



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

Condições de trabalho e os efeitos na saúde no Núcleo de
Infância e Juventude: uma análise por equipas de
intervenção no território Porto-Gaia

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de Mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações -

Ana Sofia Gonçalves Rocha

Porto, Julho 2012



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

Condições de trabalho e os efeitos na saúde no Núcleo de
Infância e Juventude: uma análise por equipas de
intervenção no território Porto-Gaia

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de Mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações -

Ana Sofia Gonçalves Rocha

Trabalho efetuado sob orientação de

Professor Doutor António Fonseca

Professora Doutora Liliana Cunha

Porto, Julho 2012

“Por detrás das coisas que vemos encontra-se algo mais vasto;
Tudo é um caminho, um portal ou uma janela que se abre para algo mais”

Antoine de Saint - Exupéry

Esta dissertação foi redigida de acordo com o novo acordo ortográfico

RESUMO

As condições de trabalho e como estas influenciam a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, bem como a produtividade, têm sido alvo de um interesse crescente por parte da comunidade científica e civil.

O presente estudo tem como objetivo caracterizar as condições de trabalho e os efeitos na saúde e bem-estar dos trabalhadores do Núcleo de Infância e Juventude da Unidade de Desenvolvimento Social do Centro Distrital do Porto. Assim, ancorado na abordagem da psicologia ergonómica, procurou-se identificar quais as exigências e constrangimentos do trabalho neste setor de atividade e os efeitos na saúde e bem-estar dos trabalhadores. O estudo contemplou verbalizações dos participantes e observações do contexto real do trabalho, que enriqueceram os dados obtidos pela aplicação do INSAT 2010 (Inquérito Saúde e Trabalho), permitindo uma análise mais compreensiva. Os resultados obtidos correspondem a uma amostra de 58 trabalhadores do território Porto-Gaia. Neste estudo identificou-se exigências e constrangimentos a nível do ambiente físico, organização e ritmo de trabalho e como estes afetam e condicionam a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia Ergonómica, análise da atividade, constrangimentos e exigências do trabalho, relação entre trabalho e saúde.

ABSTRACT

Working conditions and how these influence the health and well-being of workers, as well as productivity, have been the target of a growing interest on the part of the scientific community and civil.

The present study aims to feature the working conditions and the effects on the health and welfare of workers of the childhood and youth of the Social Development Unit of the district center of Porto. Thus, anchored in ergonomic psychology approach, we tried to identify the requirements and constraints of work in this sector of activity and the effects on the health and welfare of workers. The study included verbalizations of participants and observations of the real context of work, which enriched the data obtained by the application of INSAT 2010 (Survey health and work), enabling a more comprehensive analysis. The results correspond to a sample of 58 workers from the territory Porto-Gaia. This study identified requirements and constraints at the level of the physical environment, organization and work rate and how these affect and influence the health and well-being of workers.

Keywords: Ergonomic Psychology, activity analysis, constraints and requirements of the job, the relationship between work and health.

AGRADECIMENTOS

Quero antes de mais agradecer toda a receptividade que os técnicos do Núcleo de Infância e Juventude do Centro Distrital do Porto me proporcionaram, em especial à Dr.^a Cristina Vieira que sempre se mostrou disponível, facilitando a minha presença na instituição e a obtenção dos dados necessários para a realização deste estudo.

À Professora Liliana Cunha por toda a compreensão e disponibilidade que sempre demonstrou ao longo desta minha caminhada.

Aos meus amigos, que mesmos nos momentos mais difíceis, em que tudo não parecia fácil, sempre me incentivaram e animaram.

Aos meus pais, por me terem apoiado incondicionalmente nesta longa viagem, por me terem compreendido e ajudado nos momentos mais difíceis, nas minhas dúvidas, nas minhas oscilações de humor. Obrigado do fundo do coração por serem quem são, por todos os dias me transmitirem que só com o esforço e dedicação é que o sucesso é alcançado !!!

A todos um muito Obrigada !!!

ÍNDICE

1. Introdução.....	1
2. Enquadramento teórico.....	3
2.1 Psicologia ergonómica.....	3
2.2 A atividade de trabalho do Núcleo de Infância e Juventude.....	5
2.2.1 Os maus tratos a crianças e jovens – análise histórica.....	6
2.2.2 Os setores de atuação do Núcleo de Infância e Juventude.....	7
2.3 Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores.....	8
2.3.1 Conceito de saúde na psicologia do trabalho.....	8
2.3.2 Relações entre trabalho e saúde.....	9
3. Método.....	11
3.1 Objetivos específicos.....	11
3.2 Questão de investigação.....	11
3.3 Caracterização dos setores do Núcleo de Infância e Juventude.....	11
3.3.1 Setor das amas.....	12
3.3.2 Setor tutelar cível.....	12
3.3.3 Setor das adoções.....	13
3.3.4 Setor da promoção e proteção.....	13
3.3.4.1 Acolhimento institucional.....	13
3.3.4.2 Medidas em meio natural de vida.....	13
3.3.4.3 Acolhimento familiar.....	14
3.3.5 Equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco.....	14
3.3.6 Comissão de proteção de crianças e jovens	14
3.3.7 Sistema nacional de intervenção precoce na Infância.....	15
3.3.8 Setor administrativo.....	16
3.4 Participantes.....	16
3.5 Instrumentos.....	17

3.6 Procedimentos.....	20
3.6.1 Recolha de Dados.....	20
3.6.2 Tratamento de dados.....	20
4. Resultados.....	21
4.1 Análise do contexto real de trabalho.....	21
4.2 Análise quantitativa.....	23
4.2.1 Análise descritiva.....	23
5. Discussão de resultados.....	37
6. Conclusões.....	44
7. Referências Bibliográficas.....	46
Anexo	

Anexo

Anexo 1 – Inquérito Saúde do Trabalho 2010 (Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2010).....	52
---	----

ABREVIATURAS

Ad – Adoção

Adm – Administrativo

Am – Amas

CPCJR – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

CPCJ's – Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

EMAT – Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Tribunais

EPT – Equipa de Apoio Técnico/Supervisão à Prevenção do Risco

INSAT – Inquérito de Saúde no Trabalho

ISS – Instituto de Solidariedade Social

NIJ – Núcleo de Infância e Juventude

OMS – Organização Mundial de Saúde

SNIPi – Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância

SPP – Serviço de Promoção e