo e o amor de minha família e amigos, que sempre acreditaram nas minhas capacidades, também deram o seu contributo para que eu concretizasse mais esta etapa na minha vida.

Por último e não menos importante, gostaria de agradecer à Professora Doutora Diana Dias, pela sua orientação e tempo disponibilizado.

Índice Geral

Índice	Pág.
Agradecimentos	5
Índice geral	6
Índice de Figuras.....	8
Índice de Gráficos	8
Índice de Tabelas	9
Índice de Anexos	11
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	12
Resumo	13
Abstract.....	14
Introdução	16
1- Enquadramento Teórico.....	20
1.1 – os principais fatores dos riscos psicossociais	23
1.1.1 – o conteúdo do trabalho.....	24
1.1.2- o ritmo e a carga de trabalho.....	24
1.1.3- os horários de trabalho.....	25
1.1.4- o controlo.....	25
1.1.5- o ambiente e equipamentos.....	26
1.1.6- a cultura organizacional e função.....	26
1.1.7- as relações interpessoais.....	26
1.1.8- o papel na organização.....	27
1.1.9- o desenvolvimento da carreira.....	28
1.1.10- o equilíbrio trabalho- família.....	28
1.2- os riscos psicossociais.....	28
1.2.1- as consequências dos riscos psicossociais.....	29
1.2.2- a gestão dos riscos psicossociais.....	30
2 – Modelo de Investigação e Hipóteses	32
3 - Estudo Empírico	34
3.1 – introdução	34
3.2 – os participantes	34

3.3 – os instrumento de medida	36
3.4. – os procedimentos de acesso, tratamento e de análise dos dados.....	40
4 - Resultados	43
4.1- introdução	43
4.2- a consistência interna do questionário.....	43
4.3 – a análise dos resultados descritivos	43
4.3.1- a caracterização das dimensões e índices.....	43
4.3.2 - caracterização do controlo, das exigências- cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências- controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o género.....	45
4.3.3 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências- controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a categoria profissional.....	46
4.3.4 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências- controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a situação contratual.....	48
4.3.5 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências- controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na função.....	50
4.3.6 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências- controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na empresa.....	52
4.4 – a análise dos resultados inferenciais (testes de hipóteses)	55
5- Análise dos Resultados.....	62
5.1 – a discussão dos resultados.....	62

5.2 – a conclusão dos resultados.....	65
5.3 – as limitações.....	66
5.4 – as recomendações futuras	67
Referências Bibliográficas.....	68
Anexos	78

Índice de Figuras, Gráficos, Tabelas e Anexos

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Análise das variáveis sociodemográficas.....	32
Figura 2 Dimensões dos riscos psicossociais.....	37
Figura 3 Índices dos riscos psicossociais.....	38

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1 Gráfico com comparativo da percepção da exposição ao risco psicossocial.....	44
Gráfico 2 Análise do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas perante a amostra.....	44
Gráfico 3 Caracterização das dimensões por género.....	45
Gráfico 4 Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por género.....	46
Gráfico 5 Caracterização do índice global de risco por género.....	46
Gráfico 6 Caracterização das dimensões por categoria profissional.....	47
Gráfico 7 Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por categoria profissional.....	48
Gráfico 8 Caracterização do índice global de risco por categoria profissional.....	48

Gráfico 9	Caracterização das dimensões por situação contratual.....	49
Gráfico 10	Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por situação contratual.	50
Gráfico 11	Caracterização do índice global de risco por situação contratual.....	50
Gráfico 12	Caracterização das dimensões por tempo na função.....	51
Gráfico 13	Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por tempo na função....	52
Gráfico 14	Caracterização do índice global de risco por tempo na função.....	52
Gráfico 15	Caracterização das dimensões por tempo na empresa.....	53
Gráfico 16	Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por tempo na empresa..	54
Gráfico 17	Caracterização do índice global de risco por tempo na empresa.....	54

Índice de Tabelas

		Pág.
Tabela 1	Descrição geral da amostra.....	82
Tabela 2	Análise da categoria profissional por género.....	83
Tabela 3	Análise da situação contratual por género.....	83
Tabela 4	Análise do tempo na função por género.....	84
Tabela 5	Análise do tempo na empresa por género.....	85
Tabela 6	Análise da situação contratual por categoria profissional.....	85
Tabela 7	Análise do tempo na função por categoria profissional.....	86
Tabela 8	Análise do tempo na empresa por categoria profissional.....	87
Tabela 9	Análise do tempo na função por situação contratual.....	88
Tabela 10	Análise do tempo na empresa por situação contratual.....	89
Tabela 11	Caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional e das recompensas.....	89
Tabela 12	Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo, índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco.....	90
Tabela 13	Caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-	

	controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o género.....	91
Tabela 14	Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a categoria profissional.....	92
Tabela 15	Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a situação contratual.....	93
Tabela 16	Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na função.....	94
Tabela 17	Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na empresa.....	95
Tabela 18	T- Teste (para amostras independentes) do índice global de risco em função do género	97
Tabela 19	Anova das exigências- cognitivas face às categorias profissionais.....	97
Tabela 20	T- Teste (para amostras independentes) do índice global de risco em função da situação contratual.....	97
Tabela 21	Anova do índice global de risco face ao tempo na função	98
Tabela 22	Anova do índice global de risco face ao tempo na empresa	98
Tabela 23	Teste de Mann Whitney relativamente ao género com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controle	99
Tabela 24	T- Teste (para amostras independentes) das exigências- cognitivas em função do género.....	99
Tabela 25	Teste de Kruskal Wallis relativamente à categoria profissional com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controle	100
Tabela 26	Teste Anova das exigências- cognitivas face às categorias profissionais..	100

Tabela 27	Teste de Mann Whitney relativamente à situação contratual com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo	101
Tabela 28	T-teste das exigências- cognitivas relativamente à situação contratual...	101
Tabela 29	Teste de Kruskal Wallis relativamente ao tempo na função com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo	102
Tabela 30	Teste Anova das exigências- cognitivas face ao tempo na função	102
Tabela 31	Teste de Kruskal Wallis em relação ao tempo na empresa com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo	103
Tabela 32	Teste Anova das exigências- cognitivas face ao tempo na empresa	103
Tabela 33	Resumo da correlação de tempo na função com as variáveis controlo, exigências-cognitivas, apoio organizacional e recompensas.....	104
Tabela 34	Resumo da correlação de tempo na empresa com as variáveis controlo, exigências-cognitivas, apoio organizacional e recompensas.....	104
Tabela 35	Alpha da Cronbach	104
Tabela 36	Recodificação de variáveis.....	107

Índice de Anexos

		Pág.
Anexo 1	Alguns exemplos de tipos de riscos psicossociais	79
	1.1 - o <i>stress</i> e o <i>burnout</i>	79
	1.2 - o assédio – moral e sexual	80
	1.3 - a violência no trabalho	80
	1.4 - o aumento da carga de trabalho	80
	1.5 - a difícil conciliação da vida familiar com a profissional	80
Anexo 2	Tabelas auxiliares para a elaboração da dissertação.....	82
Anexo 3	QUESTIONÁRIO - Riscos psicossociais	110

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

A/B	Assistente de Bordo
ACT	Autoridade para as Condições de Trabalho
AESST	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
Anac	Autoridade Nacional de Aviação Civil
CAB	Comissário e Assistente de Bordo
C/B	Comissário de Bordo
C/C	Chefe de Cabine
cit.	citado
ESENER	Empresas Sobre os Riscos Novos e Emergentes
FNB	Frota Narrow Body
FWB	Frota Wide Body
Idec	Índice de desequilíbrio exigências – controlo
Ider	Índice de desequilíbrio exigências – recompensas
Igr	Índice global de risco
KW	Kruskal Wallis
MW	Mann Whitney
N/W	Frota Narrow Wide
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PNC	Pessoal Navegante de Cabine
PPJM	Positive Psychology on the Job Model
S/C	Supervisor/a de Cabine
s.d.	sem data
SPSS	Statistical Package for Social Sciences

Título da Dissertação: *Os riscos psicossociais nos tripulantes da aviação comercial*

Resumo

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST, 2014.), os riscos psicossociais dizem respeito ao desenho do trabalho, à sua organização e gestão, assim como, aos contextos sociais e ambientais capazes de causar danos físicos, sociais ou psicológicos nos trabalhadores.

A personalidade de cada um, o relacionamento interpessoal, assim como a gestão distinta das emoções e do tempo, faz com que haja diferentes percepções dos riscos psicossociais.

Sabendo que a saúde e o bem-estar de todos são necessários para que as empresas tenham sucesso, é importante salvaguardar os riscos psicossociais nas empresas.

Este estudo tem como finalidade identificar, a prevalência de riscos psicossociais nos tripulantes de cabine de uma companhia aérea nacional, onde participaram 128 tripulantes.

Há vários questionários para se estudar os riscos psicossociais nas organizações, neste trabalho foi utilizado o questionário Decore, que se baseia em quatro dimensões: o apoio organizacional, as exigências-cognitivas, o controlo e as recompensas. Estas dimensões foram cruzadas com os dados sociodemográficos para verificar a percepção dos trabalhadores sobre os riscos psicossociais.

Concluimos que as mulheres tripulantes de cabine apresentam uma percepção de risco superior aos homens no apoio organizacional, nas recompensas e quando abordado o índice global de risco. Relativamente ao apoio organizacional, os tripulantes de cabine com um contrato de trabalho efetivo revelaram estar mais expostos a este risco do que os

eventuais. Verificou-se também que há uma relação positiva entre o tempo na empresa e a percepção do controle no trabalho, isto é, à medida que os participantes vão tendo mais tempo de empresa, a percepção que têm do controle também aumenta.

Palavras-chave: riscos psicossociais; tripulante de cabine; percepção de risco; apoio organizacional; recompensas; exigências-cognitivas; controle;

Título da Dissertação em inglês: Psychosocial risks in commercial airline crew

Abstract

According to the European Agency for Safety and Health at Work (AESST, 2014.), psychosocial risks are aspects related to the work design, organization and management as well as the social and environmental contexts capable of causing physical, social or psychological harm in workers.

Each personality, the relationship of people among themselves, as well as the separate management of emotions and time, means that there are different perceptions of psychosocial risks.

Knowing that the health and well-being of all people, is necessary for companies to succeed, it is important to safeguard the psychosocial risks in enterprises.

This study aims to identify, the perception of psychosocial risks in cabin crew members of a national airline, which was attended by 128 crew members.

There are several questionnaires to study psychosocial risks in organizations. Here is used the Decore, based in four dimensions, the organizational support, cognitive- demands, the control and rewards. These dimensions were crossed with socio-demographic data to verify the workers' perception about psychosocial risks.

We conclude that female flight attendants have a higher risk perception to men in organizational support, in the rewards and when approached to the global risk index. With regard to organizational support, effective proved to be most exposed to this risk. It was also found that there is a positive relationship between the time in the company and the perception of control at work, it means, as the participants will have more time in tha company, their perception of control also increases.

Key-words: psychosocial risk; cabin crew; risk perception; organizational support; rewards; cognitive demands; control.

Introdução

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho são considerados um dos grandes problemas para a saúde e segurança dos trabalhadores.

Na sequência de todas as transformações que se têm dado nas últimas décadas, como a liberalização económica, o comércio livre, a globalização e o desenvolvimento das tecnologias, passou-se de uma economia focada na indústria para uma economia de serviços. A entrada da mulher no mercado de trabalho e o envelhecimento da população ativa também tem contribuído para a alteração do paradigma dos riscos psicossociais nos dias de hoje.

A necessidade de avaliação dos riscos psicossociais tem a ver com as características do trabalho e das organizações no séc. XXI, sobretudo devido às transformações políticas, sociais, económicas e tecnológicas.

As empresas tornaram-se mais competitivas e perante um cenário de crise económica, para sobreviverem foi necessário fazerem algumas alterações pondo em causa as condições de trabalho dos funcionários.

Ficou provado que as condições de trabalho tem influência na saúde dos trabalhadores e que um risco psicossocial tem a capacidade de afetar a saúde, o bem-estar, o desempenho e o desenvolvimento pessoal de forma adversa, pois não estivessem os riscos psicossociais relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, assim como o contexto económico e social onde ele ocorre.

A reestruturação e redução de efetivos são de grande importância para o bem-estar dos trabalhadores. Uma mudança afeta o desempenho e as funções na organização, como tal, uma boa liderança é decisiva para o desenvolvimento de uma cultura de segurança e para reduzir as consequências não intencionais da reestruturação e reorganização.

A aviação é uma indústria internacional e à semelhança de muitas outras indústrias, enfrenta desafios na forma de concorrência acirrada, na instabilidade de mercado e tem o seu maior foco no terrorismo e na segurança de todos os ocupantes do avião.

Esta indústria apresenta uma grande quantidade de potenciais ambientes stressantes para a tripulação de cabine.

Existem cinco principais fontes de problemas de saúde mental entre estes trabalhadores da aviação:

- ✓ Tensões associadas com o *coping*, segurança e sobrevivência
- ✓ *Stress* proveniente da carga de trabalho e do clima organizacional (ex. escalas de serviço, frequência dos voos, jet lag, desafios financeiros)
- ✓ Problemas pessoais que resultam de perturbações interpessoais
- ✓ Ter sempre presente a possível perda de licença, na sequência de uma condição médica
- ✓ Problemas psicológicos normais que ocorrem naturalmente no quotidiano da população em geral.

Ser tripulante de cabine é muito mais que uma profissão, é um estilo de vida. Os tripulantes têm muitas responsabilidades no seu desempenho profissional.

Devido às condições de trabalho, como por exemplo o espaço, a privacidade, o barulho e a vibração dentro do avião, estão sob uma constante grande carga psíquica.

Os fatores psicológicos podem afetar o trabalhador sem que ele se aperceba, mas agravam-se em momentos de grande exigência no desempenho da sua atividade, como por exemplo no cumprimento de horários, numa situação de adoecimento a bordo ou até no caso de um passageiro desordeiro e perturbador do bom ambiente na cabine.

As condições de vida a que o Pessoal Navegante de Cabine (PNC) está sujeito, como turnos e ritmos de trabalho, o afastamento do seu meio social e passarem muitos dias longe da família e amigos, são por si só situações que induzem a riscos psicossociais. Para além dos turnos, pernoitam muitas vezes em quartos de hotel, fora da região de residência, e como tal sujeitos a momentos de solidão. Os seus horários de trabalho correspondem muitas vezes a momentos em que a sociedade repousa e vice-versa. Os momentos de lazer dos tripulantes, também estão sujeitos à disponibilidade da empresa. Nos momentos de folga e de repouso, necessários para recuperar do desgaste das viagens e do trabalho, os tripulantes têm por vezes dificuldade em dormir, devido aos turnos muito irregulares de sono.

Sabendo que se trata de uma profissão que causa problemas de distúrbios de sono, e como tal leva a efeitos psicossociais negativos, ser tripulante de cabine é considerada uma profissão onde existe grande nível de *stress*. Neste propósito, o Comité dos Altos Responsáveis de Inspeção do Trabalho, realizou em 2012 uma Campanha para salvaguardar os riscos psicossociais no sector dos transportes.

Combater esses riscos deve ser então uma prioridade, porque um melhor ambiente psicossocial no trabalho pode contribuir para uma melhor saúde e um melhor desempenho dos trabalhadores e das empresas.

Com este propósito, o presente estudo tem como objetivo geral analisar a percepção que os tripulantes de cabine têm sobre os riscos psicossociais, fazendo-se uma comparação entre grupos, como o género, a categoria profissional, a situação contratual, o tempo na empresa e o tempo na função.

Considera-se que este estudo possa ser uma mais-valia para a empresa, porque até à data não foi feito nenhum estudo desta natureza, apesar de ser política da empresa realizar anualmente uma sondagem de «*Great Place to Work*» para identificar possíveis melhorias organizacionais.

No seguimento desta breve introdução, decidiu-se dividir o trabalho em duas partes principais:

PARTE I: O enquadramento teórico.

PARTE II: O planeamento, implementação e análise dos resultados da investigação empírica.

Na primeira parte procura-se fazer uma breve abordagem teórica aos riscos psicossociais e aos fatores desses mesmos riscos. De seguida caracteriza-se a população alvo da investigação a desenvolver, referindo a título de nota, porque voltaremos a este assunto mais à frente, as suas funções como o/a Supervisor/a de Cabine (S/C), o/a Chefe de Cabine (C/C), a Assistente de Bordo (A/B) e o Comissário de Bordo (C/B). Devido à distribuição do trabalho a bordo, o cargo de S/C apenas existe nos aviões de Longo Curso (FWB – Frota Wide Body) e não na Frota de Médio Curso (FNB – Frota Narrow Body).

Na segunda parte, apresenta-se o planeamento da investigação e que consubstancia a contribuição empírica do presente projeto de dissertação de Mestrado, definindo-se a técnica de amostragem e o instrumento utilizado para a obtenção dos dados – o questionário DECORE. Anexado a este questionário, que permite avaliar os riscos psicossociais, está um outro para obter informações sociodemográficas da população em análise.

Este instrumento foi administrado aos tripulantes pessoalmente ou por via eletrónica, tendo-se recorrido ao *e-mail* pessoal e à sua divulgação nas redes sociais, nomeadamente em grupos fechados do *Facebook*.

Para a administração do questionário optou-se por recorrer ao modelo do Google Docs.

A investigação empírica foi realizada entre fevereiro e abril do corrente ano de 2015.

O presente estudo tem como objetivos gerais obter respostas às seguintes perguntas:

- Será que a percepção dos riscos psicossociais difere entre grupos sociodemográficos?
- Será que há uma associação entre o tempo na função e tempo na empresa com o apoio organizacional, recompensas, controle e exigências-cognitivas?

Para responder aos objetivos foram criadas várias hipóteses, onde se pretende relacionar as variáveis sociodemográficas (tratadas como variáveis independentes) com as dimensões e índices dos riscos psicossociais (consideradas variáveis dependentes).

Na extensa revisão bibliográfica, foram encontradas referências aos riscos psicossociais, no entanto mais ao nível dos tipos de riscos, como por exemplo o *burnout*, o *stress* e a fadiga, do que sobre os fatores que levam aos riscos. Contudo, apesar de se ter encontrado algumas referências bibliográficas sobre a dimensão dos riscos de uma forma global, nenhuma corresponde à profissão de tripulante de cabine.

1-Enquadramento Teórico

O trabalho é considerado como um dos elementos da felicidade humana, onde esta é consequente da satisfação de necessidades psicossociais, de prazer e do sentido de contribuição de desempenho da atividade profissional (Alberto, 2000). O trabalho consiste também numa interação complexa de tarefas, papéis, responsabilidades, relações, incentivos e recompensas num certo contexto físico e social, de modo que a satisfação no trabalho, tem que ser analisada em termos de seus elementos constituintes.

Cada trabalhador tem uma visão diferente sobre o que pretende do seu trabalho (Judge & Bono, 2001), do modo que enquanto para uns consiste numa parte muito importante da vida, para outros consiste num aspeto da vida que existe para prover outras necessidades (Martinez & Paraguay, 2003).

Nas últimas décadas temos assistido a profundas transformações no mundo laboral, nas condições de trabalho e na vida profissional, devido à globalização, à economia de mercado livre, às novas tecnologias de informação, à crise económica, à entrada da mulher no mercado de trabalho e ao envelhecimento da população ativa.

As empresas passaram também a estar muito dependentes das novas tecnologias e a dar mais valor às competências dos colaboradores. Nesta sequência, tem-se gerado uma maior flexibilidade no mercado de trabalho e mudanças organizacionais mais frequentes, que por sua vez tem levado a *downzising*, reestruturações, e a subcontratação (International Labour Organization [ILO], 2013), criando insegurança laboral e implicações importantes na forma como o trabalho passou a ser organizado e sobretudo na saúde e segurança dos trabalhadores.

O desenvolvimento tecnológico não veio apenas alterar a natureza do trabalho, mas também o seu próprio conteúdo. Isto porque com a utilização dos computadores, se tem reduzido a necessidade de mão-de-obra mas por outro lado as competências têm-se tornado cada vez mais exigentes.

As sociedades nos dias de hoje são as mais qualificadas de sempre, dado o nível de pressão para as qualificações e à formação contínua dos trabalhadores. Os trabalhadores são impulsionados para adquirirem ou atualizarem as suas competências, de forma a poderem responder à nova perspetiva do mundo laboral, onde o trocar de área de atividade ou até mesmo de emprego, se tem tornado de certa maneira moda.

A globalização dos mercados económicos, o apostar-se fortemente nas exportações e no crescimento do mercado, a deslocalização dos serviços e das áreas produtivas, o incremento dos serviços, o surgir de novas atividades produtivas assim como um atendimento ao cliente

cada vez mais exigente, levaram à necessidade de se alterar a organização do trabalho assim como os recursos humanos (Neto, 2014 a).

Com a entrada da mulher no mundo do trabalho, a diversificação multicultural e o envelhecimento da população ativa, o mercado laboral também sofreu muitas alterações. Criaram-se exigências no que se refere aos fatores psicossociais, como as relações sociais no local de trabalho, as carreiras, o desenvolvimento profissional e o conciliar da vida profissional com a familiar/pessoal.

Em 2006 a Organização Internacional do Trabalho (OIT) desenvolveu uma convenção adotada pela Conferência Internacional do Trabalho. Nesta convenção (nº 187), sobre o Quadro Promocional para a Segurança e Saúde no Trabalho, estabeleceu-se um quadro favorável para a promoção da segurança e saúde no trabalho: «o direito a um ambiente de trabalho seguro e saudável seja respeitado a todos os níveis, em que o governo, os empregadores e trabalhadores colaborem ativamente a fim de assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável através de um sistema de direitos, responsabilidades e deveres definidos e em que o princípio da prevenção tenha a máxima prioridade». (Bureau Internacional do Trabalho [BIT] para o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho, 2007).

Os riscos psicossociais do trabalho tem sido cada vez mais uma temática abordada na literatura, sobretudo desde 2009, após o Inquérito Europeu às Empresas sobre riscos novos e emergentes da AESST, com a Campanha sobre os riscos psicossociais no Trabalho do Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho em 2012 e à Campanha Europeia de 2014/2015 da AESST sobre a gestão do *stress* e dos riscos psicossociais no trabalho (Neto, 2014 a).

Em 2009, pela Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro, ficou também aprovado pelo Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, que a entidade patronal tem o dever de assegurar a segurança e a saúde dos trabalhadores em todos os aspetos relacionados com o trabalho, destacando o papel crucial desempenhado pela avaliação de riscos e estabelecendo disposições de base a observar pela entidade patronal.

Apesar do conceito «riscos psicossociais» se encontrar na literatura científica há várias décadas, continua-se a fazer confusão com o referido termo (Neto, Areosa e Arezes, 2014), ao defini-lo como «*stress* laboral» (Leka, Van Wassenhove & Jain, 2015).

De acordo com Simões e Santos (2013) quando se fala da dimensão psicossocial no trabalho, estamos a referir-nos à psicologia do trabalhador, nomeadamente aos sentimentos, pensamentos, atitudes e comportamentos, e à interação social em contexto laboral «envolvendo os efeitos que as condições de trabalho podem ter na preservação do equilíbrio e qualidade

destes componentes, bem como as repercussões que estas duas dimensões podem ter na manutenção da segurança e bem-estar de todas/os trabalhadoras/es e da operacionalidade de equipamentos e demais matérias de trabalho».

Durante anos, as empresas faziam estudos de satisfação dos trabalhadores e consultas sobre a qualidade do ambiente psicossocial, julgando que desta forma estavam a avaliar o nível de exposição ao risco psicossocial do trabalho, o que na realidade se veio a verificar que são procedimentos diferentes.

De acordo com Leka, Van Wassenhove e Jain (2015), o que está por detrás desta confusão, tem a ver com o facto de não haver conhecimento técnico suficiente e falta de consciência sobre a temática dos riscos psicossociais.

A avaliação dos riscos psicossociais passou a ser vista como parte integrante da prática profissional dos técnicos de segurança e saúde do trabalho com certificação atribuída pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), para que da mesma forma que os restantes riscos, físicos, mecânicos e químicos, também pudesse ser possível identifica-los e avaliá-los (Neto, 2014 b; Neto, Marques, Freitas, & Cunha, 2014).

Os resultados do inquérito europeu às Empresas sobre os Riscos Novos e Emergentes (ESENER) promovido pela AESST revelaram que os países do sul da Europa, nos quais se encontra Portugal, mas à exceção de Espanha, estão pouco sensibilizados para o tema da gestão dos riscos psicossociais (AESST, 2010; Neto, 2014a), com o agravamento de também não haver consciência, recursos, formação e conhecimentos especializados na matéria.

Segundo Leka et al., (2015), no 1º Seminário Sindical Europeu sobre os Riscos Psicossociais, organizado pelo Instituto Europeu de Sindicatos em Bilbao no ano 2013, e com a parceria da AESST, foi solicitado pelos participantes que fosse criado um outro termo para «riscos psicossociais», com o intuito de se deixar de fazer tanta confusão entre causa e efeito, visto que o problema gira em torno do significado de «riscos psicossociais» do trabalho e sobre a diferença dos significados de «fator de risco», «risco» e «dano».

Começando pela definição de riscos psicossociais, entendeu-se que são «aqueles aspetos da organização do trabalho e da gestão do trabalho, bem como do ambiente e contexto social que têm potencial para causar dano psicológico, físico ou social» (Cox & Griffiths, 1996 cit. por Leka, Jain, Zwetsloot, & Cox, 2010) e segundo Amaro (s.d.) tendo em conta a definição dada pela Organização Mundial da Saúde, «os riscos psicossociais, incluem aspetos sociais, tais como as formas de interação no seio dos grupos, aspetos culturais, tais como os métodos tradicionais de resolução de conflitos, e aspetos psicológicos, tais como as atitudes, as crenças e os traços de personalidade».

O que faz com que um risco seja psicossocial não é a sua manifestação, mas a sua origem, isto é, advém das condições de trabalho e fatores relacionais e organizacionais.

Desde 1950, e de acordo com Belkic, Landsbergis, Schnall e Baker (2004), que os riscos emergentes no local de trabalho tem-se tornado um assunto cada vez mais importante. À medida que as pesquisas avançam torna-se cada vez mais necessário estudar os riscos psicossociais e a psicologia do trabalho, tendo-se igualmente passado de uma perspectiva individual para o ambiente de saúde no trabalho (Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

O fator de risco (ou perigo), por sua vez, é o que leva ao risco, e pode levar a dano. Segundo a Lei n.º 102/2009, fator de risco ou perigo é «a propriedade intrínseca de uma instalação, atividade, equipamento, um agente ou outro componente material do trabalho com potencial para provocar dano», enquanto o risco é «a probabilidade de concretização do dano em função das condições de utilização, exposição ou interação do componente material do trabalho que apresente perigo» (Neto, 2014 a).

Estes pressupostos aplicam-se a todos os tipos de riscos, o que muda são as características dos perigos e as suas consequências. Sendo assim, os riscos psicossociais do trabalho devido às condições do emprego, aos fatores organizacionais e às relações estabelecidas entre os trabalhadores, podem levar a um efeito negativo para a saúde mental, física e social (Gollac & Bodier, 2011; Pereira, Moraes, Marques, & Silva, 2001).

Podemos desta forma concluir que os fatores de risco psicossocial são os aspetos da conceção e gestão de trabalho, seus contextos sociais e organizacionais, capazes de causar dano psicológico ou físico (Cox & Griffiths, 2005).

No sub-capítulo seguinte apresentamos os fatores dos riscos psicossociais mais frequentes.

A profissão de tripulante de cabine de voo comercial, pela sua função de manter em segurança todos os ocupantes de avião, dar assistência a passageiros e atuar em situações de emergência, é alvo de uma grande variedade de fatores de *stress*. (Sampaio & Galasso, 2002; MacDonald, Deddens, Grajewski, Whelan, & Hurrell, 2003; Pereira, Moraes, Marques, & Silva, 2001; Bor & Hubbart, 2006).

1.1 – os principais fatores dos riscos psicossociais.

A pesquisa indica que a relação entre os riscos e os resultados de saúde psicossociais é mediada por uma variedade de fatores. Martinez, Paraguay e Latorre (2004), são de opinião que, quando

falamos dos fatores psicossociais no trabalho referimo-nos à interação entre o meio ambiente de trabalho, conteúdo do trabalho, competências do trabalhador e à cultura organizacional.

Assim, como aspetos do trabalho, podemos considerar a carga e ritmo de trabalho, o horário, os equipamentos e o ambiente de trabalho, o controlo, a função, o desenvolvimento da carreira, as relações interpessoais e o equilíbrio trabalho-família (Leka, Cox, & Zwetsloot, 2008).

Passemos de seguida à análise dos principais fatores dos riscos psicossociais.

1.1.1 – o conteúdo do trabalho.

De acordo com Cox, Griffiths e Rial- González (2000), cit. por Leka e Jain (2010), há vários aspetos no conteúdo do trabalho que podem incutir riscos ao trabalhador. Neste contexto, o trabalhador pode levar a sentir o seguinte:

- O trabalho que está a executar é pouco significativo
- Há pouco uso das suas capacidades
- Há falta de variedade de tarefas
- Tem um trabalho repetitivo
- Há falta de oportunidades de aprendizagem
- Há grande exigência de concentração
- Possui baixos recursos para a/as tarefas para o qual foi designado

1.1.2- o ritmo e a carga de trabalho.

A carga de trabalho foi um dos primeiros aspetos a ser estudados quando se iniciou a abordagem dos riscos psicossociais (Steward, 1976, cit. por Leka & Jain, 2010).

Para Gibson, Ivancevich, Donnely e Konoplaske (2003), é possível fazer uma distinção entre dois tipos de carga de trabalho:

- Qualitativa: quando o trabalhador sente que não tem competências para executar uma tarefa ou quando os padrões de exigências são demasiado altos
- Quantitativa: quando o trabalhador sente que tem demasiadas tarefas a realizar em pouco tempo

Tanto um caso como o outro, leva a uma sobrecarga de trabalho e pode estar associado à experiência de *stress* (entendido como mau estar psicológico gerado no local de trabalho) (Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000, cit. por Leka & Jain, 2010).

Para Stacciarini e Troccoli (2000), o ritmo de trabalho tem a ver com o andamento com que o trabalhador realiza o seu trabalho e o *stress* que dele resulta. Daqui concluímos que existem dois tipos de ritmo de trabalho:

- O ritmo imposto pelo Homem, quando é o próprio individuo que controla o processo de trabalho
- O ritmo imposto pela máquina, quando o processo de trabalho é controlado por uma máquina e não pelo Homem.

1.1.3- os horários de trabalho.

De acordo com Silva (2007), quando falamos de trabalho por turnos, sejam eles de tarde ou de noite, estamos a falar de um fator importante causador de *stress*. Pelo simples facto de se trabalhar num turno noturno, surgem efeitos negativos para o trabalhador, no entanto o trabalhar por turnos rotativos, as consequências para a saúde do trabalhador são ainda piores, porque dificulta a adaptação a diferentes padrões de trabalho, sono e/ou alimentação.

O trabalhar por turnos, principalmente num turno de noite, traz para o trabalhador problemas a nível de saúde e bem-estar e tem impacto na sua vida social e familiar, mas também para a organização nomeadamente a nível de segurança e produtividade.

O facto de se trabalhar muitas horas por dia, também pode ser um risco para o trabalhador. Esta situação está associada a sintomas de ansiedade e depressão em trabalhadores de meia-idade e nas mulheres (Virtanen et al., 2011) e até causador de problemas de hipertensão (Yang, Schnall, Jauregui, Su, & Baker, 2006).

1.1.4- o controlo.

O poder de decisão e controlo que o trabalhador tem do seu trabalho, faz parte do *design* e organização do trabalho em si, e tem a ver com o grau de participação dos trabalhadores na tomada de decisão do seu próprio trabalho (Leka & Jain, 2010). Nos casos em que um trabalhador não possa participar nas decisões e no controlo do seu próprio processo de trabalho, está eminente a sua exposição ao risco psicossocial e ao aparecimento de sintomas de *stress*, como por exemplo ansiedade, depressão, apatia, exaustão, baixa autoestima e até ao aumento de problemas cardiovasculares (Terry & Jimieson, 1999, cit. por Rego & Barbosa, 2012; Moreno, s.d., Moreno, Valdehita, Ramiro, & Garcia 2010), ou doenças músculo-esqueléticas (Deeney & O'Sullivan, 2009; Sampaio & Galasso, 2002; Lee, Wilbur, Kim, & Miller, 2008; Moreno, s.d.; Moreno, Valdehita, Ramiro, & Garcia 2010).

Quando um trabalhador tem pouco controlo mas grandes exigências sobre o seu trabalho sente ter uma grande carga de trabalho e ao mesmo tempo poucas ferramentas para a poder gerir de forma eficaz (Portuné, 2012).

1.1.5- o ambiente e os equipamentos.

Na opinião de Cunha, Rego, Cabral, Cardoso, e Neves (2014) as condições físicas do ambiente de trabalho, como o calor, a vibração, o barulho, o espaço e a privacidade, também podem influenciar a saúde do trabalhador, sendo causadores de *stress* no individuo (DeHart, 2003; Tavares, 2011; MacDonald et al.,2003).

1.1.6- a cultura organizacional e a função.

Quando os trabalhadores são abordados sobre as suas organizações, referem que há três aspetos diferentes de cultura e função organizacional: a organização enquanto ambiente de desenvolvimento, de trabalho e de resolução de problemas (Cox & Howarth,1990, cit. por Leka & Jain, 2010).

Leka e Jain (2010), são de opinião que quando os trabalhadores consideram a sua organização fraca nestes aspetos, então é provável que a mesma esteja associada a maiores níveis de *stress*. Por outro lado se for vista de uma forma forte, a relação entre *stress* e os sintomas de doença são reduzidos.

A comunicação, seja ela organizacional ou interpessoal, é muito importante para a relação humana e constitui um fator psicossocial do trabalho. Quando não há comunicação, surgem situações de *stress* (Ramos, 2001).

É também a partir do estilo de liderança e do comportamento dos superiores hierárquicos, que os trabalhadores tomam a noção da cultura organizacional (Rego & Barbosa, 2012).

1.1.7- as relações interpessoais.

As relações estabelecidas no local de trabalho estão diretamente relacionadas com a necessidade do individuo se adaptar à organização e de se sentir reconhecido (Cunha et al., 2014). Por este motivo, as relações são um dos fatores com grande influência no surgimento de *stress* no trabalhador.

A falta de apoio social no local de trabalho, assim como de relações interpessoais, são igualmente potenciais fontes de *stress* (Xanthopoulou, Baker, Heuven, Demereouti, & Schaufeli, 2008).

Existem diferentes tipos de relações, sendo que a afinidade com colegas é importante para a qualidade do ambiente no local de trabalho (Ramos, 2001). Quando as relações entre colegas são fracas, surgem sentimentos de baixa confiança, pouco interesse em ouvir e ser empático, ameaça e normalmente culpabiliza-se os colegas pelo *stress* que sentem no local de trabalho (Stacciarini & Troccoli, 2000).

As relações com os superiores hierárquicos constituem outro fator potencial de risco. O estilo de liderança adotado pela chefia deve favorecer a comunicação e permitir que os trabalhadores participem no processo de tomada de decisão (Stacciarini & Troccoli, 2000). Caso a chefia adote um estilo de liderança autoritário e diretivo, podem surgir situações de *stress*, principalmente se o subordinado o percebe desta forma. Segundo Ramos (2001), os superiores hierárquicos devem adequar o seu estilo de liderança e autocontrole emocional, conseguir motivar, criticar quando necessário, e fazer com que os seus subordinados reforcem as suas competências interpessoais.

Nas relações interpessoais surgem outros riscos para a saúde do trabalhador, o assédio moral e sexual, e a violência no trabalho, também conhecida por *mobbing*, designação esta diferente de *bulling*, pois está relacionada com o isolamento social.

1.1.8- o papel na organização.

Os fatores de risco relacionados com o papel na organização têm a ver com a ambiguidade e conflito de papéis, isto é, relativamente a dúvidas quanto a responsabilidades, funções ou atividades que um determinado trabalhador deve ou não executar (Srivastav, 2007).

A ambiguidade de papéis pode levar a *stress*, principalmente quando afetar a produtividade do trabalhador (Stacciarini & Troccoli, 2000).

De acordo com Nelson e Quick (2003), o conflito de papel, devido a uma inconsistência ou incompatibilidade das expectativas do trabalhador, pode surgir de três formas:

- Quando o trabalhador tem dois papéis distintos e com exigências para ambos, como é o caso do papel de empregado e o papel familiar (designa-se por «Interpapel»)
- Quando estão em conflito expectativas que são exigidas dentro do mesmo papel, isto é, quando se quer um trabalho rápido e ao mesmo tempo de excelente qualidade (designa-se por «Intrapapel»)
- Quando se espera do trabalhador determinado tipo de comportamento, que é incompatível com as suas crenças, valores ou princípios pessoais (designa-se por «Personalidade-papel»)

1.1.9- o desenvolvimento da carreira.

Esta categoria tem a ver com a estagnação na carreira, a insegurança laboral e o pouco valor social do trabalho (Rego & Barbosa, 2012).

A falta de expectativa de se evoluir na carreira pode ser uma fonte de *stress*, principalmente em organizações onde se dá importância ao desenvolvimento da carreira, à competência ou ao mérito (Leka & Jain, 2010).

O conceito de carreira tem mudado nos últimos anos. Passou a haver uma maior diversidade nos tipos de contratos de trabalho, sendo que para muitos trabalhadores, o desenvolvimento de uma carreira, um percurso que deixou de ser linear (Dewe, Driscoll, & Cooper, 2012).

O não se evoluir na carreira, pode levar os trabalhadores a sentir insatisfação, *stress* psicológico ou até ter mau desempenho (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Leka & Jain, 2010).

Segundo Stiglbauer, Selenko, Batinic, e Jodlbauer (2012), a insegurança no trabalho encontra-se relacionada com algumas consequências comportamentais, a baixos níveis de saúde física, bem-estar geral, performance, satisfação com o trabalho, compromisso organizacional e com o *turnover*.

1.1.10- o equilíbrio trabalho- família.

Para Clark (2000) cit. por Cooper, Dewe e Driscoll (2001), existe uma interligação entre o sistema familiar e o sistema de trabalho, cuja gestão da ligação pode ser uma fonte de *stress*. Segundo os mesmos autores, existem várias fontes de conflito entre o trabalho e a vida familiar do trabalhador, nomeadamente:

- Quando o individuo tem recursos limitados em termos de tempo e energia. Neste caso as exigências dos diferentes papéis vão eliminando os recursos e levam ao aparecimento de conflitos inter- papel. Nesta situação, devido às elevadas exigências no local de trabalho, reduz-se o investimento na vida familiar
- Quando há incompatibilidades entre as atitudes, valores e comportamentos com o papel desempenhado pelo trabalhador
- Quando as fracas condições de trabalho levam a consequências emocionais negativas como a insegurança, a baixa autoestima e a falta de competência, transportando para a vida familiar sentimentos de irritabilidade ou até mesmo isolamento.

1.2- os riscos psicossociais.

Depois de abordar os fatores de risco que podem estar presentes no local de trabalho, vamos de seguida abordar os próprios riscos. Segundo Coelho (2008), a OIT recomenda que o conceito

de risco psicossocial não seja encarado como um conceito geral, mas sim dar-se atenção separada a cada um deles: o *stress* ocupacional, o assédio moral e sexual, a violência no trabalho, o *burnout* e a adição ao trabalho (Anexo 1).

Segundo Siegreist (1996;1998) cit. por Leiter e Mashlach (2004), os trabalhadores com maior percepção dos riscos psicossociais, são aqueles que se sentem «sobre comprometidos» com a organização, ou seja, são aqueles que se expõem a altas exigências no trabalho ou exageram nos seus esforços, e como tal são mais vulneráveis à frustração.

Esta situação, pode levar a fadiga, *stress* e insatisfação permitindo que estes trabalhadores tenham uma percepção mais adversa dos riscos psicossociais. Além disso, para Pennebaker e Watson (1989), cit. por Critchley, Wiens, Rotshtein, Ohman, & Dolant, (2004), os trabalhadores com atitudes negativas tendem a ter um estado emocional caracterizado por sentimentos de tensão, raiva, irritação, nervosismo, inquietação e medo. Neste sentido, estes trabalhadores sentem-se stressados, cansados, menos satisfeitos e mais propensos adoecer.

1.2.1- as consequências dos riscos psicossociais.

A exposição aos riscos psicossociais tem consequências negativas para as empresas, os indivíduos e para a sociedade em geral (Kortum, Leka, & Cox, 2011), apesar da ACT (2012) apenas mencionar as duas primeiras.

As consequências dos riscos psicossociais no individuo podem ser psicológicas, mentais e fisiológicas. Destas consequências destacam-se o cansaço, as insónias, a irritação, a dificuldade de concentração, a agressividade, o aumento do consumo de álcool, tabaco e outras drogas, dificuldade de concentração e de tomar decisões, problemas de memória, não ser capaz de fazer face às exigências do trabalho, surgirem doenças psicossomáticas, como dores de cabeça, queda de cabelo e dores de estomago, depressão, a esquizofrenia e as paranoias, doenças cardiovasculares, digestivas e transtornos músculo-esqueléticos (OIT, 2010; ACT, 2012).

A presença de riscos psicossociais na organização pode levar ao aumento da desmotivação, do absentismo e de acidentes de trabalho, assim como gerar menor produtividade e dedicação ao trabalho, mau ambiente psicológico, aumentar as agressões e conflitos e até as queixas de clientes (ACT, 2012).

1.2.2- a gestão dos riscos psicossociais.

O que pode cada organização fazer para gerir e prevenir o *stress* relacionado com o trabalho? Antes de mais, devem ser os próprios trabalhadores ou a organização, a escolher qual a estratégia que melhor se adequa a cada situação.

Para prevenir o *stress* é preciso primeiro eliminar fontes de *stress* (isto é, riscos psicossociais) inerentes ao local e ambiente de trabalho, de modo a reduzir o impacto negativo sobre o indivíduo ou à exposição aos agentes stressantes.

Há várias estratégias para reduzir o *stress* no local de trabalho, como o redesenho da tarefa, estabelecer horários de trabalho flexíveis, incentivar a gestão participativa, envolver o colaborador no desenvolvimento de sua carreira, estabelecer objetivos, dar apoio social e feedback, criar equidade e dar recompensas, sejam estas monetárias ou não.

Estas estratégias devem ter uma orientação e envolver tanto o funcionário como a organização. É fundamental que depois de detetado um problema haja uma boa gestão e capacidade dos trabalhadores para lidar com a situação.

De acordo com Sutherland e Cooper (2000), a gestão de *stress* e sua prevenção, tem que envolver estratégias que abordem de forma abrangente o *stress* no trabalho (riscos psicossociais e organizacionais) e os seus efeitos na saúde do trabalhador. Isto normalmente requer que, profissionais e organizações atuem com intervenções individuais ou com tipos de intervenções para programas de forma adequada.

Estas estratégias passam por várias fases:

- Eliminar os riscos psicossociais no local de trabalho para reduzir ou mesmo evitar a experiência de *stress*
- Dar formação aos funcionários para aprenderem a lidar com estas situações no trabalho, assim como proporcionar-lhes recursos para otimizar as suas capacidades e para enfrentar as situações e ao mesmo tempo reforçar a sua resiliência ao *stress*, de modo a ser possível reduzir o impacto sobre a sua saúde e o bem-estar
- Aos que já se encontram gravemente doentes devido aos problemas de *stress* e de saúde, deve ser proporcionado oportunidades de tratamento, recuperação e serviços necessários, assim como recursos para garantir a sua eficácia

Walsh et al.,2004, por seu lado, defendem que uma vez já doente, uma solução encontrada para atenuar estes efeitos é introduzir pausas com exercícios e atividades de socialização.

Há exigências profissionais que são necessárias para se alcançar os objetivos organizacionais. No entanto, quanto mais exigente é a situação, também mais recursos serão consumidos. O esgotamento contínuo de recursos físicos e/ou mentais leva a efeitos negativos para a saúde do indivíduo (Mashlach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Para evitar o esgotamento de seus recursos, é necessário que os indivíduos, de vez em quando façam uma pausa, de modo a aliviar as exigências que lhes são impostas.

Atualmente há muita insegurança laboral. Os contratos tendem a ser de curta duração, há muitos despedimentos e uma grande competitividade a nível salarial, o que por sua vez leva a que se aumente o desequilíbrio entre o esforço e as recompensas, e se esteja mais propício a adoecer.

Apesar de se tratar de uma população onde os riscos psicossociais têm um grande impacto, devido à especificidade funcional da profissão, como ter a responsabilidade de manter em segurança as pessoas e bens, prestar assistência a passageiros e a todos os ocupantes do avião, ter a noção de que deve atuar caso ocorra uma situação de emergência (Preston, 1974; Sampaio & Galasso, 2002; cit. por Baganha, 2013), assim como devido às características da profissão onde é comum haver a fadiga e sofrer os efeitos do *jet-lag*, (aspecto que afeta a saúde destes profissionais da aviação, a dessincronização circadiana, visto atravessarem diferentes fusos horários em pouco tempo, provocando danos no organismo, devido às interferências no relógio biológico), as investigações sobre o tema são ainda insuficientes.

Existe na literatura alguns estudos sobre os riscos psicossociais, no entanto em vez de se explorar os fatores dos riscos psicossociais, ou seja as suas causas, existem abordagens feitas aos tipos de riscos mais frequentes nos tripulantes de cabine, como por exemplo o *stress*, o *burnout*, a fadiga e o comprometimento profissional (Baganha, 2013; Tavares, 2011; Brandão, 2012; Zambujal, 2013; Mathäβ, 2012).

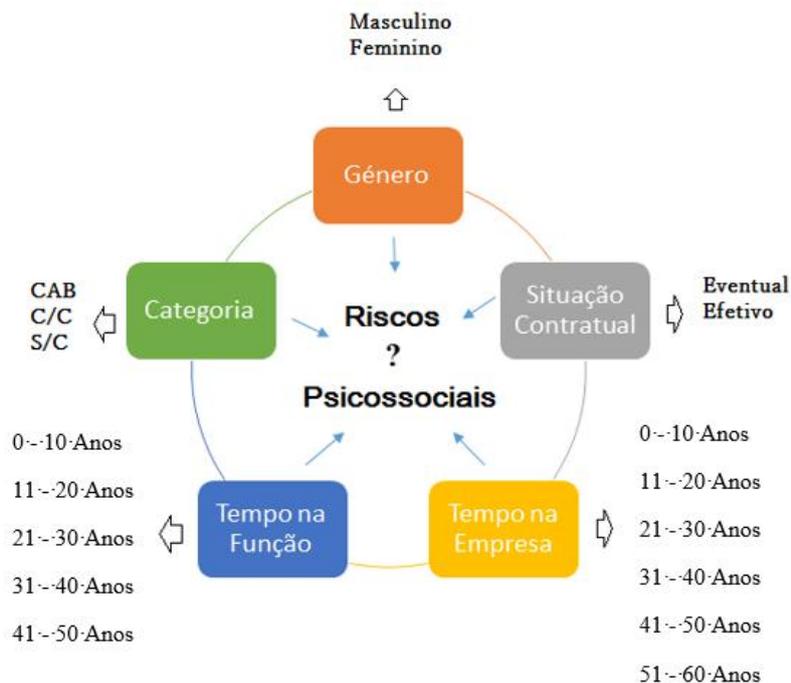
Por este motivo, devido à especificidade do tema e da população em análise, não será possível complementar os resultados do questionário com os obtidos pela literatura.

2-Modelo de Investigação e Hipóteses

Depois do enquadramento teórico, este é o momento adequado para analisar se as variáveis sociodemográficas (Fig. 1), como o género, a categoria profissional, a situação contratual, o tempo na função e o tempo na empresa, têm ou não influência na perceção dos riscos psicossociais em relação ao índice global de risco e às quatro dimensões.

Fig. 1

Análise das variáveis sociodemográficas



Fonte: Do Autor

Com a finalidade de perceber se há alguma diferença entre os grupos de cada variável, foram formuladas hipóteses de investigação, às quais se pretende responder:

H1 - A perceção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de homens e mulheres.

H2 - A perceção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de categorias profissionais.

H3 - A perceção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais.

H4- A perceção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de tempo na função.

H5 - A perceção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de tempo na empresa.

H6abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de homens e mulheres.

H7abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências- cognitivas é semelhante entre grupos de entre grupos de categorias profissionais.

H8abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais.

H10abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de tempo na empresa.

H11abcd – O tempo na função está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controlo.

H12abcd – O tempo na empresa está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controlo.

Depois de testarmos estas hipóteses, poderemos responder às perguntas iniciais do presente estudo de investigação:

Será que a percepção dos riscos psicossociais difere entre grupos sociodemográficos?

Será que há uma associação entre o tempo na função e tempo na empresa com o apoio organizacional, recompensas, controlo e exigências-cognitivas?

3-Estudo Empírico

3.1 – introdução.

Neste capítulo pretende-se apresentar e descrever a metodologia do estudo, identificar os participantes, apresentar o instrumento assim como os procedimentos desta investigação.

Começando por definir a amostra, a mesma é aleatória estratificada, pois a população foi escolhida, entre os tripulantes de cabine de uma específica companhia aérea portuguesa.

Trata-se um estudo que é descritivo e quantitativo, onde se pretende explorar um tema muito pouco abordado na literatura.

Todas as investigações têm as suas limitações, há dificuldade em encontrar trabalhadores da amostra que representem fielmente as características da população e assim limitar a amplitude dos resultados. Com esta finalidade, neste estudo apenas serão utilizadas as variáveis que mais se aproximam com a população alvo, como o género, a categoria profissional, a situação contratual, o tempo na função e o tempo na empresa, pondo de parte as variáveis idade, formação académica e estado civil, porque se desconhece os dados relativamente à população.

3.2 – os participantes.

Segundo a Autoridade Nacional de Aviação Civil (Anac), a profissão de PNC divide-se em três grandes áreas:

- Segurança – do avião e de todos os ocupantes do avião
- Salvamento – medidas de antecipação em caso de acidente durante o voo
- Comercial – promover o conforto, saúde e bem-estar de todos os ocupantes do avião.

Apesar de não estarem aos comandos do avião, os tripulantes de cabine são considerados os “olhos” e os “ouvidos” dos pilotos na cabine (Tavares, 2011).

Começando pela estatística descritiva, pretende-se observar em primeiro lugar, os dados sociodemográficos. Pela análise da Tab. 1, verificamos que dos 128 participantes deste estudo, a maioria pertence ao género feminino (53,1%), em relação à categoria profissional 64,1 % desempenham a função de Comissário e Assistente de Bordo (CAB), 32,8% são C/C e 3,1 % são S/C; relativamente à situação contratual 72,7% são efetivos. No que respeita ao tempo na função, a maioria dos participantes está há menos tempo na função (0-10 anos), sendo ela de

chefia ou não (79,7%), segue-se o grupo de 11-20 anos (14,1%), de 21-30 anos (5,5%) e por último 31-40 anos (0,8%). No que concerne ao tempo na empresa 52% estão na empresa entre 0-10 anos; 23,4% entre 21-30 anos; 22,7% pertencem ao grupo de 11-20 anos e por último os que estão há mais tempo na empresa, 31-40 anos (1,6%).

Pela análise da Tab. 2, observamos que da amostra em estudo, em relação à categoria profissional de CAB, 51,2% são mulheres; à categoria de C/C, 54,8% são mulheres; e à categoria de S/C também tem maior percentagem de mulheres (75%).

A análise da Tab. 3, indica-nos que a amostra neste estudo em relação à situação contratual é composta por 51,4 % de homens na situação de eventual e por 54,8% de mulheres quando se trata de efetivos.

Relativamente ao tempo na função, quando analisado por géneros, observamos na Tab. 4, que o grupo de menos tempo na função, ou seja entre 0-10 anos, é composto maioritariamente por mulheres (55,9%); o grupo de 11-20 anos é maioritariamente composto por homens (61,1%); o grupo de 21-30 anos tem mais homens do que mulheres, 57,1% e 42,9% respetivamente e o grupo com mais tempo na função, 31-40 anos, é composto na sua totalidade por mulheres.

Quanto à análise da amostra por tempo na empresa e por género, verificamos na Tab. 5, que o grupo de 0-10 anos na empresa é maioritariamente composto por mulheres (52,2%); o grupo de 11-20 anos tem mais mulheres (62,1%); o grupo de 21-30 anos é maioritariamente composto por homens (56,7%) e o grupo de 31-40 anos na empresa apenas é constituído por mulheres.

Relativamente à situação contratual, quando analisada por categoria profissional (Tab. 6), verificamos que quando se trata de eventuais apenas existem CAB, isto acontece por ser política da empresa não ser possível um tripulante ser promovido a chefia (C/C ou S/C) enquanto for eventual. No que diz respeito à situação de efetivo, metade dos participantes (50,5%) pertencem à categoria de CAB, enquanto 45,2% são C/C e 4,3% são S/C.

Quando analisada a amostra relativamente ao tempo na função por categoria profissional (Tab.7), verificamos que o grupo com 0-10 anos é representado por 67,6% de CAB, 29,4% de C/C e 2,9% de S/C; o grupo de 11-20 anos é maioritariamente composto por C/C (66,7%), seguido de CAB (33,3%), não existindo S/C neste grupo de tempo na função; o grupo de 21-30 anos é constituído por 85,7% de CAB e por 14,3% de S/C, não existindo C/C neste grupo; do grupo com mais tempo na função (31-40 anos) apenas faz parte 1 CAB.

Quando analisado o tempo na empresa por categoria profissional (Tab. 8), verificamos que o grupo com menos tempo na empresa (0-10 anos) é representado por 98,5% de CAB e apenas 1,5% de C/C, não existindo S/C neste grupo; o grupo de 11-20 anos é constituído por 69% de C/C e 31% de CAB, não existindo S/C. O grupo de 21-30 anos é maioritariamente constituído por C/C (70%), seguido por CAB (20%) e por último por S/C (10%). O grupo de 31-40 anos encontra-se repartido de igual forma (50%) pelas categorias de CAB e S/C.

No que concerne à amostra referente ao tempo na função e por situação contratual (Tab. 9), observamos que no grupo de 0-10 anos, a maioria é efetiva (65,7%); nos restantes grupos, nomeadamente 11-20 anos, 21-30 anos e 31-40 anos de tempo na função apenas temos tripulantes efetivos, visto ser política da empresa e pela lei da Constituição Portuguesa em vigor, passar os eventuais para o quadro da empresa no período máximo de 3 anos.

Quando abordado o tempo na empresa por situação contratual (Tab. 10), o grupo de 0-10 anos é constituído por 52,2% de eventuais; nos restantes grupos, à semelhança do que foi referido anteriormente, também só temos tripulantes efetivos.

3.3 – os instrumento de medida.

Ao efetuar a recolha dos dados, foi escolhido o instrumento de medida mais adequado para o objetivo do estudo, permitindo assim a maximização das vantagens. O facto de se ter optado pelo Questionário DECORE para avaliar os riscos psicossociais, deve-se não só por estar disponível na Universidade Europeia, mas também por ser um questionário que apresenta garantias metodológicas, quanto à validade, fiabilidade e ser de referência a nível mundial e por outro lado, por ser um questionário não muito extenso, o que podia garantir maior aderência dos participantes.

Para estudar o mesmo tema podíamos ter optado pelo modelo Copenhagen Psychosocial Questionnaire, originalmente desenvolvido na Dinamarca; pelo questionário The scale of occupational *stress* – The Bristol Stress and Health at Work Study; pela Escala do Prof. Michael Leiter (Antunes, 2012); ou pelo questionário Positive Psychology on the Job Model (PPJM) desenvolvido pelo Prof. Dr. João Paulo Pereira.

O questionário DECORE foi desenvolvido por uma equipa de investigadores da Universidade Complutense de Madrid e da Universidade Camilo José Cela no ano 2000. Johnson e Hall, autores do questionário DECORE, chegaram à conclusão que os colaboradores que trabalham

num local com grandes exigências, pouco controlo e baixo apoio social tinham maiores possibilidades de sofrer de doenças cardiovasculares, e como tal acabaram por juntar o modelo de apoio social ao questionário original. Em 2005, o questionário Decore foi adaptado para a população portuguesa.

De acordo com a macroestrutura, o questionário utilizado neste estudo encontra-se dividido em duas partes. A primeira parte diz referência a dados sobre os riscos psicossociais (itens 1 a 44) e a segunda parte a dados sociodemográficos (itens 45 a 54).

No que diz respeito à microestrutura, a primeira parte do questionário (corresponde ao Questionário Decore) divide-se em 4 dimensões: recompensas, o apoio organizacional, as exigências-cognitivas e o controlo (Fig.2).

Fig. 2

Dimensões dos riscos psicossociais



Fonte: Do Autor

As quatro dimensões encontram-se compostas da seguinte forma: as recompensas (11 itens), o apoio organizacional (12 itens), as exigências-cognitivas (12 itens) e o controlo (9 itens).

Para além destas quatro dimensões o questionário analisa também o índice de desequilíbrio exigências – controlo (Idec) e o índice de desequilíbrio exigências – recompensas (Ider) e o índice global de risco (Igr) (Fig. 3).

Fig. 3

Índices dos Riscos Psicossociais



Fonte: Do Autor

De acordo com Moreno e Garcia (s.d.), as dimensões e os índices do questionário Decore podem ser interpretados pelo seguinte:

- Nas recompensas avaliam-se os benefícios que o trabalhador recebe pela sua colaboração na organização, como o salário, a estima e a segurança no trabalho. Nesta dimensão a alta pontuação indica que os trabalhadores percebem estes aspetos do trabalho de forma negativa, e como tal estão mais expostos a um maior nível de risco.
- O apoio organizacional analisa os efeitos das relações entre colegas e superiores hierárquicos. A principal função do apoio organizacional é atenuar o *stress* organizacional e ajudar a motivar os funcionários. Alta pontuação nesta escala indica que os trabalhadores veem as relações sociais com os colegas e superiores de forma negativa, estando assim mais expostos a um maior nível de risco.
- Nas exigências-cognitivas faz-se um estudo da perceção que o trabalhador tem sobre o quanto trabalha na empresa, se tem excesso de trabalho e falta de tempo, o ritmo e a intensidade de trabalho assim como o confronto entre as exigências pela parte da empresa. Alta pontuação nesta escala indica que os trabalhadores veem a situação como negativa, e como tal estão expostos a um maior nível de risco.
- Quando é o próprio trabalhador a definir as tarefas que deve realizar, os métodos de trabalho, os lugares onde trabalha e todas as decisões que possam influenciar o resultado do seu trabalho, estamos a falar de controlo. Alta pontuação nesta escala indica que os

trabalhadores percebem estes aspetos do trabalho de forma negativa e por conseguinte mais expostos a um maior nível de risco.

No que diz respeito aos índices, estes têm um efeito mais prejudicial que as dimensões, pois têm um carácter cumulativo das dimensões:

- O índice de desequilíbrio exigências – controlo é obtido pela soma das escalas das exigências-cognitivas, controlo e apoio social. Quando se tem alta pontuação neste índice, significa que o trabalhador recebe elevadas exigências de trabalho e baixo controlo, e como tal possui um risco psicossocial elevado. Neste caso o participante entende as exigências que lhe são solicitadas, o controle que tem sobre o seu trabalho e o apoio organizacional dado pelos seus colegas como sendo algo negativo.

O Idec permite-nos verificar que, quando um trabalhador está sujeito a elevadas exigências, pouco controlo e baixo apoio social, tem mais tendência a sofrer de *stress* laboral – entendido como mau estar psicológico gerado no local de trabalho -, e como tal mais sujeito a sofrer de doenças cardiovasculares, transtornos musculo esqueléticos, depressão, o abuso de substâncias tóxicas, transtornos psiquiátricos leves e baixa perceção da saúde (Lee, Wilbur, Kim, & Miller, 2008; Sanín-Posada, Toro, Londoño, & Valencia, 2012; Moreno, Valdehita, Ramiro, & Garcia, 2010; Moreno & Garcia, s.d).

- O índice de desequilíbrio exigências – recompensas é obtido pela soma das pontuações da escala das exigências-cognitivas, recompensas e apoio organizacional. Quando um trabalhador tem uma pontuação elevada neste índice, significa que está exposto a elevadas exigências e baixas recompensas, assim como ter falta de apoio social pela parte de seus colegas e superiores.

Pelo modelo do Ider identificam-se quais os trabalhadores mais propícios a sofrer de *stress* laboral, como sendo os que descrevem a sua situação laboral como um local onde dão muito de si à empresa e em troca não recebem a devida recompensa. Neste modelo, e acrescentando ao que já foi dito anteriormente, passa-se a analisar o fator recompensa em vez do controlo. Aqui as recompensas que os trabalhadores recebem, têm a ver não só com o salário adequado, mas também com o apoio social, o respeito e o apoio de colegas e superiores, mas também com a segurança na perspectiva de promoção no local de trabalho.

- O índice global de risco é obtido pela soma das pontuações das quatro dimensões, sendo a medida mais abrangente de risco. Mais uma vez quando a pontuação é alta, significa uma situação muito negativa do ponto de vista dos riscos psicossociais. Quando se obtém uma pontuação elevada neste índice, significa que os participantes estão mais expostos a todos os riscos e como tal é necessário que a empresa intervenha para diminuir as exigências, o controlo, aumente as recompensas e melhore o apoio organizacional.

Este questionário é respondido numa escala de Likert com 5 itens:

- 1- Discordo totalmente
- 2 - Discordo
- 3 – Não concordo nem discordo
- 4 – Concordo
- 5 – Concordo totalmente

O preenchimento do questionário dura cerca de 10 a 15 minutos e é confidencial.

O questionário utilizado permite identificar o perfil dos participantes no que diz respeito à sua exposição aos riscos psicossociais.

Este instrumento foi adaptado, visto haver dois itens que não se adequavam às categorias profissionais em estudo. Os itens «Posso ausentar-me com facilidade do local de trabalho por um breve período de tempo, cinco a dez minutos». (item 25) e «Uma grande parte do meu trabalho é feita em casa porque no meu local de trabalho não tenho tempo suficiente». (item 39) foram adaptadas para «Posso tirar 5 a 10 minutos para mim durante o serviço» (item 25) e «Grande parte da preparação do meu trabalho é feita em casa porque no meu local de trabalho não tenho tempo» (item 39).

3.4 – os procedimentos de acesso, tratamento e de análise dos dados.

Para ponto de partida foi obtido o parecer do Sr. Diretor de Pessoal de Cabine para que os tripulantes pudessem responder ao questionário.

Por se tratar de tripulantes de cabine, nem sempre estão no país e devido aos seus horários de trabalho muito irregulares, optou-se por recolher as informações através de um questionário de autopreenchimento.

A participação foi voluntária, anónima e cada participante preencheu um questionário.

Assim que o questionário ficou disponível para ser trabalhado, agrupou-se as 44 perguntas do questionário, referente aos dados sobre os riscos psicossociais, em 4 dimensões, apoio organizacional, exigências-cognitivas, controlo e recompensas. Pretendeu-se diminuir o número de categorias duma variável sem perder informação, e como tal a solução foi congregarem-se os dados num menor número de categorias.

Há perguntas do questionário com sentido na positiva e outras na negativa. As perguntas do questionário com sentido da frase na positiva são: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 e 44 e na negativa: 8, 11, 12, 14, 15, 16, 19, 23 e 33 (Anexo 2 – Tab. 36).

Foi igualmente feita a recodificação de variáveis pela inversão de alguns itens. Este procedimento deve-se a facto de haver itens, cujo sentido conceptual, se encontrava oposto aos restantes. As perguntas negativas foram recodificadas, onde estava 1 (Discordo Totalmente) foi transformado em 5, 2 (Discordo) foi transformado em 4, 4 (Concordo) foi transformado em 2, 5 (Concordo Totalmente) foi transformado em 1, e onde estava 3 (Não concordo nem discordo), por ser uma situação neutra não sofreu qualquer alteração. Após este procedimento, quando a pontuação é alta em qualquer das dimensões considera-se a existência de risco elevado.

Depois de formuladas todas as dimensões, foram validadas utilizando-se o indicador de fiabilidade interna Alpha de Cronbach, onde foram aceites valores superiores a 0,7. Caso houvesse variáveis que não colaborassem de forma positiva para a consistência interna da escala e dimensões teriam que ser excluídas da análise (Marôco, 2014).

No que diz respeito às variáveis género, situação contratual e categoria profissional, são consideradas variáveis nominais e tempo na função e tempo na empresa, são respeitadas como variáveis ordinais. Todas estas variáveis consideram-se variáveis independentes enquanto as dimensões e índices são tratadas como variáveis dependentes.

Quanto à descrição de todas as variáveis em estudo para integrar na análise, utilizou-se as frequências absolutas e relativas (variáveis qualitativas), a medida tendência central (média) e

as medidas de dispersão (desvio padrão, máximo e mínimo). Como as variáveis não obtiveram o mesmo número de respostas válidas, a análise de frequências foi feita sobre o indicador de *valid percent* (ibidem).

Para se verificar se as variáveis seguiam a normalidade, fez-se o teste de Kolmogorov Smirnov dado que $n > 50$ (caso $n \leq 50$ teríamos feito o teste de Shapiro-Wilks). No que respeita à homocedasticidade das variâncias, fez-se o teste de Levene. A escolha de uma opção paramétrica ou não paramétrica deve-se ao cumprimento ou não destas condições (ibidem).

O teste de Kolmogorov-Smirnov demonstrou que as variáveis exigências-cognitivas, Idec, Ider e Igr apresentaram uma distribuição normal ($p > 0,05$). As restantes variáveis, recompensas, apoio organizacional e controlo, não apresentaram uma distribuição normal, visto $p < 0,05$.

Quanto à verificação de hipóteses, onde se pretendia verificar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis dependentes e independentes, recorreu-se a testes não paramétricos quando as variáveis em estudo não seguem a normalidade, nomeadamente os testes Mann Whitney (MW) (para as variáveis nominais) e Kruskal Wallis (KW) (para as variáveis ordinais); e a testes paramétricos quando as variáveis seguem a normalidade, os testes T para amostras independentes (para as variáveis ordinais) e Anova (para as variáveis nominais) (Tab.19) (ibidem).

Para a análise correlacional com todas as dimensões foi feito as correlações de Spearman, entre as variáveis ordinais, como tempo na função e tempo na empresa e as variáveis das quatro dimensões.

No que diz respeito ao nível de significância utilizada no estudo foi o de 95%, aferindo-se significância estatística com $< 0,05$.

A análise dos dados e interpretação dos resultados foram realizados com a ajuda do SPSS – *Statistical Package for Social Sciences* – versão 20 para Windows, e com a utilização do Excel e Word para a realização de algumas tabelas e gráficos.

Espera-se que os resultados deste estudo possam ser benéficos para os tripulantes e para a organização, pois o pretendido é fomentar a qualidade de vida no trabalho, assim como promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

4- Resultados

4.1- introdução.

Neste capítulo iremos apresentar todos os resultados dos testes obtidos pela análise estatística dos dados, tanto ao nível descritivo como inferencial.

Para melhor se perceber como este estudo está estruturado, passo a explicar como os resultados se encontram organizados. Após a caracterização dos dados sociodemográficos (Cap. 3.2) onde se fez uma análise por género, categoria profissional, situação contratual, tempo na função e tempo na empresa, segue-se neste capítulo, após a análise da consistência interna do questionário, a análise das dimensões e índices abordados no estudo. Por último, pela estatística inferencial (testes de hipóteses), fazem-se testes entre as características sociodemográficas e as dimensões e índices, com o intuito de saber quais os resultados são estatisticamente significativos.

Em suma, o pretendido é comparar a percepção que os diferentes grupos sociodemográficos tem dos riscos psicossociais.

4.2 – a consistência interna do questionário.

Para verificar a consistência interna do questionário, referente à parte dos riscos psicossociais, utilizou-se o coeficiente Alpha de Cronbach (Anexo 2- Tab. 35), cujo resultado foi entre 0,78 e 0,86, o que revela que o questionário utilizado tem uma boa consistência interna, pois o seu valor foi acima de 0,7 (ibidem).

4.3 – a análise dos resultados descritivos.

4.3.1- a caracterização das dimensões e índices.

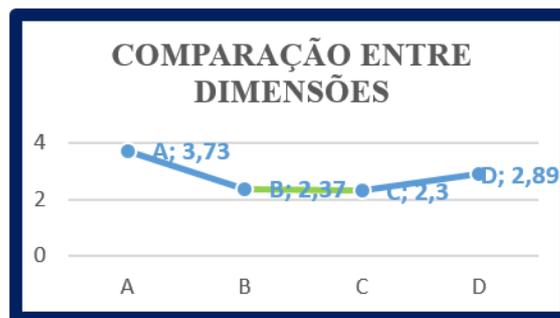
Este estudo tem por base a análise da percepção dos riscos psicossociais feita pelos tripulantes de cabine de uma específica companhia aérea nacional.

Como ponto de partida, decidiu-se apresentar os resultados globais da percepção da exposição ao risco, pela análise descritiva das dimensões (Tab. 11) e dos índices (Tab. 12), permitindo-nos identificar quais os riscos que os tripulantes em geral se encontram mais expostos.

Quando analisadas as dimensões (Gráf. 1), verificamos que o controlo é a variável com a pontuação mais elevada ($3,73 \pm 0,48$), seguido pelas recompensas ($2,89 \pm 0,63$), exigências-cognitivas ($2,37 \pm 0,34$) e por último pelo apoio organizacional ($2,30 \pm 0,38$).

Gráf.1

Gráfico com comparativo da percepção da exposição ao risco psicossocial



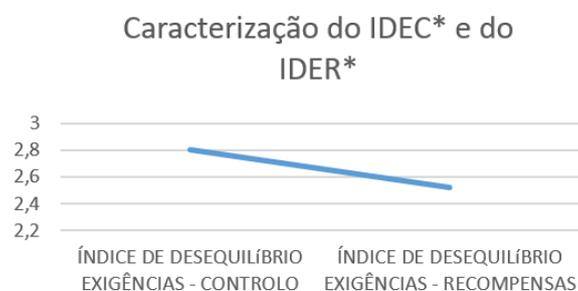
Legenda: A- controlo; B - exigências-cognitivas; C-apoio organizacional; D- recompensas

Fonte Dados de Pesquisa

Referente à análise dos índices (Gráf. 2), verificamos que o índice que apresenta uma pontuação mais elevada é o Idec ($2,80 \pm 0,21$) comparativamente ao Ider ($2,52 \pm 0,27$).

Gráf.2

Análise do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas perante a amostra



*Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo; IDER- índice de desequilíbrio exigências -recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

O Igr, que foi calculado pela média de todas as dimensões, apresentou $M= 2,81$ e $\pm = 0,26$.

De seguida efetuou-se a análise da relação entre os grupos sociodemográficos com as dimensões e índices, pois o pretendido era saber se dentro de cada grupo havia um número significativo de participantes expostos a níveis elevados de risco e sobre os quais seria conveniente intervir.

4.3.2 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o género.

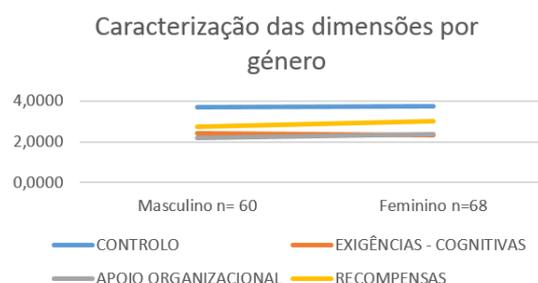
Referente à análise da Tab. 13, do Gráf. 3, 4 e 5, o pretendido é caracterizar o controlo, as exigências-cognitivas, o apoio organizacional, as recompensas, o Idec, o Ider e o Igr perante o género.

Verificou-se que os participantes femininos têm maiores pontuações em todas as dimensões exceto nas exigências - cognitivas. Assim as mulheres têm maior perceção de falta de controlo ($3,78 \pm 0,48$), de recompensas ($3,04 \pm 0,66$), de apoio organizacional ($2,39 \pm 0,43$), e sentem menos exigências-cognitivas ($2,35 \pm 0,34$), comparativamente às pontuações obtidas pelos homens no controlo ($3,69 \pm 0,49$) nas recompensas ($2,73 \pm 0,54$), no apoio organizacional ($2,21 \pm 0,29$) e nas exigências-cognitivas ($2,41 \pm 0,34$).

Relativamente ao Idec, ao Ider e ao Igr, o género feminino apresentou pontuações mais elevadas ($2,84 \pm 0,22$; $2,59 \pm 0,28$; $2,89 \pm 0,29$) do que os homens ($2,77 \pm 0,19$; $2,45 \pm 0,23$; $2,76 \pm 0,22$).

Gráf. 3

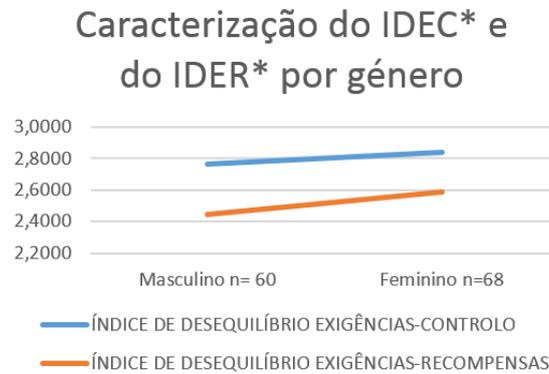
Caracterização das dimensões por género



Fonte: Dados de pesquisa

Gráf. 4

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por género



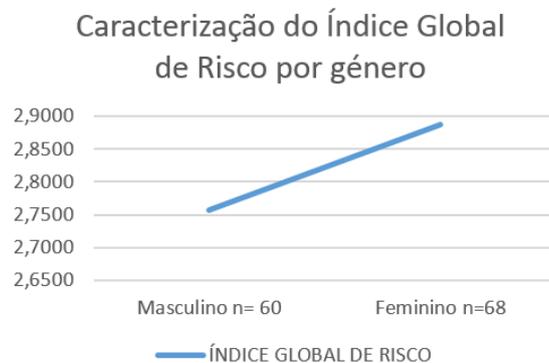
* Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo;

IDER- índice de desequilíbrio exigências- recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.5

Caracterização do índice global de risco por género



Fonte: Dados de pesquisa

4.3.3 - caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências- recompensas e do índice global de risco perante a categoria profissional.

Pela análise da Tab. 14 e dos Gráf. 6,7,8, observou-se que os tripulantes com a categoria profissional de S/C têm maiores pontuações nas dimensões controlo ($3,89 \pm 0,30$) e exigências-cognitivas ($2,44 \pm 0,17$), do que as que foram atribuídas às outras duas categorias, CAB (controlo $3,70 \pm 0,52$; exigências-cognitivas $2,36 \pm 0,35$) e C/C (controlo $3,79 \pm 0,40$; exigências-cognitivas $2,40 \pm 0,34$).

Verificou-se igualmente que os C/C têm pontuação mais elevada no apoio organizacional ($2,35 \pm 0,34$), que os grupos de CAB ($2,28; \pm 0,40$) e de S/C ($2,17 \pm 0,35$).

Relativamente às recompensas quem tem maior pontuação é o grupo de CAB ($2,93 \pm 0,63$), comparativamente ao grupo de C/C ($2,84 \pm 0,62$) e de S/C ($2,70 \pm 0,69$).

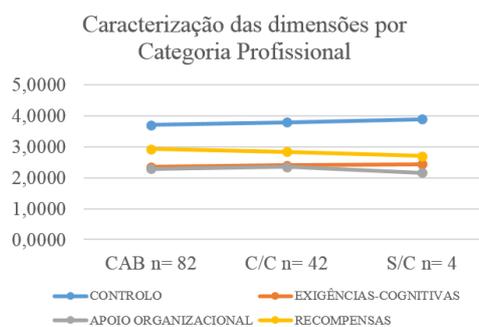
Pela análise de Idec a categoria profissional que se encontra mais exposta ao risco é o C/C ($2,85 \pm 0,15$) comparativamente ao S/C ($2,83 \pm 0,09$) e ao CAB ($2,78 \pm 0,24$).

Em relação ao Ider, a categoria profissional que tem uma maior perceção sobre o risco é C/C ($2,53 \pm 0,24$), seguida pelos CAB ($2,52 \pm 0,29$) e por último por S/C ($2,44 \pm 0,30$).

No entanto, quando analisado o Igr é o grupo de C/C que apresenta ter a maior perceção ($2,85 \pm 0,22$) comparativamente ao grupo de CAB ($2,82 \pm 0,28$) e de S/C ($2,80 \pm 0,19$).

Gráf.6

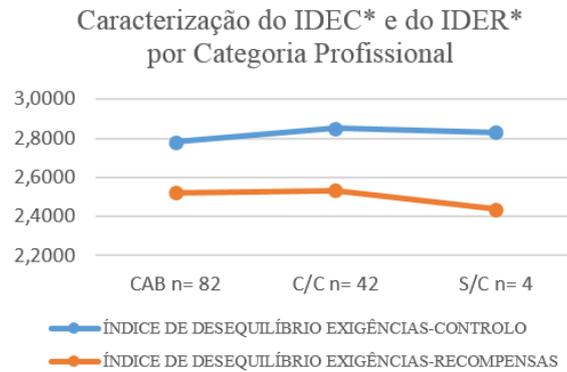
Caracterização das dimensões por categoria profissional



Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.7

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por categoria profissional

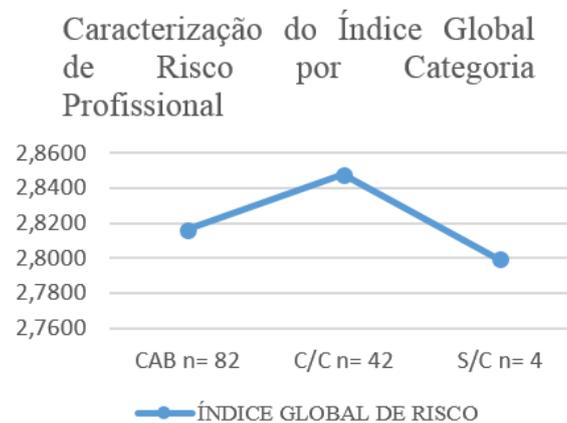


*Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo; IDER- índice de desequilíbrio exigências- recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.8

Caracterização do índice global de risco por categoria profissional



Fonte: Dados de pesquisa

4.3.4 – caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências- recompensas e do índice global de risco perante a situação contratual.

Pela análise da Tab. 15, Gráf. 9, 10 e 11, onde se pretende verificar a percepção que os grupos de situação contratual têm perante os fatores psicossociais, constatamos que os eventuais apenas têm uma pontuação ligeiramente superior aos efetivos, no controlo ($3,74 \pm 0,51$) comparativamente aos efetivos ($3,73 \pm 0,47$).

Relativamente às restantes dimensões são os efetivos, quem tem a pontuação mais alta, em relação às exigências - cognitivas ($2,38 \pm 0,35$), ao apoio organizacional ($2,34 \pm 0,34$) e às recompensas ($2,94; \pm 0,63$), comparativamente aos eventuais ($2,36 \pm 0,31$; $2,20 \pm 0,46$; $2,77 \pm 0,62$).

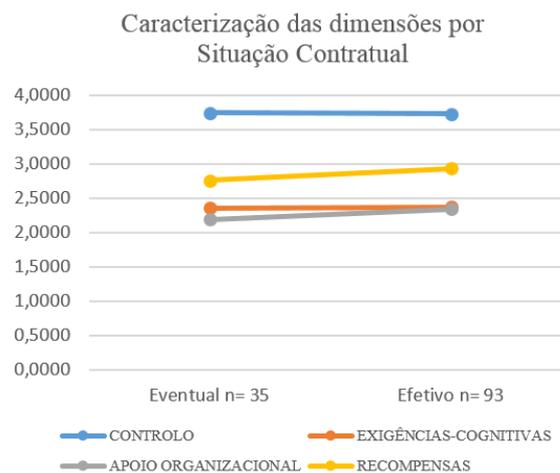
Quanto ao Idec, o grupo de situação contratual que apresenta maior exposição ao risco são os efetivos ($2,82 \pm 0,19$), comparativamente aos eventuais ($2,77 \pm 0,26$).

Pela análise do Ider, verificamos que os efetivos demonstraram ter uma maior percepção sobre este índice ($2,55 \pm 0,25$) comparativamente aos eventuais ($2,44 \pm 0,30$).

No que diz respeito ao Igr foi de novo os efetivos quem obteve a pontuação mais elevada, o que já seria de supor, pois este índice é calculado pela média de todas as dimensões, e em quase todas elas obtiveram as pontuações mais elevadas, ($2,85 \pm 0,24$), comparativamente ao grupo de eventuais ($2,77 \pm 0,31$).

Gráf.9

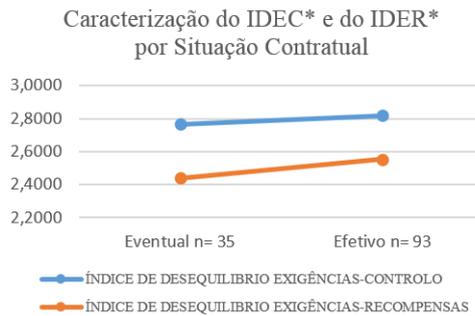
Caracterização das dimensões por situação contratual



Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.10

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por situação contratual



*Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo; IDER- índice de desequilíbrio exigências- recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.11

Caracterização do índice global de risco por situação contratual



Fonte: Dados de pesquisa

4.3.5 –caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências- recompensas e do índice global de risco perante o tempo na função.

Analisada a Tab. 16, Gráf. 12, 13 e 14, onde se pretende verificar a perceção que os grupos de tempo na função tem perante os riscos psicossociais, observamos que é o grupo com maior tempo na função, 31-40 anos, quem possui maior pontuação no controlo ($4,66 \pm /$) e no apoio organizacional ($2,67 \pm /$).

Assim relativamente ao controlo, seguindo-se por ordem decrescente os grupos encontram-se expostos a este fator do seguinte modo: 11-20 anos ($3,84 \pm 0,51$), 0-10 anos ($3,72 \pm 0,47$) e por último 21-30 anos ($3,51 \pm 0,47$).

Quanto ao apoio organizacional, também por ordem decrescente, após o grupo de mais tempo na função, encontra-se 11-20 anos ($2,36 \pm 0,41$), 0-10 anos e 21-30 anos obtiveram a mesma pontuação ($2,29 \pm 0,38$).

No que concerne às exigências - cognitivas, o grupo de tempo na função que obteve a maior pontuação foi 21-30 anos ($2,58 \pm 0,35$), comparativamente aos outros grupos como 0-10 anos ($2,36 \pm 0,34$); 11-20 anos ($2,37 \pm 0,36$); 31-40 anos ($2,42 \pm /$).

No que diz respeito às recompensas, o grupo de 11-20 anos ($2,92 \pm 0,66$) obteve maior pontuação que os grupos de 0-10 anos ($2,90 \pm 0,63$), 21-30 anos ($2,78 \pm 0,57$) e 31-40 anos ($2,81 \pm /$).

Quando analisado o Idec por tempo na função, verificamos que o grupo que se encontra mais exposto a este índice é o grupo com mais tempo na função (31-40 anos) ($3,25 \pm /$), seguindo-se 11-20 anos ($2,86 \pm 0,17$) e por último 0-10 anos ($2,79 \pm 0,21$) e 21-30 anos ($2,79 \pm 0,15$).

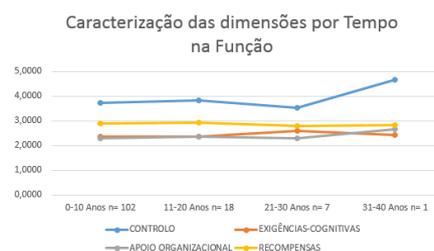
No que diz respeito ao Ider, o grupo com maior perceção sobre este índice é o grupo que se encontra há mais tempo na função (31-40 anos) ($2,63 \pm /$), seguindo-se 21-30 anos ($2,55 \pm 0,28$), 11-20 anos ($2,55 \pm 0,26$) e por último 0-10 anos ($2,52 \pm 0,28$).

Relativamente ao Igr, o grupo com a pontuação mais elevada é o grupo com mais tempo na função, 31-40 anos ($3,14 \pm /$), comparativamente aos outros grupos, 0-10 anos ($2,82 \pm 0,26$), 11-20 anos ($2,87 \pm 0,28$) e 21-30 anos ($2,79 \pm 0,23$), o que indica que é o grupo que revela maior presença de riscos psicossociais no seu local de trabalho.

Contudo, importa realçar que no grupo de 31-40 anos apenas faz parte 1 participante, e por este motivo não é possível obter o valor do DP (\pm), e como tal não devíamos considera-lo representativo do grupo em que se encontra.

Gráf.12

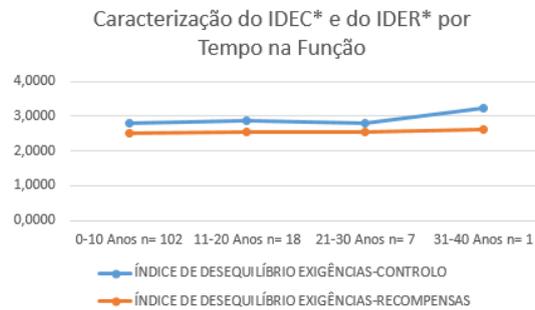
Caracterização das dimensões por tempo na função



Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.13

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por tempo na função

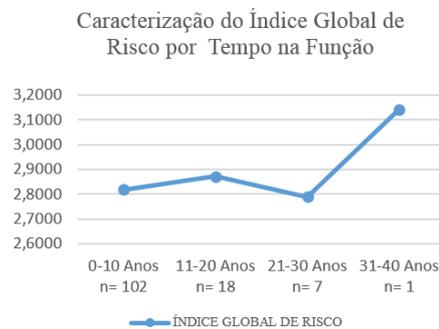


*Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo; IDER- índice de desequilíbrio exigências- recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.14

Caracterização do índice global de risco por tempo na função



Fonte: Dados de pesquisa

4.3.6 – caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências- recompensas e do índice global de risco perante o tempo na empresa.

Pela análise da Tab. 17, Gráf. 15, 16 e 17, onde se pretende observar a perceção que os grupos de tempo na empresa têm perante os riscos psicossociais, observamos que em relação ao

controle e ao apoio organizacional o grupo com maior pontuação é o grupo com mais tempo na empresa, ou seja 31-40 anos.

Em relação ao controle este grupo obteve $(4,22 \pm 0,63)$, comparativamente aos outros grupos de tempo na empresa, 0-10 anos $(3,67 \pm 0,49)$, 11-20 anos $(3,82 \pm 0,50)$, 21-30 anos $(3,77 \pm 0,43)$ e ao apoio organizacional $(2,38 \pm 0,41)$, onde os restantes grupos obtiveram a seguinte pontuação, 0-10 anos $(2,28 \pm 0,41)$, 11-20 anos $(2,32 \pm 0,30)$ e 21-30 anos $(2,33 \pm 0,39)$.

No diz respeito às exigências-cognitivas, o grupo que revelou ter maior percepção, foi o grupo de 21-30 anos $(2,43 \pm 0,37)$, seguido por 31-40 anos $(2,42 \pm /)$, 11-20 anos $(2,36 \pm 0,33)$ e por 0-10 anos $(2,36 \pm 0,34)$.

Quando analisadas as recompensas, verificou-se que o grupo que indicou maior exposição ao risco foi o de 21-30 anos $(2,91 \pm 0,67)$ e de 0-10 anos $(2,91 \pm 0,63)$ seguido por 11-20 anos $(2,84 \pm 0,60)$ e por último 31-40 anos $(2,59 \pm 0,32)$.

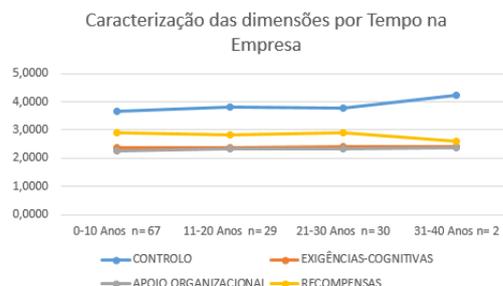
Pela análise do Idec perante o tempo na empresa, verificou-se que o grupo mais exposto ao risco é o grupo com mais tempo na empresa, 31-40 anos $(3,00 \pm 0,35)$, comparativamente aos grupos 11-20 anos $(2,84 \pm 0,17)$, 21-30 anos $(2,84 \pm 0,15)$ e 0-10 anos $(2,77; \pm 0,24)$.

Referente ao Ider, o grupo de 21-30 anos apresenta maior percepção sobre o índice $(2,56 \pm 0,26)$ do que os restantes grupos, 0-10 anos $(2,52 \pm 0,29)$, 11-20 anos $(2,51 \pm 0,25)$, 31-40 anos $(2,46 \pm 0,24)$.

No que diz respeito ao Igr, o grupo com maior pontuação é o grupo de 31- 40 anos na empresa $(2,90 \pm 0,34)$, do que os grupos, 0-10 anos de tempo na empresa $(2,80 \pm 0,29)$, 11-20 anos $(2,84 \pm 0,22)$ e 21-30 anos de tempo na empresa $(2,86 \pm 0,24)$.

Gráf.15

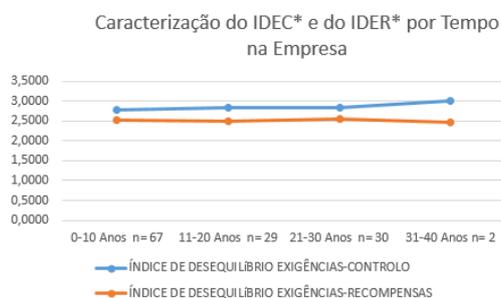
Caracterização das dimensões por tempo na empresa



Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.16

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo e do índice de desequilíbrio exigências- recompensas por tempo na empresa



*Legenda: IDEC- índice de desequilíbrio exigências-controlo; IDER- índice de desequilíbrio exigências- recompensas

Fonte: Dados de pesquisa

Gráf.17

Caracterização do índice global de risco por tempo na empresa



Fonte: Dados de pesquisa

De todas as diferenças encontradas entre os grupos sócio-demográficos, apenas a relação entre o género e as recompensas, o apoio organizacional e o Igr assim como a relação entre a situação contratual e o apoio organizacional, foram estatisticamente significativas, conforme se pode verificar no capítulo seguinte.

4.4 – a análise dos resultados inferenciais (testes de hipóteses).

Tendo por base os objetivos deste estudo, foram igualmente realizados testes de hipóteses, paramétricos e não paramétricos, com a finalidade de aferir a existência de diferenças estatisticamente significativas entre variáveis independentes.

Para Marôco (2014) «o teste de hipótese tem como objetivo refutar (ou não) uma determinada hipótese acerca de um ou mais parâmetros da população a partir de uma ou mais estimativas obtidas nas amostras».

Segundo Laureano (2013) «a hipótese nula (H_0) corresponde à afirmação mais restritiva e que é considerada verdadeira até prova em contrário evidenciado pela amostra, isto é, até que se verifiquem evidências estatísticas que apontem em sentido contrário de H_0 ».

A regra de decisão dos testes de Mann Whitney e Kruskal Wallis, assim como Teste T e Anova, consiste no caso do $p\text{-value} > \alpha = 0,05$ não se rejeitar a H_0 e se o $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ rejeitar-se a H_0 .

Ao formularmos o corpo de hipóteses procuramos investigar a relação entre as variáveis independentes e a variável dependente. Tendo por base os objetivos deste trabalho, as hipóteses de investigação formuladas são as seguintes:

H1 - A percepção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de homens e mulheres.

Para analisar se existiam diferenças no índice global de risco entre as categorias de género, realizou-se o T-Teste (Tab. 18). Obteve-se o valor de $t_{126} = -2,858$ com $p\text{-value} = ,005$. Pelo nível de significância de 5% podemos concluir que há diferenças estatisticamente significativas entre homens e mulheres, sendo o género feminino quem tem uma percepção mais negativa perante o índice global de risco ($2,8866 \pm ,28506$).

H2 - A percepção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de categorias profissionais.

Para verificar se havia diferenças no Igr entre as diferentes categorias profissionais realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 19). Obteve-se o valor de teste $f_2 = ,218$ com $p\text{-value} = ,805$, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças estatisticamente significativas nas exigências- cognitivas entre as categorias profissionais.

H3 - A percepção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais.

Realizou-se o T-Teste para se verificar se existem diferenças entre grupos de situação contratual (Tab. 20). Obteve-se o valor de $t_{126} = -1,584$ com $p\text{-value} = ,116$. Pelo nível de significância de 5% podemos concluir que não há diferenças estatisticamente significativas entre eventuais e efetivos.

H4- A percepção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de tempo na função.

Para verificar se havia diferenças no índice global de risco entre os diferentes grupos de tempo na função realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 21). Obteve-se o valor de teste $f_3 = ,743$ com $p\text{-value} = ,529$, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças estatisticamente significativas no índice global de risco entre grupos de tempo na função.

H5 - A percepção dos riscos psicossociais é semelhante entre grupos de tempo na empresa.

Para verificar se havia diferenças no índice global de risco entre os diferentes grupos de tempo na empresa realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 22). Obteve-se o valor de teste $f_3 = ,402$ com $p\text{-value} = ,752$, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças estatisticamente significativas no Igr entre grupos de tempo na empresa.

H6abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de homens e mulheres.

Efetou-se o teste de MW (Tab. 23), que nos permitiu observar se há diferenças estatisticamente significativas entre géneros, relativamente ao apoio organizacional, recompensas e controlo. Quanto às exigências- cognitivas, fez-se o T- Teste para amostras independentes.

- apoio organizacional: $U = 1500,000$; $Z = -2,597$; $p\text{-value} = ,009$; $p\text{-value} / 2 = 0,00045$. Verificou-se pelo teste efetuado que referente ao apoio organizacional, há uma diferença estatisticamente significativa entre géneros, sendo que o grupo de género que possui uma percepção mais negativa perante o apoio organizacional são as mulheres (2,3873; ± 42681).

- recompensas: $U = 1319,000$; $Z = -3,460$; $p\text{-value} = ,001$; $p\text{-value} /2 = 0,0005$. Pelo teste realizado verificou-se que em relação às recompensas, há uma diferença estatisticamente significativa entre géneros e quem tem uma perceção mais negativa são as mulheres ($3,0374 \pm 0,66364$).

- controlo: $U = 1746,500$; $Z = -1,414$; $p\text{-value} = ,157$; $p\text{-value} /2 = 0,0785$. Pelo teste efetuado observou-se que não há diferenças estatisticamente significativas entre géneros perante o controlo.

Realizou-se o t- teste para amostras independentes para analisar se existiam diferenças nas exigências- cognitivas entre as categorias de género (Tab. 24). Obteve-se o valor de $t_{126} = 1,016$ com $p\text{-value} = ,312$. Pelo nível de significância de 5% podemos concluir que não há diferenças estatisticamente significativas entre homens e mulheres.

H7abcd - A perceção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de categorias profissionais.

Enquanto para observar se há diferenças estatisticamente significativas entre categorias profissionais e o apoio organizacional, recompensas e controlo, se fez o teste de KW (Tab. 25), para as exigências- cognitivas efetuou-se o Teste Anova.

- apoio organizacional: o valor do teste $X_2 = 2,835$ e $p\text{-value} = ,242$. Pelo teste efetuado, referente ao apoio organizacional perante a categoria profissional não há diferenças entre grupos.

- recompensas: o valor do teste $X_2 = 2,122$ e $p\text{-value} = ,346$. Verificou-se pelo teste realizado, que relativamente às recompensas perante as categorias profissionais não há diferenças entre grupos.

- controlo: o valor do teste $X_2 = 2,375$ e $p\text{-value} = ,305$. Verificou-se pelo teste efetuado que relativamente ao controlo percecionado pelas categorias profissionais não há diferenças estatisticamente significativas.

Para determinar se havia diferenças nas exigências- cognitivas entre as diferentes categorias profissionais realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 26). Obteve-se o valor de teste $f_2 = ,354$ com $p\text{-value} = ,702$, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças estatisticamente significativas nas exigências- cognitivas entre as categorias profissionais.

H8abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais.

Efetuuou-se o teste de MW (Tab. 27), para observar se há diferenças estatisticamente significativas entre situação contratual, relativamente ao apoio organizacional, recompensas e controlo, enquanto para as exigências-cognitivas fez-se o t-teste para amostras independentes.

- apoio organizacional: $U = 1058,00$; $Z = -3,066$; $p\text{-value} = ,002$; $p\text{-value} /2 = 0,001$. Verificou-se pelo teste realizado, que há uma diferenças entre grupos de situação contratual, sendo que quem tem uma percepção negativa perante o apoio organizacional são os efetivos ($M=2,34$; $\pm=0,33$).

- recompensas: $U = 1347,50$; $Z = -1,504$; $p\text{-value} = ,133$; $p\text{-value} /2 = 0,0665$. Perante este teste verificou-se que relativamente às recompensas entre os efetivos e os eventuais não há diferenças entre grupos.

- controlo: $U = 1627,00$; $Z = -,003$; $p\text{-value} = ,998$; $p\text{-value} /2 = 0,499$. Pelo teste realizado, observamos que a percepção em relação ao controlo entre efetivos e eventuais não há diferenças entre grupos.

Efetuuou-se o t-teste para amostras independentes para analisar se haviam diferenças estatisticamente significativas nas exigências- cognitivas à situação contratual (Tab. 28). Obteve-se o valor de $t_{126} = -,301$ com $p\text{-value} = ,764$. Pelo nível de significância de 5% podemos concluir que não há diferenças entre efetivos e eventuais.

H9abcd - A percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de tempo na função.

Para observar se há diferenças estatisticamente significativas entre os grupos de tempo na função relativamente ao apoio organizacional, recompensas e controlo, efetuou-se o teste de KW (Tab. 29),e para as exigências-cognitivas o teste da Anova.

- apoio organizacional: o valor do teste $X_2 = 2,027$ e $p\text{-value} = ,567$. Realizado o teste verificou-se que entre os grupos de tempo na função relativamente ao apoio organizacional, não há diferenças entre grupos.

- recompensas: o valor do teste $X_2 = ,623$ e $p\text{-value} = ,891$. Pelo teste realizado observou-se que entre os grupos de tempo na função não há diferenças estatisticamente significativas.

- controlo: o valor do teste $X_2 = 3,614$ e p-value =,306. Realizado o teste verificou-se que entre grupos de tempo na função relativamente ao controlo, não há diferenças estatisticamente significativas.

Para determinar se havia diferenças estatisticamente significativas nas exigências- cognitivas entre os diferentes grupos de tempo na função, realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 30). Obteve-se o valor de teste $f_3=,934$ com p-value =,426, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças nas exigências- cognitivas entre grupos de tempo na função.

H10abcd - A perceção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de tempo na empresa.

Efetuuou-se o teste de KW (Tab. 31), para observar se há diferenças estatisticamente significativas entre os grupos de tempo na empresa relativamente ao apoio organizacional, às recompensas e ao controlo, enquanto para as exigências-cognitivas fez-se o teste de Anova.

- apoio organizacional: o valor do teste $X_2 = 1,727$ e p-value =,631. Pelo teste efetuado, verificou-se que em relação ao apoio organizacional relativamente aos grupos de tempo na empresa não há diferenças estatisticamente significativas.

- recompensas: o valor do teste $X_2 =,718$ e p-value =,869. Verificou-se pelo teste efetuado que entre em relação às recompensas e os grupos de tempo na empresa não há diferenças estatisticamente significativas.

- controlo: o valor do teste $X_2 = 5,864$ e p-value =,118. Observou-se pelo teste realizado, que entre os grupos de tempo na empresa relativamente ao controlo, não há diferenças estatisticamente significativas.

Para determinar se havia diferenças estatisticamente significativas nas exigências- cognitivas entre os diferentes grupos de tempo na empresa, realizou-se o teste de Anova (para amostras independentes) (Tab. 32). Obteve-se o valor de teste $f_3=,305$ com p-value =,822, pelo que ao nível de significância de 5% não há diferenças nas exigências- cognitivas entre grupos de tempo na empresa.

H11abcd – O tempo na função está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controle.

Para ponto de partida para as hipóteses seguintes (H11abcd e H12abcd), começamos por definir o que são medidas de associação, também designadas por coeficientes de correlação. «Uma correlação mede pura e simplesmente a associação entre variáveis sem qualquer implicação de causa e efeito entre ambas». (Marôco, 2014)

O sinal de coeficiente de correlação indica-nos o sentido da associação. Quando a correlação é negativa, significa que proporcionalmente há um sentido inverso do coeficiente de correlação entre as variáveis, quando uma aumenta a outra diminui e vice-versa. Quando a correlação é positiva significa que há a tendência para as duas variáveis seguirem o mesmo sentido, isto é quando uma aumenta a outra também aumenta e quando uma diminui a outra também diminui (ibidem).

Os coeficientes de correlação são definidos tendo em conta a escala de medida das variáveis a analisar. Neste trabalho utilizou-se o coeficiente de correção de Spearman (usado para duas variáveis ordinais, como tempo na função e tempo na empresa).

O coeficiente de correlação de Spearman varia entre -1 e 1, no entanto os dados com coeficiente igual a zero, indica que não representam qualquer correlação. No que diz respeito à força da correlação, quando é entre 0 e 0,20 relação muito fraca; entre 0,21 e 0,40 relação fraca; entre 0,41 e 0,70 relação moderada; entre 0,71 e 0,90 relação forte; entre 0,91 e 1 relação muito forte (Laureano, 2013).

Para analisar o grau de correlação entre o tempo na função e as quatro dimensões do risco psicossocial, determinou-se o quociente de Spearman entre as variáveis (Tab.33).

Pela análise da Tab. 33, constatou-se que a intensidade da relação entre tempo na função e controle, exigências-cognitivas e apoio organizacional é positiva, e para recompensas é negativa ($\rho = 0,012$). Contudo, os coeficientes de correlação são muito fracos para as exigências - cognitivas ($\rho = 0,105$) e para as recompensas ($\rho = 0,012$), moderados para o controle ($\rho = 0,062$) e para o apoio organizacional ($\rho = 0,054$). Uma vez que $p > 0,05$, não são estatisticamente significativos, não rejeitamos a H_0 , isto é as variáveis em análise são independentes (não estão associadas).

H12abcd – O tempo na empresa está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controle.

Analisada a Tabela 34, verificou-se igualmente que a intensidade da relação entre tempo na empresa e controle, exigências-cognitivas e apoio organizacional é positiva, no entanto para recompensas é negativa. Contudo, os coeficientes de correlação são muito fracos e estatisticamente não significativos, uma vez que, todas as variáveis exceto o controle, obtiveram o valor de $p > 0,05$. Podemos considerar que as variáveis de exigências- cognitivas, apoio organizacional e recompensas são independentes (não estão associadas) e relativamente ao controle já estão associadas.

5- A análise dos resultados.

5.1 – a discussão dos resultados.

A discussão dos resultados é uma etapa muito importante num processo de investigação. Permite pôr em relevo os dados que mais se destacaram e confrontá-los com os resultados de estudos semelhantes, o que neste estudo lamentavelmente não é possível devido ao tema e à população muito específicos.

Todas as ocupações laborais têm agentes stressores, uma vez que devido às suas características mostram níveis mais acentuados de tensão (Pereira, Moraes, Marques, & Silva, 2001). Apesar dos riscos psicossociais serem uma realidade no ambiente da aviação (Jeeva & Chandramohan, 2008), as investigações a este respeito são muito escassas.

Nesta dissertação de Mestrado analisam-se as dimensões que levam os tripulantes de cabine a sofrer de risco psicossocial e não os tipos de risco, como o *stress*, o *burnout*, a fadiga, etc., que por sua vez, já se encontram abordados na literatura. Considera-se por este motivo, este trabalho uma mais-valia, e espera-se que seja um ponto de partida para estudos futuros, à semelhança do que se tem feito para outras profissões, mais adiante mencionadas.

Posto isto, e efetuado o estudo, este é o momento para sumariar as conclusões obtidas:

- Relativamente à validação da Hipótese 1 - a perceção dos riscos psicossociais (Igr) é semelhante entre grupos de homens e mulheres – os testes estatísticos levaram-nos a concluir que as mulheres encontram-se mais expostas ao risco psicossocial de uma forma geral. Deste modo, não é possível validar a hipótese 1.
- Quanto à Hipótese 2 - a perceção dos riscos psicossociais (Igr) é semelhante entre grupos de categorias profissionais- os resultados indicam-nos que não há diferenças no Igr entre as categorias profissionais, como tal, é possível validar esta hipótese.
- No que respeita a Hipótese 3 - a perceção dos riscos psicossociais (Igr) é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais – os testes estatísticos indicam que não há diferenças entre eventuais e efetivos, pelo que podemos validar esta hipótese.
- No que concerne a Hipótese 4 - a perceção dos riscos psicossociais (Igr) é semelhante entre grupos de tempo na função - pelos testes realizados concluímos que não há diferenças entre grupos e por esta razão podemos validar a hipótese.
- Relativamente à Hipótese 5 - a perceção dos riscos psicossociais (Igr) é semelhante entre grupos de tempo na empresa – segundo os testes realizados, os resultados confirmam

que não há diferenças entre grupos de tempo na empresa, pelo que podemos validar a hipótese.

- No que diz respeito à Hipótese 6abcd - a percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de homens e mulheres – os resultados obtidos pelos testes estatísticos realizados, indicam-nos que no caso do apoio organizacional e das recompensas, as mulheres encontram-se mais expostas, do que os homens. Quanto ao controlo e às exigências-cognitivas não se encontrou diferenças entre géneros. Assim, esta hipótese apenas pode ser validada parcialmente.
- No que diz respeito à validação da Hipótese 7abcd - a percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de categorias profissionais - os resultados indicam-nos que podemos validar a hipótese.
- No que respeita à Hipótese 8abcd - a percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de efetivos e eventuais - pelos testes estatísticos verificamos que os efetivos encontram-se mais expostos ao apoio organizacional. Quanto às restantes dimensões, os resultados indicam que não há diferenças entre a situação contratual dos tripulantes. Sendo assim esta hipótese pode ser validada parcialmente.
- No que respeita a Hipótese 9abcd - a percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de tempo na função – os resultados revelaram que não há diferenças entre grupos de tempo na função, pelo que podemos validar a hipótese.
- Em relação à hipótese H10abcd - a percepção de apoio organizacional/ recompensas/ controlo e exigências-cognitivas é semelhante entre grupos de tempo na empresa – os testes estatísticos realizados indicam-nos que não há diferenças entre grupos de Tempos na Empresa, e como tal podemos validar a hipótese.
- Na Hipótese 11abcd - o tempo na função está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controlo – pelos resultados obtidos verificamos que o tempo que se está na função não interfere com a percepção que se tem destas dimensões, o que nos leva a não poder validar esta hipótese.
- Relativamente à validação da Hipótese 12abcd - o tempo na empresa está associado ao apoio organizacional/ recompensas/ exigências-cognitivas e ao controlo – os resultados obtidos revelam que o tempo na empresa está associado ao controlo. À medida que se

vai tendo tempo de empresa, aumenta-se também a percepção nesta dimensão, ou seja, os participantes sentem que tem mais controlo no seu trabalho. Quanto às outras dimensões, exigências - cognitivas, apoio organizacional e recompensas, os testes indicam que o tempo na empresa não interfere na percepção que se tem sobre eles. Daqui concluímos que esta hipótese apenas pode ser validada parcialmente.

Em sùmula, as mulheres revelaram que estão mais expostas ao Igr do que os homens. No entanto como não indicaram uma percepção negativa em relação às exigências – cognitivas, podemos considerar que os valores no referido índice são um indicador de boa saúde laboral (Martín, Luceño, Rubio, & Jaén, 2007). Aconselha-se no entanto a analisar as pontuações das dimensões obtidas pelas mulheres, para se estabelecer prioridades de intervenção e assim fazer uma planificação adequada (Luceño & Martín, 2008).

Desta forma, apesar das mulheres não terem alcançado pontuações consideradas preocupantes para o nível de exposição aos riscos psicossociais, nomeadamente no que diz respeito ao apoio organizacional e às recompensas, seria conveniente a empresa estar de sobreaviso. As tripulantes entendem também que o seu trabalho não está bem recompensado, nem recebem o devido apoio organizacional.

Considera-se que em relação às tripulantes, é importante intervir no apoio organizacional e nas recompensas. Podemos desta forma concluir que, em relação aos tripulantes, é o grupo feminino, que tem uma situação mais adversa do ponto de vista psicossocial.

O tempo na empresa influencia a percepção que se tem sobre o controlo, ou seja o participante à medida que vai tendo tempo de empresa, sente que também vai tendo mais controlo sobre o seu próprio trabalho. Apesar do tripulante ter o dever de cumprir rotinas, desde a sua apresentação no aeroporto com o *briefing* (discussão de aspetos considerados importantes para o voo com os membros da mesma tripulação) até ao *debriefing* (Fecho do voo), sente que apesar de tudo vai controlando o seu trabalho.

Aos trabalhadores com menos tempo na empresa, os que não sentem ter o controlo sobre o seu trabalho, estão associados altos níveis de *stress*, fadiga, insatisfação e desmotivação e sujeitos a um maior risco de doenças, principalmente transtornos cardiovasculares e doenças músculo-esqueléticas (Karasek e Theorell, 1990; Siegriest, 1996, 1998, cit. por Moreno et al., 2010; (Lee, Wilbur, Kim, & Miller, 2008; Sanín-Posada, Toro, Londoño, & Valencia, 2012; Moreno & Garcia, s.d).

Para terminar, é importante referir que os resultados obtidos devem ser tratados com cuidado, uma vez que as amostras de trabalhadores são pequenas na maioria dos casos e as investigações transversais e descritivas limitam a generalidade dos resultados.

5.2 –a conclusão dos resultados.

Segundo European Foundation for the Improvement of Working and Living Conditions (Eurofound) e European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) 2014), a nível europeu, os trabalhadores com tarefas monótonas ou complexas, relatam que contribuem para problemas psicossociais, caso não sejam tomadas medidas adicionais, como variação de tarefas ou de aperfeiçoamento profissional. Defendem também que as profissões relacionadas com problemas de distúrbios de sono têm efeitos psicossociais negativos, assim como o tempo de trabalho e horários irregulares, muito comum no setor dos transportes, é um outro fator causador de risco.

Nas empresas e nos países com uma taxa significativa de trabalhadores expostos a riscos psicossociais, é provável que no futuro haja uma maior dificuldade em obter um trabalho sustentável, portanto terão mais problemas em desenvolver e manter uma saudável e força de trabalho produtiva, especialmente se as medidas para proteger os trabalhadores destes riscos, não forem desenvolvidos. Sobre este assunto, há uma necessidade de combater os riscos psicossociais em todos os Estados-Membros da União Europeia (Idem).

Como os riscos psicossociais no trabalho, são devido às transformações que têm surgido no mundo laboral e dos diferentes constrangimentos que continuam a acontecer, haverá sempre uma preocupação com os riscos psicossociais. Assim, esta investigação é muito importante para se conhecer melhor os riscos psicossociais, o que os origina, as suas consequências, permitindo o seu controle e a prevenção dos seus efeitos.

Para concluir, os resultados obtidos neste estudo realçaram o facto de estarmos perante uma atividade profissional que apesar de ser considerada uma profissão com altos níveis de *stress* e outros tipos de riscos psicossociais, os estudos são escassos sobre a matéria (Baganha, 2013).

Seria muito importante, no futuro fazer-se mais estudos, principalmente em relação às causas dos riscos, no sentido de aumentar o conhecimento científico sobre o tema e delinear estratégias para prevenir e resolver potenciais efeitos de riscos psicossociais nos tripulantes de cabine.

Em smula, este estudo permitiu verificar que  importante investigar as causas dos riscos psicossociais e não são os tipos de risco numa profissão onde «A par de uma capacidade de adaptação emocional a diferentes situações e culturas, de uma imagem irrepreensível e destreza comercial e linguística, são exigidas robustez física e psicológica, necessárias em situações de emergência da aeronave ou dos passageiros e uma elevada assertividade e resiliência na resolução do conflito» (Recrutamento TAP – Portugal,2013. cit. por Zambujal, 2013).

5.3 –as limitações.

Vale assinalar que este estudo apresentou várias limitações, sendo que uma delas tem a ver com o número da amostra, 128 participantes, ou seja 4,89 % do total da população, pois somente este percentual concordou em participar na pesquisa.

Houve questes do questionário que não puderam ser utilizadas para o estudo, como foi o caso da idade, a formação acadmica e o estado civil, visto desconhecer-se estes dados da população. No que diz respeito  variável frota, entendeu-se não considerar esta variável para estudo porque os participantes de N/W pertencem temporariamente a WB e a NB.

Apesar de lhes ter sido comunicado que os questionários eram confidenciais, abordar o tema dos riscos psicossociais, pode ter sido sensível e ter levado os participantes a não ser completamente sinceros nas respostas.

Houve muitos tripulantes que optaram por não colaborar pela via eletrnica, talvez por receio que as suas respostas pudessem ser conhecidas, e assim revelar a sua opinião sobre o funcionamento da empresa.

Os riscos psicossociais são muito sensíveis às características organizacionais e circunstâncias socioeconmicas e devem ser lidos no contexto em que a informação foi obtida. No período em que o questionário foi distribuído aos participantes, a empresa estava a passar por um momento de pr-reestruturação organizacional, sentindo-se algum nervosismo e ansiedade, o que já por si consiste num risco psicossocial.

Uma outra limitação tem a ver com o fato do conceito de risco psicossocial ser muito pouco explorado na literatura como um conceito geral, visto dar-se atenção separada a cada um dos riscos, como o *stress*, o *burnout*, a *mobbing*, o assédio, a violência e a fadiga.

Apesar de termos encontrado estudos relativamente às dimenses dos riscos psicossociais, noutras profisses e por vezes noutros países que não Portugal, como por exemplo estudos feitos a administrativos, enfermeiros, bombeiros, jornalistas, militares, polícias, políticos de

Espanha (Moreno et al., 2010), enfermeiros do distrito de Viseu (Duarte, 2011), administrativos de uma autarquia local no norte de Portugal (Afonso & Gomes, 2012), administrativos de organizações públicas do norte de Portugal (Ferreira, Gonçalves, & Coimbra, 2008), funcionários de Call Centre de uma empresa da Telecom Holandesa (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003), trabalhadores de uma empresa prestadora de serviços de engenharia localizada na Arábia Saudita, distribuídos por diferentes atividades profissionais, nomeadamente: engenheiros civis, engenheiros mecânicos, engenheiros eletrotécnicos, engenheiros de segurança, engenheiros de redes, arquitetos, e trabalhadores dos serviços administrativos (Matos, 2014), professores do Brasil (Marqueze & Moreno, 2009) e de Portugal (Salazar, 2014), não seria considerada uma comparação correta, dada a especificidade de cada profissão e das leis de cada país.

5.4 – as recomendações futuras.

Sugere-se que este tema seja estudado com base em outras variáveis, como por exemplo, idade, estado civil e formação académica.

Tendo em conta o atual clima de insegurança laboral, sugere-se que o mesmo tema seja de novo estudado, e assim podermos comparar os dois estudos, o período antes da privatização da empresa e o depois da privatização, depois de um período de «paz» organizacional.

Apesar dos objetivos propostos no início do estudo terem sido alcançados, visto ter sido possível avaliar a exposição dos tripulantes face aos riscos psicossociais, esperava-se encontrar mais algumas diferenças entre grupos sociodemográficos.

Referências Bibliográficas

- Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2012). *Stress ocupacional na função pública: Um estudo comparativo entre colaboradores de uma autarquia local*. In J. L. P. Ribeiro, I. Leal, A. Pereira, A. Torres, I. Direito, & P. Vagos (Eds.), *Actas do 9º congresso nacional de psicologia da saúde* (pp. 14-21). Lisboa: Placebo, Editora Lda.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST). (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. *Managing safety and health at work*. Acedido em 12/08/2015, em https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management/view
- Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (AESST). (2014). Acedido em 25/09/2015, em <https://osha.europa.eu/pt/about-eu-osha>
- Alberto, L. (2000). *Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a diversidade nas teorias profissionais de engenheiros* (Tese de Mestrado). Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Amaro, A. (s.d). *A crise e os riscos psicossociais no âmbito de segurança e saúde no trabalho*. Escola Superior de Saúde do Alcoitão. Acedido em 20/12/2014, em http://www.uc.pt/fluc/depgeo/Publicacoes/livro_homenagem_FREbelo/569_583.
- Antunes, S. (2012). Riscos Psicossociais e Saúde no Trabalho. *Revista Human*, Março, 54-55.
- Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT). (2012). Encerramento da campanha de avaliação de riscos psicossociais, Porto, Portugal. Acedido em 29/09/2015, em <http://www.act.gov.pt>
- Baganha, C. (2013). *Stress Ocupacional e Adaptação ao Trabalho: Um Estudo com Tripulações de Voo* (Tese de Mestrado). Escola de Psicologia, Universidade do Minho, Minho, Portugal.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands – resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393 – 417.

- Belkic, K., Landsbergis, P., Schnall P., & Baker, D. (2004). Is Job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 30 (2), 85-128.
- Bor, R., & Hubbart, T. (2006). *Aviation Mental Health. Psychological Implications for Air Transportations*. Burlington, EUA. Ashgate Publishing Company.
- Brandão, M. (2012). *Estudo da sonolência e da fadiga em tripulantes de cabine de uma companhia aérea portuguesa* (Tese de Mestrado). Faculdade de Medicina de Lisboa, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Bureau Internacional do Trabalho (BIT) para o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho (2007). Acedido em 10/01/2015, em http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/relatseg_07
- Chambel, M., & Ribeiro, M. (2014). *A relação entre o trabalho e a família*. Lisboa, Portugal: Editora RH.
- Coelho, J. (2008). *Uma introdução à psicologia da saúde ocupacional. Prevenção dos riscos psicossociais no Trabalho*. Porto, Portugal: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Coelho, J. (2009). *Gestão Preventiva de Riscos Psicossociais no Trabalho em Hospitais no Quadro da União Europeia*. Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Cooper, C., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: a review and critique of theory, research, and applications*. Londres, Reino Unido: Sage Publications.
- Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice, In J.R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work*, (pp.553-572). Londres: Reino Unido: CRS Press.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work related stress*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburgo, Luxemburgo.

- Critchley, H., Wiens, S., Rotshtein, P., Öhman, A. & Dolant, R. (2004). Neural systems supporting interoceptive awareness. *Nature Science*, 7 (2), 189 – 195. Doi:10.1038/nn1176.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cardoso, C., Neves, P. (2014). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. (7ª Edição). Lisboa, Portugal: Editora RH.
- Deeney, C., & O'Sullivan, L. (2009). Work related psychosocial risks and musculoskeletal disorders: potential risk factors, causation and evaluation methods. *Work*, 34, 239-248.
- DeHart, R. (2003). Health Issues of Air Travel. *Annual Review Public Health*, 24, 133-151.
- Dewe, P., O'Driscoll, M., & Cooper, C. (2012). Theories of Psychological stress at Work. Handbook of Occupational Health and Wellnes, *Handbook in Health, Work, and Disability*, 23-38.
- Dicionário da Língua Portuguesa (2011). Porto, Portugal: Porto Editora.
- Duarte, V. (2011), *Avaliação de riscos psicossociais para a Saúde no trabalho: Contributo de um Estudo com Enfermeiros* (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde de Viseu, Viseu, Portugal. Acedido em 25/05/2015 em <http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/1671>
- Eurofound and European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (2014). Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention. Publications Office of the European Union, Luxembourg. doi:10.2806/70971. Acedido em 07/10/2015, em <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/psychosocial-risks-eu-prevalence-strategies-prevention>
- Ferreira, H., Gonçalves, C., & Coimbra, J. (2008). O impacto do contexto do Trabalho na Auto-eficácia profissional. In X Congresso Internacional de Formação para o Trabalho Norte de Portugal / Galiza, Chaves, Portugal. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Portugal. Acedido em 27/09/2015, em <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0498.pdf>

- Fonseca, R. T., (2003).Saúde mental para e pelo trabalho. *Revista de Faculdade de direito de São Bernardo do Campo*, 7 (9), 341-349.
- Freitas, M. (2009). *Ansiedade nas avaliações escolares: uma abordagem psicoterapêutica sob estados modificados de consciência num grupo de alunos universitários* (Tese de Doutoramento). Universidade da Madeira, Ilha da Madeira, Portugal.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2003). *Organizations: Behaviour Structure Processes*. Nova Iorque, EUA: McGraw-Hill Companies.
- Gollac, M., & Bodier, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport du Collège d’expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l’emploi et de la santé. Acedido em 14/09/2015, em http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf
- Hirigoyen, M. (2002). *Assédio no Trabalho. Como distinguir a verdade*. Cascais, Portugal: Pergaminho.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente Y Salud – ISTAS, (2006). Guia sobre la violencia psicológica en el trabajo. Madrid, Espanha: Paralelo Edición.
- International Labour Organization (ILO), 2013. Acedido em 28/09/2015, em <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--en/index.htm>
- Jeeva, L., & Chandramohan, V. (2008). Stressors and stress coping strategies among civil pilots. *Indian Journal of Aerospace Medicine*, 52(2), 60-64.
- Judge, T. & Bono, J. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits— Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability— With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 80-92.

- Kortum, E., Leka, S., & Cox, T. (2011). Perception of Psychosocial Hazards, Work related Stress and Workplace Priority Risks in Developing Countries. *Journal Occupational Health*, 53, 144-155. Acedido em 16/09/2015, em http://www.researchgate.net/profile/Evelyn_Kortum/publication/49840393_Perceptions_of_psychosocial_hazards_work-related_stress_and_workplace_priority_risks_in_developing_countries/links/00b4952838db6dfdd0000000.pdf
- Laureano, R. (2013). *Testes de Hipóteses com o SPSS: O meu manual de consulta rápida*. (2ª Edição), Lisboa, Portugal: Edições Sílabo.
- Lee, H., Wilbur, J., Kim, M.J. & Miller, A.M. (2008). Psychosocial risk factors for work-related musculoskeletal disorders of the lower-back among long-haul international female flight attendants. *Journal Advanced Nursing*, 61(5), 492-502. Acedido em 19/09/2015, em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18261058>
- Lei n.º 102/2009, 10 de setembro – Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho. Diário da República, Série I, N.º 176, 6167-6192. Acedido em 20/12/2014, em http://www.dgaep.gov.pt/upload/Legis/2009_1_102_10_09.pdf
- Leiter, M., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewé & D. C. Ganster, (Eds.), *Research in occupational stress and well being. Emotional and physiological processes and positive interventions strategies* (pp.91-134). Oxford, Reino Unido: JAI Press/Elsevier.
- Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An overview*. Genebra, Suíça: World Health Organization.
- Leka, S., Cox, T., & Zwetsloot, G. (2008). *The European framework for psychosocial risk management (PRIMA-EF)*. Reino Unido: Publications of the Institute of Work, Health & Organizations.
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., & Cox, T. (2010). Policy-level interventions and workrelated psychosocial risk management in European Union. *Work & Stress*, 24(3): 298-307.

- Leka, S., Van Wassenhove, W., & Jain, A. (2015). Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Safety Science*, 71, 61 – 67.
- Luceño, L., & Martín, J. (2008). DECORE Cuestionario de evaluación de Riesgos psicosociales. Madrid, Espanha: Tea Ediciones.
- Leslie A., M., James. A., D., Barbara, A., G., Elizabeth, A., W. & Joseph, J., H. (2003). Job Stress Among Female Flight Attendants. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45 (7) 703-714.
- Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*. Pero Pinheiro, Portugal: Report Number.
- Marqueze, E., & Moreno, C. (2009). Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. *Psicologia em Estudo*, 14 (1) 75-82.
- Martín, J., Luceño, L., Rubio, S., & Jaén, M. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del Cuestionario Multidimensional DECORE, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1), 95-101.
- Martinez, M. & Paraguay, A. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59 -78.
- Martinez, M., Paraguay, A., & Latorre, M. (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista Saúde Pública*, 38 (1), 55-61.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M., (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 52,397 – 422.
- Mathäβ, S. (2012). *Antecedentes do Bem-Estar em Tripulantes de Cabine: Características do trabalho, Fadiga e Experiências de Recuperação* (Tese de Mestrado). Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa, Portugal.
- Matos, S., (2014). *Riscos Psicossociais em Trabalhadores na Arábia Saudita* (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, Setúbal, Portugal.

- Ministério de Trabajo Y Assuntos Sociales – MTAS, (2007). *Las enfermedades del Trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valorización em el derecho de la protección social*. Acedido em 10/02/2015, em <http://www.seg-social.es>
- Moreno, L.& Garcia J. (s.d), *DECORE, Avaliação de Riscos Psicossociais*, Lisboa, Portugal: Cegoc.
- Moreno, L., Valdehita, S., Ramiro, E., & Garcia, J. (2010). Percepción de Riesgos psicosociales en distintas muestras de trabajadores españoles. *EduPsykhé*, 9 (1), 119-141.
- Nelson, D., & Quick, J. (2003). *Organizational Behavior: Science, The Real World, and you*. (8ª Edição). EUA, Mason : Cengage Learning. Acedido em 20/09/2015, em <https://www.cengagebrain.co.nz/content/9781133991885.pdf>
- Neto, H. (2014a), Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho, *Riscos Psicossociais: Conceptualização e dimensões analíticas*. Porto, Portugal: Civeri Publishing.
- Neto, H. (2014b). Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho: *Metodologias agregadas de avaliação de riscos psicossociais: o caso do FPSICO e do QARPIS*. Porto, Portugal: Civeri Publishing.
- Neto, H., Areosa, J., e Arezes, P. (2014). Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho, *Sociedade dos riscos emergentes*. Porto, Portugal: Civeri Publishing.
- Neto, H., Marques, F., Freitas, M. e Cunha, G. (2014), Avaliação de Riscos Psicossociais com o método SSARA, In H. V. Neto; J. Areosa; P. Arezes (Eds.), *Manual sobre riscos psicossociais no Trabalho* (pp.370-390), Porto, Portugal: Civeri Publishing.
- Organização Internacional do Trabalho (OIT). (2010). *Riscos Emergentes e Novas Formas de Prevenção num mundo de trabalho em mudança*. Genebra: Suíça. Acedido em 16/09/2015, em http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/28abril_10_pt.pdf
- Pereira, A. Torres, I. Direito, & P. Vagos (Eds.)(2012), *Actas do 9º congresso nacional de psicologia da saúde (pp. 14-21)*. Lisboa: Placebo, Editora Lda. Acedido em 12/09/2015, em <http://www.placebo.pt/abrir/home/20.html>

- Pereira, L., Moraes, L., Marques, A., & Silva, A. (2001). Qualidade de vida e estresse ocupacional nas alturas: O caso dos aeronautas brasileiros. *Revista de Ciências Humanas*, 1(1), 43-60.
- Portuné, R. (2012). Psychosocial risks in the workplace: na increasing challenge for german and international health protection. *Archives of Industrial Hygiene and Toxicology*, 63, 123- 131. DOI: 10.2478/10004-1254-63-2012-2212.
- Preto,I. (2011). *Emoções & Comportamentos: O impacto dos recursos laborais e pessoais na Gestão do stress ocupacional* (Tese de Mestrado). Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE Business School, Lisboa, Portugal.
- Ramos, M., (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stresse no trabalho*. Lisboa, Portugal: Editora RH.
- Rego, R. & Barbosa, C. (2012). *Stresse Ocupacional e riscos psicossociais em contexto hospitalar*. Lisboa, Portugal:Autoridade para as condições do Trabalho (ACT).
- Salazar, N., (2014). *Os profissionais da educação e a gestão dos riscos psicossociais: quais os que mais se verificam? Quais as soluções a tomar?* (Tese de Mestrado). Instituto Universitário da Maia, Maia, Portugal.
- Sampaio, J. & Galasso, L. (2002). *Stress no mundo do trabalho: Trajetória conceitual*. São Paulo, Brasil: Atlas.
- Sanín-Posada, A., Toro, F., Londoño, M. E. & Valencia, M. (2012). *Modelo Analítico de Factores de riesgo y protectores psicossociales en el trabajo*. X Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Bilbao, Espanha.
- Santos, D. (2011). *Burnout, estratégias de coping e qualidade de vida nos profissionais de saúde* (Tese de Mestrado). Faculdade de Filosofia, Universidade Católica Portuguesa, Braga, Portugal.
- Silva, I. (2007). *Adaptação ao trabalho por turnos*. (Tese de Doutoramento). Universidade do Minho, Braga, Portugal.

- Simões, L., & Santos, M., (2013). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos*. Publicação editada pela RICOT (Rede de Investigação sobre Condições de Trabalho). Instituto de Sociologia da Universidade do Porto. Acedido em 13/09/2015, em http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf
- Srivastav, A. (2007). Stress in organizational roles: individual and organizational implications. *The Icfaian Journal of Management Research*, 6 (12) 74-64.
- Stacciarini, J., & Troccoli, B. (2000). Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: inventário de estresse em enfermeiros. *Revista latino-americana. Enfermagem*, 8 (6), 40-49.
- Stiglbauer, B., Selenko, E., Batinic, B., & Jodlbauer, S. (2012). On the Link Between Job Insecurity and Turnover Intentions: Moderated Mediation by Work Involvement and Well-Being. American Psychological Association. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17 (3),354-364.
- Sutherland, V., & Cooper, C. (2000). *Strategic Stress Management: an Organizational approach*. EUA, Nova Iorque: Palgrave.
- Tavares, C. (2011). *Perceção de Risco dos Tripulantes de Cabina da SATA Air Açores*. (Tese de Mestrado). Universidade dos Açores, Departamento de Biologia, Ponta Delgada, Portugal.
- Virtanen, J., Ferrie, A., SinghManoux, M., Shipley, S., Stansfeld, M., Marmot, K., Ahola, J., Vahtera M., & Kivimäki (2011). Long working hours and symptoms of anxiety and depression: a 5year followup of the Whitehall II study. *Psychological Medicine*, 41, 2485 - 2494.
- Walsh, I., Corral, S., Franco, R., Canetti, E., Alem, M., & Coury, H. (2004). Capacidade para o trabalho em indivíduos com lesões músculo-esqueléticas crónicas. *Revista Saúde Pública*, 38 (2), 149-156.
- Xanthopoulou, D., Baker, A., Heuven, E., Demereouti, E., & Schaufeli, W. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagemente Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (4), 345-356.

Yang, H., Schnall, P., Jauregui, M., Su, T.C. & Baker, D. (2006). Work hours and self-reported hypertension among working people in California. *Hypertension, American Heart Association*, 48(4) ,744-750.

Zambujal, R. (2013). *Fadiga ocupacional e processos de regulação emocional: Um estudo exploratório com tripulantes de cabine* (Tese de Mestrado). Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa, Portugal.

ANEXOS

ANEXO 1

1- alguns exemplos de tipos de riscos psicossociais.

1.1- o stress e o burnout.

Para Vaz Serra (2003), cit. por Freitas (2009), estar em *stress* é «quando a circunstância vivida é considerada importante para o indivíduo e este sente que não tem aptidões nem recursos (pessoais ou sociais) para superar o grau de exigência que a circunstância lhe estabelece, então entra em *stress*».

Há dois conceitos associados ao *stress*, o *distress* e o *eustress*. O primeiro, não tem a ver com o facto de o organismo reagir ao *stress*, mas sim no grau, na frequência e duração em que se encontra sob *stress*, o que leva a que tenha uma conotação negativa. Existe no entanto uma distinção entre *stress* perigoso/nocivo, também chamado de *distress* (sofrimento) e o positivo/benéfico chamado de *eustress*, também encarado como um mecanismo de adaptação, importante para o processo de vida (Vara, 2007 cit. por Santos 2011).

As pessoas lidam diariamente com várias componentes, o social, o profissional, o emocional, entre outros. No entanto o que faz com que o indivíduo lide melhor ou pior com o *stress* ocupacional, são as exigências do local de trabalho, os recursos que lhe são disponibilizados e os próprios recursos que o indivíduo possui. (Preto, 2011).

A perceção de *stress* laboral e a falta de satisfação laboral, está relacionado com um decréscimo da motivação e produtividade, o absentismo, a sinistralidade e o *turnover* (vontade do trabalhador em abandonar a organização). Para além deste aspeto há ainda uma grande relação entre fatores psicossociais e o aparecimento de doenças, como as cardiovasculares, distúrbios músculo-esqueléticos, depressão, o abuso de substâncias e distúrbios psiquiátricos ligeiros, síndrome de *burnout* e baixa auto perceção da saúde (Moreno & Garcia, s.d).

A síndrome de *burnout*, na perspetiva psicossocial, não deve ser confundida com o *stress* psicológico. Isto porque, segundo o Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], (2006) no *stress* psicológico existe uma implicação exagerada nos problemas, uma hiperatividade emocional, onde o dano fisiológico é o fundamento principal, a depressão surge como reação para preservar as energias físicas e o esgotamento ou falta de energia é sobretudo física, pode ter efeitos positivos em exposições moderadas (*eustresse*); na síndrome de *burnout*, existe falta de envolvimento, desgaste emocional, o dano emocional afeta a motivação e a energia física, a depressão transforma-se em perda de ideias e só tem efeitos negativos.

1.2- *o assédio – moral e sexual.*

Segundo o Dicionário da Língua Portuguesa (2011), a palavra «assédio» significa «perseguição insistente com o objetivo de conseguir algo».

Em contexto de trabalho temos duas variantes de assédio, o moral e o sexual.

No assédio moral temos «ataques repetidos e obstinados de uma pessoa a outra, com a finalidade de a atormentar, de a enfraquecer, de a frustrar e de a provocar» (Hirigoyen,2002), também é chamado de «processo de violência psicológica».

Para Coelho (2009), o assédio sexual é de «natureza claramente sexual da conduta de assédio, o facto de tal conduta não ser desejada pela vítima e tratar-se de um comportamento molestandor, com ausência de reciprocidade e imposição da conduta».

1.3- *-a violência no trabalho.*

Segundo o Ministério de Trabajo y Assuntos Sociales [Mtas] (2007), por violência entende-se tudo aquilo que ocorre ou se faz com brusquidão ou com extraordinária força ou intensidade, de tal forma que se ofende ou prejudica alguém. Quando se fala em violência no trabalho, não falamos apenas de violência física mas também de violência psicológica, que não seja ajustável em nenhuma das formas de assédio moral ou sexual.

1.4- *o aumento da carga de trabalho.*

Numa empresa,, há normalmente tensão entre os trabalhadores e seus superiores hierárquicos, que se agrava com o medo de se perder o emprego. «Em virtude desta desvalorização de mão-de-obra humana, as chefias em contrapartida, aumentam o nível de exigência e pressão sobre os seus funcionários, atribuindo-lhes excesso de trabalho (...).» (Fonseca,2003)

1.5- *-a difícil conciliação da vida familiar com a profissional.*

Cada trabalhador desempenha na sua vida, dois papéis cruciais, o familiar e o profissional, e a vivência de cada um deles não acontece de forma isolada. Esse acumular de papéis traz muitas consequências para a vida dos trabalhadores e de seus familiares (Chambel & Ribeiro, 2014).

O Homem é um ser social por natureza. No entanto quando tem uma ocupação profissional, como a dos tripulantes de voo, onde o trabalho é feito por turnos irregulares, em horários muito diferenciados das outras profissões, pois a maior parte das vezes trabalham quando outras descansam e vice-versa, e muitas das vezes o seu repouso é feito em quartos de hotel, longe do seu local de residência, levando a um afastamento do seu meio, traz inúmeras consequências para a vida de todos, não só dos tripulantes mas também familiares e amigos.

Neste sentido Seligmann-Silva (1994), cit. por Tavares, (2011) «o afastamento do homem do seu contexto social traz inúmeros prejuízos, não somente a ele, trabalhador, mas a todos aqueles que compartilham do seu meio, ou seja, cônjuge, filhos, parentes e amigos e entre os próprios trabalhadores, ficando desfavorecida a criação de laços de amizade no contexto organizacional e fora dele».

ANEXO 2 - Tabelas auxiliares para a elaboração da dissertação

Tabela 1

Descrição geral da amostra

Variável	Grupo	n	%
género	M	60	46,9
	F	68	53,1
categoria	CAB	82	64,1
	C/C	42	32,8
	S/C	4	3,1
situação contratual	eventual	35	27,3
	efetivos	93	72,7
tempo na função	0-10 Anos	102	79,7
	11-20 Anos	18	14,1
	21-30 Anos	7	5,5
	31-40 Anos	1	0,8
	0-10 Anos	67	52,3
tempo na empresa	11-20 Anos	29	22,7
	21-30 Anos	30	23,4
	31-40 Anos	2	1,6
	0-10 Anos	2	1,6

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 2

Análise da categoria profissional por género

categoria profissional	género	n	%
CAB	M	40	48,8
	F	42	51,2
	Total	82	100
C/C	M	19	45,2
	F	23	54,8
	Total	42	100
S/C	M	1	25
	F	3	75
	Total	4	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 3

Análise da situação contratual por género

situação contratual	género	n	%
eventual	M	18	51,4
	F	17	48,6
	Total	35	100
efetivo	M	42	45,2
	F	51	54,8
	Total	93	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.4

Análise do tempo na função por género

Tempo			
na	género	n	%
Função			
0-10 Anos	M	45	44,1
	F	57	55,9
	Total	102	100
11-20 Anos	M	11	61,1
	F	7	38,9
	Total	18	100
21-30 Anos	M	4	57,1
	F	3	42,9
	Total	7	100
31-40 Anos	M		
	F	1	100
	Total	1	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.5

Análise do tempo na empresa por gênero

tempo na empresa	gênero	n	%
0-10 Anos	M	32	47,8
	F	35	52,2
	Total	67	100
11-20 Anos	M	11	37,9
	F	18	62,1
	Total	29	100
21-30 Anos	M	17	56,7
	F	13	43,3
	Total	30	100
31-40 Anos	M		
	F	2	100
	Total	2	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.6

Análise da situação contratual por categoria profissional

situação contratual	categoria profissional	n	%
eventual	CAB	35	100
	Total	35	100
efetivo	CAB	47	50,5
	C/C	42	45,2
	S/C	4	4,3
	Total	93	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.7

Análise do tempo na função por categoria profissional

tempo na função	categoria profissional	n	%
0-10 Anos	CAB	69	67,6
	C/C	30	29,4
	S/C	3	2,9
	Total	102	100
11-20 Anos	CAB	6	33,3
	C/C	12	66,7
	S/C		
	Total	18	100
21-30 Anos	CAB	6	85,7
	C/C		
	S/C	1	14,3
	Total	7	100
31-40 Anos	CAB	1	100
	C/C		
	S/C		
	Total	1	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 8

Análise do tempo na empresa por categoria profissional

tempo na empresa	categoria	n	%
	Profissional		
	CAB	66	98,5
0-10	C/C	1	1,5
Anos	S/C		
	Total	67	100
	CAB	9	31
11-20	C/C	20	69
Anos	S/C		
	Total	29	100
	CAB	6	20
21-30	C/C	21	70
Anos	S/C	3	10
	Total	30	100
	CAB	1	50
31-40	C/C		
Anos	S/C	1	50
	Total	2	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 9

Análise do tempo na função por situação contratual

tempo na função	situação contratual	n	%
0-10 Anos	eventual	35	34,3
	efetivo	67	65,7
	Total	102	100
11-20 Anos	eventual	---	
	efetivo	18	100
	Total	18	100
21-30 Anos	eventual	---	
	efetivo	7	100
	Total	7	100
31-40 Anos	eventual	---	
	efetivo	1	100
	Total	1	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 10

Análise do tempo na empresa por situação contratual

tempo na empresa	situação contratual	n	%
0-10 Anos	eventual	35	52,2
	efetivo	32	47,8
	Total	67	100
11-20 Anos	eventual	---	
	efetivo	29	100
	Total	29	100
21-30 Anos	eventual	---	
	efetivo	30	100
	Total	30	100
31-40 Anos	eventual	---	
	efetivo	2	100
	Total	2	100

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 11

Caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, e das recompensas

	m	DP	Min	Max
CONTROLO	3,7361	,48140	2,78	5,00
EXIGÊNCIAS- COGNITIVAS	2,3743	,34112	1,42	3,25
APOIO ORGANIZACIONAL	2,3021	,37908	1,50	4,25
RECOMPENSAS	2,8920	,62795	1,73	5,00

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 12

Caracterização do índice de desequilíbrio exigências-controlo, índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco

	m	DP	Min	Max
IDEC	2,80	0,21	2,15	3,64
IDER	2,52	0,27	1,95	3,66
IGR	2,83	0,26	2,16	3,91

Legenda: IDEC (índice de desequilíbrio exigências-controlo); IDER (índice de desequilíbrio exigências - recompensas); IGR (índice global de risco)

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.13

Caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o género

		m	DP	Min	Max
A	M	3,69	0,49	2,78	5,00
	F	3,78	0,48	2,78	4,78
B	M	2,41	0,34	1,42	3,25
	F	2,35	0,34	1,50	2,92
C	M	2,21	0,29	1,50	3,08
	F	2,39	0,43	1,50	4,25
D	M	2,73	0,54	2,09	4,36
	F	3,04	0,66	1,73	5,00
E	M	2,77	0,19	2,15	3,19
	F	2,84	0,22	2,15	3,64
F	M	2,45	0,23	1,95	3,17
	F	2,59	0,28	1,95	3,66
G	M	2,76	0,22	2,16	3,46
	F	2,89	0,29	2,16	3,91

Legenda: A- controlo; B- exigências-cognitivas; C- apoio organizacional; D - recompensas; E- índice de desequilíbrio exigências-controlo; F- - índice de desequilíbrio exigências - recompensas; G- índice global de risco; M- Masculino (n= 60); F- Feminino (n=68)

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.14

Caracterização do controlo, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controlo, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a categoria profissional

		m	DP	Min	Max
A	CAB	3,70	0,52	2,78	5,00
	C/C	3,79	0,40	3,00	4,78
	S/C	3,89	0,30	3,67	4,33
B	CAB	2,36	0,35	1,42	3,25
	C/C	2,40	0,34	1,50	3,25
	S/C	2,44	0,17	2,25	2,67
C	CAB	2,28	0,40	1,50	4,25
	C/C	2,35	0,34	1,83	3,50
	S/C	2,17	0,35	1,83	2,67
D	CAB	2,93	0,63	1,73	4,73
	C/C	2,84	0,62	1,73	5,00
	S/C	2,70	0,69	2,27	3,73
E	CAB	2,78	0,24	2,15	3,64
	C/C	2,85	0,15	2,58	3,29
	S/C	2,83	0,09	2,76	2,94
F	CAB	2,52	0,29	1,95	3,66
	C/C	2,53	0,24	2,19	3,25
	S/C	2,44	0,30	2,26	2,88
G	CAB	2,82	0,28	2,16	3,91
	C/C	2,85	0,22	2,39	3,49
	S/C	2,80	0,19	2,66	3,08

Legenda: A- controlo; B- exigências-cognitivas; C- apoio organizacional; D - recompensas; E- índice de desequilíbrio exigências-controlo; F- índice de desequilíbrio exigências - recompensas; G- índice global de risco.

CAB (n= 82); C/C (n=42); S/C (n=4)

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 15

Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante a situação contratual

	situação contratual	m	DP	Min	Max
A	eventual	3,75	0,51	2,78	4,78
	efetivo	3,73	0,47	2,78	5,00
B	eventual	2,36	0,31	1,50	2,92
	efetivo	2,38	0,35	1,42	3,25
C	eventual	2,20	0,46	1,50	4,25
	efetivo	2,34	0,34	1,75	3,50
D	eventual	2,77	0,62	1,73	4,73
	efetivo	2,94	0,63	1,73	5,00
E	eventual	2,77	0,26	2,15	3,64
	efetivo	2,82	0,19	2,26	3,29
F	eventual	2,44	0,30	1,95	3,66
	efetivo	2,55	0,25	2,18	3,25
G	eventual	2,77	0,31	2,16	3,91
	efetivo	2,85	0,24	2,39	3,49

Legenda: A- controle; B- exigências-cognitivas; C- apoio organizacional; D - recompensas; E- índice de desequilíbrio exigências-controle; F- - índice de desequilíbrio exigências - recompensas; G- índice global de risco.

eventual (n= 35); efetivo (n= 93)

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.16

Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na função

	tempo na função	m	DP	Min	Max
A	0-10 Anos	3,72	0,47	2,78	5,00
	11-20 Anos	3,84	0,51	2,89	4,78
	21-30 Anos	3,51	0,47	2,78	4,00
	31- 40 Anos	4,67		4,67	4,67
B	0-10 Anos	2,36	0,34	1,42	3,25
	11-20 Anos	2,37	0,36	1,58	2,92
	21-30 Anos	2,58	0,35	2,00	3,17
	31- 40 Anos	2,42		2,42	2,42
C	0-10 Anos	2,29	0,38	1,50	4,25
	11-20 Anos	2,36	0,41	1,83	3,50
	21-30 Anos	2,29	0,38	1,92	3,08
	31- 40 Anos	2,67		2,67	2,67
D	0-10 Anos	2,90	0,63	1,73	5,00
	11-20 Anos	2,92	0,66	2,36	4,27
	21-30 Anos	2,78	0,57	2,36	3,91
	31- 40 Anos	2,82		2,82	2,82
E	0-10 Anos	2,79	0,21	2,15	3,64
	11-20 Anos	2,86	0,17	2,63	3,29
	21-30 Anos	2,79	0,15	2,60	3,03
	31- 40 Anos	3,25		3,25	3,25
F	0-10 Anos	2,52	0,28	1,95	3,66
	11-20 Anos	2,55	0,26	2,23	3,06
	21-30 Anos	2,55	0,28	2,29	3,00
	31- 40 Anos	2,63		2,63	2,63

G	0-10 Anos	2,82	0,26	2,16	3,91
	11-20 Anos	2,87	0,28	2,59	3,49
	21-30 Anos	2,79	0,23	2,56	3,25
	31- 40 Anos	3,14		3,14	3,14

Legenda: A- controle; B- exigências-cognitivas; C- apoio organizacional; D - recompensas; E- índice de desequilíbrio exigências-controle; F- índice de desequilíbrio exigências - recompensas; G- índice global de risco

0-10 Anos (n= 102); 11-20 Anos (n= 18); 21-30 Anos (n= 7); 31- 40 Anos (n= 1).

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.17

Caracterização do controle, das exigências-cognitivas, do apoio organizacional, das recompensas, do índice de desequilíbrio exigências-controle, do índice de desequilíbrio exigências - recompensas e do índice global de risco perante o tempo na empresa

	Tempo empresa	m	DP	Min	Max
A	0-10 Anos	3,67	0,49	2,78	5,00
	11-20 Anos	3,82	0,50	2,89	4,67
	21-30 Anos	3,77	0,43	2,78	4,78
	31- 40 Anos	4,22	0,63	3,78	4,67
B	0-10 Anos	2,36	0,34	1,42	3,25
	11-20 Anos	2,36	0,33	1,75	3,25
	21-30 Anos	2,43	0,37	1,50	3,17
	31- 40 Anos	2,42	0,00	2,42	2,42
C	0-10 Anos	2,28	0,41	1,50	4,25
	11-20 Anos	2,32	0,30	1,83	2,92

	21-30 Anos	2,33	0,39	1,83	3,50
	31- 40 Anos	2,38	0,41	2,08	2,67
D	0-10 Anos	2,91	0,63	1,73	4,73
	11-20 Anos	2,84	0,60	1,73	4,27
	21-30 Anos	2,91	0,67	2,27	5,00
	31- 40 Anos	2,59	0,32	2,36	2,82
E	0-10 Anos	2,77	0,24	2,15	3,64
	11-20 Anos	2,84	0,17	2,51	3,19
	21-30 Anos	2,84	0,15	2,60	3,29
	31- 40 Anos	3,00	0,35	2,76	3,25
F	0-10 Anos	2,52	0,29	1,95	3,66
	11-20 Anos	2,51	0,25	2,19	3,06
	21-30 Anos	2,56	0,26	2,23	3,25
	31- 40 Anos	2,46	0,24	2,29	2,63
G	0-10 Anos	2,80	0,29	2,16	3,91
	11-20 Anos	2,84	0,22	2,39	3,46
	21-30 Anos	2,86	0,24	2,56	3,49
	31- 40 Anos	2,90	0,34	2,66	3,14

Legenda: A- controlo; B- exigências-cognitivas; C- apoio organizacional; D - recompensas; E- índice de desequilíbrio exigências-controlo; F- índice de desequilíbrio exigências - recompensas; G- índice global de risco

0-10 Anos (n= 67); 11-20 Anos (n= 29); 21-30 Anos (n= 30); 31- 40 Anos (n= 2).

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 18

T- Teste (para amostras independentes) do índice global de risco em função do género

	n	m	DP	T	GL	p-value
Masc	60	2,7576	,21520	-2,858	126	,005
Fem	68	2,8866	,28506			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 19

Anova das exigências- cognitivas face às categorias profissionais

	n	m	DP	f	GL	p-value
CAB	82	2,8164	,28465			
C/C	42	2,8477	,22103	,218	2	,805
S/C	4	2,7994	,19219			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 20

T- Teste (para amostras independentes) do índice global de risco em função da situação contratual

	n	m	DP	T	GL	p-value
eventual	35	2,7668	,31469	-1,584	126	,116
efetivos	93	2,8485	,23706			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 21

Anova do índice global de risco face ao tempo na função

	n	m	DP	f	GL	p-value
0-10 Anos	102	2,8176	,26067			
11-20 Anos	18	2,8714	,28386			
21-30 Anos	7	2,7891	,23110	,743	3	,529
31-40 Anos	1	3,1420	.			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 22

Anova do índice global de risco face ao tempo na empresa

	n	m	DP	f	GL	p-value
0-10 Anos	67	2,8036	,28837			
11-20 Anos	29	2,8377	,21890			
21-30 Anos	30	2,8602	,24048	,402	3	,752
31-40 Anos	2	2,9012	,34061			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 23

Teste de Mann Whitney relativamente ao género com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo

género	homens		mulheres		U	p-value
	m	DP	m	DP		
Variáveis dependentes						
apoio organizacional	2,2056	,29090	2,3873	,42681	1500,000	0,00045
recompensas	2,7273	,54468	3,0374	,66364	1319,000	0,0005
controlo	3,6907	,48716	3,7761	,47626	1746,500	0,0785

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 24

T- Teste (para amostras independentes) das exigências- cognitivas em função do género

	n	m	DP	T	GL	p-value
Masc	60	2,4069	,34482	1,016	126	,312
Fem	68	2,3456	,33774			

Fonte: Dados de pesquisa

Tabela 25

Teste de Kruskal Wallis relativamente à categoria profissional com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo

categoria		M	DP	X ²	p-value
Variáveis dependentes					
apoio organizacional	CAB	2,2825	,39863	2,835	,346
	C/C	2,3532	,34177		
	S/C	2,1667	,35355		
recompensas	CAB	2,9268	,63411	2,122	,242
	C/C	2,8420	,61986		
	S/C	2,7045	,68585		
controlo	CAB	3,7005	,52282	2,375	,305
	C/C	3,7910	,40414		
	S/C	3,8889	,30089		

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 26

Teste Anova das exigências- cognitivas face às categorias profissionais

	n	m	DP	f	GL	p-value
CAB	82	2,3557	,34720			
C/C	42	2,4048	,34363	,354	2	,702
S/C	4	2,4375	,17180			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 27

Teste de Mann Whitney relativamente à situação contratual com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo

situação contratual	eventual		efetivo		U	p-value
	m	DP	m	DP		
Variáveis dependentes						
apoio organizacional	2,1952	,46263	2,3423	,33659	1058,00	0,001
recompensas	2,7662	,61669	2,9394	,62889	1347,50	0,0665
controlo	3,7460	,51384	3,7324	,47147	1627,00	0,499

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 28

T-teste das exigências- cognitivas relativamente à situação contratual

	n	m	DP	T	GL	p-value
eventuais	35	2,3595	,31427			
efetivos	93	2,3799	,35215	-,301	126	,764

Fonte: Dados de pesquisa

Tabela 29

Teste de Kruskal Wallis relativamente ao tempo na função com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo

	tempo na função	M	DP	X ²	p-value
Apoio	0-10 Anos	2,2892	,37721	2,027	,567
Organizacional	11-20 Anos	2,3611	,40725		
	21-30 Anos	2,2857	,37533		
	31-40 Anos	2,6667			
recompensas	0-10 Anos	2,8957	,63390	,623	,891
	11-20 Anos	2,9192	,66064		
	21-30 Anos	2,7792	,57222		
	31-40 Anos	2,8182			
controlo	0-10 Anos	3,7244	,47004	3,614	,306
	11-20 Anos	3,8395	,50735		
	21-30 Anos	3,5079	,46639		
	31-40 Anos	4,6667			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 30

Teste Anova das exigências- cognitivas face ao tempo na função

	n	m	DP	f	GL	p-value
0- 10 Anos	102	2,3611	,33750			
11-20 Anos	18	2,3657	,36171			
21- 30 Anos	7	2,5833	,34694	,934	3	,426
31- 40 Anos	1	2,4167	.			

Fonte: Dados de pesquisa

Tabela 31

Teste de Kruskal Wallis em relação ao tempo na empresa com as variáveis apoio organizacional, recompensas e controlo

		tempo na empresa		X ²	p- value
		M	DP		
Variáveis dependentes					
Apoio Organizacional	0-10 Anos	2,2774	,41066	1,727	,631
	11-20 Anos	2,3218	,29608		
	21-30 Anos	2,3333	,38964		
	31-40 Anos	2,3750	,41248		
recompensas	0-10 Anos	2,9132	,63131	,718	,869
	11-20 Anos	2,8433	,60493		
	21-30 Anos	2,9121	,67292		
	31-40 Anos	2,5909	,32141		
controlo	0-10 Anos	3,6683	,49027	5,864	,118
	11-20 Anos	3,8238	,49559		
	21-30 Anos	3,7704	,42579		
	31-40 Anos	4,2222	,62854		

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 32

Teste Anova das exigências- cognitivas face ao tempo na empresa

	n	m	DP	f	GL	p-value
0- 10 Anos	67	2,3557	,34039	,305	3	,822
11-20 Anos	29	2,3621	,33205			
21- 30 Anos	30	2,4250	,36838			
31- 40 Anos	2	2,4167	,00000			

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.33

Resumo da correlação de tempo na função com as variáveis controle, exigências-cognitivas, apoio organizacional e recompensas

tempo na função	n	r _s	p	Regra de decisão
Variáveis dependentes				
controle	128	0,062	0,489	N.S.
exigências-cognitivas	128	0,105	0,238	N.S.
apoio organizacional	128	0,054	0,548	N.S.
recompensas	128	-0,012	0,895	N.S.

Legenda: N.S. – Não significativo

Fonte: Dados de pesquisa

Tab.34

Resumo da correlação de tempo na empresa com as variáveis controle, exigências-cognitivas, apoio organizacional e recompensas

tempo na empresa	n	r _s	p	Regra de decisão
Variáveis dependentes				
controle	128	0,187	0,034	S.
exigências-cognitivas	128	0,084	0,348	N.S.
apoio organizacional	128	0,089	0,317	N.S.
recompensas	128	-0,049	0,585	N.S.

Legenda: S. – Significativo; N.S. – Não significativo

Fonte: Do Autor

Tab. 35

Alpha de Cronbach

ID	Itens	Peso
Itens		Fatorial
apoio organizacional (12 itens)		
2	Confio nos meus colegas de trabalho quando tenho algum problema.	0,768
5	Os meus colegas de trabalho estão sempre dispostos a escutar os meus problemas.	0,733
12	As interações entre colegas de trabalho são muito escassas.	0,769
16	Sofro de isolamento social no meu trabalho.	0,693
19	Os trabalhadores não têm oportunidades suficientes de se ajudar entre si, caso necessitem.	0,693
23	É frequente os outros departamentos não prestarem o apoio suficiente.	0,675
26	A minha chefia ajuda-me se tenho problemas com o trabalho.	0,77
30	A minha chefia e os meus colegas mostram uma atitude positiva em relação ao meu trabalho.	0,788
34	As relações com os meus colegas de trabalho são boas.	0,759
37	De um modo geral há boas relações no meu local de trabalho.	0,797
40	A minha chefia ajuda-me se tenho problemas fora do trabalho.	0,692
42	No meu trabalho tenho facilidade de contacto com colegas e superiores.	0,702

Total Alpha de Cronbach = 0,83

recompensas (11 itens)		
4	Considero que o dinheiro que recebo por realizar o meu trabalho é adequado.	0,771
6	Se trabalho mais arduamente ganho mais dinheiro.	0,793

9	Recebo benefícios adicionais associados à minha produtividade.	0,779
14	Ganho muito pouco dinheiro apesar do que me esforço no trabalho.	0,742
20	Considero que o meu ordenado é justo.	0,834
24	Creio que a política salarial da minha organização é adequada.	0,814
27	As perspetivas futuras de aumento salarial são boas.	0,723
32	Enquanto trabalhadores dispomos de ajudas suficientes para os nossos filhos, como por exemplo, apoios para creches, escolas, livros, etc.	0,642
36	Estou satisfeito com o meu ordenado.	0,887
38	Enquanto trabalhadores usufruímos de importantes pacotes de benefícios por pertencer a esta organização.	0,734
43	Acredito que terei boas condições de reforma quando chegar o momento.	0,841

Total Alpha de Cronbach = 0,86

exigências-cognitivas (12 itens)

1	O meu trabalho exige a utilização de competências complexas ou de alto nível de especialização.	0,616
7	O meu trabalho requer um alto nível de esforço mental e de concentração.	0,673
10	O trabalho que realizo requer o uso conjunto de conhecimentos variados.	0,761
13	O trabalho que faço requer muita cooperação com outras pessoas.	0,828
17	No meu posto de trabalho/função é habitual ter que fazer horas extras para poder acabar todas as tarefas.	0,682
21	Com o passar do tempo, o meu trabalho está a tornar-se cada vez mais complicado.	0,673
28	Sinto-me pressionado pelo tempo na realização do meu trabalho.	0,531

29	As consequências dos meus erros são graves, pelo que o trabalho que realizo requer grande responsabilidade.	0,789
35	É habitual ter que lidar com várias tarefas ao mesmo tempo.	0,724
39	Grande parte da preparação do meu trabalho é feita em casa porque no meu local de trabalho não tenho tempo.	0,701
41	Trabalho mais horas do que as devidas	0,657
44	O meu trabalho é exigente do ponto de vista emocional, devido por exemplo, ao contacto com pacientes, clientes, alunos, etc.	0,806

Total Alpha de Cronbach = 0,80

controlo (9 itens)

3	Posso decidir a ordem pela qual realizo o trabalho.	0,65
8	Normalmente não posso fazer planos porque não sei com antecedência quais os dias em que trabalho.	0,764
11	Não posso gozar férias nem dias livres quando eu quero.	0,708
15	Não disponho de nenhuma flexibilidade dentro do meu horário de trabalho.	0,665
18	Eu estabeleço o meu próprio ritmo de trabalho.	0,735
22	Em caso de necessidade posso facilmente fazer uma pausa.	0,626
25	Posso tirar 5 a 10 minutos para mim durante o serviço.	0,75
31	Posso interromper o meu trabalho se for necessário.	0,789
33	Disponho de muito pouca liberdade para decidir o modo como faço o meu trabalho.	0,693

Total Alpha de Cronbach = 0,78

Fonte: Dados de pesquisa

Tab. 36 – Recodificação de variáveis

Item	Tópico pergunta questionário
1	E1+ O meu trabalho exige a utilização de competências complexas ou de alto nível de especialização.
2	A1+ Confio nos meus colegas de trabalho quando tenho algum problema.
3	C1+ Posso decidir a ordem pela qual realizo o trabalho.
4	R1+ Considero que o dinheiro que recebo por realizar o meu trabalho é adequado.
5	A2+ Os meus colegas de trabalho estão sempre dispostos a escutar os meus problemas.
6	R2+ Se trabalho mais arduamente ganho mais dinheiro.
7	E2+ O meu trabalho requer um alto nível de esforço mental e de concentração.
8	C2- Normalmente não posso fazer planos porque não sei com antecedência quais os dias em que trabalho.
9	R3+ Recebo benefícios adicionais associados à minha produtividade.
10	E3+ O trabalho que realizo requer o uso conjunto de conhecimentos variados.
11	C3- Não posso gozar férias nem dias livres quando eu quero.
12	A3- As interações entre colegas de trabalho são muito escassas.
13	E4+ O trabalho que faço requer muita cooperação com outras pessoas.
14	R4- Ganho muito pouco dinheiro apesar do que me esforço no trabalho.
15	C4- Não disponho de nenhuma flexibilidade dentro do meu horário de trabalho.
16	A4- Sofro de isolamento social no meu trabalho.
17	E5+ No meu posto de trabalho/função é habitual ter que fazer horas extra para poder acabar todas as tarefas.
18	C5+ Eu estabeleço o meu próprio ritmo de trabalho.
19	A5- Os trabalhadores não têm oportunidades suficientes de se ajudar entre si, caso necessitem.
20	R5+ Considero que o meu ordenado é justo.
21	E6+ Com o passar do tempo, o meu trabalho está a tornar-se cada vez mais complicado.
22	C6+ Em caso de necessidade posso facilmente fazer uma pausa.
23	A6- É frequente os outros departamentos não prestarem o apoio suficiente.

- 24 R6+Creio que a política salarial da minha organização é adequada.
- 25 C7+ Posso tirar 5 a 10 minutos para mim durante o serviço.
- 26 A7+ A minha chefia ajuda-me se tenho problemas com o trabalho.
- 27 R7+ As perspectivas futuras de aumento salarial são boas.
- 28 E7+ Sinto-me pressionado pelo tempo na realização do meu trabalho.
- 29 E8+ As consequências dos meus erros são graves, pelo que o trabalho que realizo requer grande responsabilidade.
- 30 A8+ A minha chefia e os meus colegas mostram uma atitude positiva em relação ao meu trabalho.
- 31 C8+ Posso interromper o meu trabalho se for necessário.
- 32 R8+ Enquanto trabalhadores dispomos de ajudas suficientes para os nossos filhos, como por exemplo, apoios para creches, escolas, livros, etc.
- 33 C9- Disponho de muito pouca liberdade para decidir o modo como faço o meu trabalho.
- 34 A9+ As relações com os meus colegas de trabalho são boas.
- 35 E9+ É habitual ter que lidar com várias tarefas ao mesmo tempo.
- 36 R9+ Estou satisfeito com o meu ordenado.
- 37 A10+ De um modo geral há boas relações no meu local de trabalho.
- 38 R10+ Enquanto trabalhadores usufruímos de importantes pacotes de benefícios por pertencer a esta organização.
- 39 E10+ Grande parte da preparação do meu trabalho é feita em casa porque no meu local de trabalho não tenho tempo.
- 40 A11+A minha chefia ajuda-me se tenho problemas fora do trabalho.
- 41 E11+ Trabalho mais horas do que as devidas
- 42 A12+ No meu trabalho tenho facilidade de contacto com colegas e superiores.
- 43 R11+ Acredito que terei boas condições de reforma quando chegar o momento.
- 44 E12+ O meu trabalho é exigente do ponto de vista emocional, devido por exemplo, ao contacto com pacientes, clientes, alunos, etc.

Legenda: C (controlo); E (exigências-cognitivas); A (apoio organizacional); R (recompensas)

Fonte: Do Autor

ANEXO 3 - QUESTIONÁRIO - Riscos psicossociais

A sua participação é muito importante. Muito obrigada por participar. Se tiver problemas a visualizar ou enviar este formulário, pode [preenchê-lo no Formulários do Google](#).

Avaliação de Riscos Psicossociais

*Obrigatório

1- O meu trabalho exige a utilização de competências complexas ou de alto nível de especialização. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

2- Confio nos meus colegas de trabalho quando tenho algum problema. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

3- Posso decidir a ordem pela qual realizo o trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

4- Considero que o dinheiro que recebo por realizar o meu trabalho é adequado. *

- Discordo totalmente

- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

5- Os meus colegas de trabalho estão sempre dispostos a escutar os meus problemas. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

6- Se trabalho mais arduamente ganho mais dinheiro. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

7- O meu trabalho requer um alto nível de esforço mental e de concentração. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

8- Normalmente não posso fazer planos porque não sei com antecedência quais os dias em que trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo

Concordo

Concordo totalmente

9- Recebo benefícios adicionais associados à minha produtividade. *

Discordo totalmente

Discordo

Não concordo nem discordo

Concordo

Concordo totalmente

10- O trabalho que realizo requer o uso conjunto de conhecimentos variados. *

Discordo totalmente

Discordo

Não concordo nem discordo

Concordo

Concordo totalmente

11- Não posso gozar férias nem dias livres quando eu quero. *

Discordo totalmente

Discordo

Não concordo nem discordo

Concordo

Concordo totalmente

12- As interações entre colegas de trabalho são muito escassas. *

Discordo totalmente

Discordo

Não concordo nem discordo

Concordo

Concordo totalmente

13- O trabalho que faço requer muita cooperação com outras pessoas. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

14- Ganho muito pouco dinheiro apesar do que me esforço no trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

15- Não disponho de nenhuma flexibilidade dentro do meu horário de trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

16- Sofro de isolamento social no meu trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

17- No meu posto de trabalho/função é habitual ter que fazer horas extra para poder acabar todas as tarefas. *

- Discordo totalmente
- Discordo

- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

18 - Eu estabeleço o meu próprio ritmo de trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

19- Os trabalhadores não têm oportunidades suficientes de se ajudar entre si, caso necessitem. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

20- Considero que o meu ordenado é justo. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

21- Com o passar do tempo, o meu trabalho está a tornar-se cada vez mais complicado.

*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo

- Concordo
- Concordo totalmente

22- Em caso de necessidade posso facilmente fazer uma pausa. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

23- É frequente os outros departamentos não prestarem o apoio suficiente. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

24- Creio que a política salarial da minha organização é adequada. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

25- Posso tirar 5 a 10 minutos para mim durante o serviço. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

26- A minha chefia ajuda-me se tenho problemas com o trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

27- As perspectivas futuras de aumento salarial são boas. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

28- Sinto-me pressionado pelo tempo na realização do meu trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

29- As consequências dos meus erros são graves, pelo que o trabalho que realizo requer grande responsabilidade. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

30- A minha chefia e os meus colegas mostram uma atitude positiva em relação ao meu trabalho. *

- Discordo totalmente

- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

31- Posso interromper o meu trabalho se for necessário. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

32- Enquanto trabalhadores dispomos de ajudas suficientes para os nossos filhos, como por exemplo, apoios para creches, escolas, livros, etc. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

33- Disponho de muito pouca liberdade para decidir o modo como faço o meu trabalho.
*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

34- As relações com os meus colegas de trabalho são boas. *

- Discordo totalmente
- Discordo

- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

35- É habitual ter que lidar com várias tarefas ao mesmo tempo. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

36- Estou satisfeito com o meu ordenado. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

37- De um modo geral há boas relações no meu local de trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

38- Enquanto trabalhadores usufruímos de importantes pacotes de benefícios por pertencer a esta organização. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo

- Concordo totalmente

39- Grande parte da preparação do meu trabalho é feita em casa porque no meu local de trabalho não tenho tempo. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

40- A minha chefia ajuda-me se tenho problemas fora do trabalho. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

41- Trabalho mais horas do que as devidas *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

42- No meu trabalho tenho facilidade de contacto com colegas e superiores. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

43- Acredito que terei boas condições de reforma quando chegar o momento. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

44- O meu trabalho é exigente do ponto de vista emocional, devido por exemplo, ao contacto com pacientes, clientes, alunos, etc. *

- Discordo totalmente
- Discordo
- Não concordo nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

45- Idade: *

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- 71-80

46- género : *

- Masculino
- Feminino

47- Estado civil: *

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)

48- Formação académica *

- Secundário
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento

49- categoria profissional: *

- Supervisor(a) de Cabine
- Chefe de Cabine
- Comissário ou Assistente de Bordo

50- Frota: *

- Narrow-Body
- Narrow/Wide-Body
- Wide-Body

51- situação contratual: *

- efetivo
- eventual

52-tempo na função actual (em anos completos): *

- 0 - 10 Anos
- 11 - 20 Anos
- 21 - 30 Anos
- 31 - 40 Anos
- 41 - 50 Anos

53- tempo na empresa (em anos completos): *

- 0 - 10 Anos
- 11 - 20 Anos

- 21 - 30 Anos
- 31 - 40 Anos
- 41 - 50 Anos
- 51 - 60 Anos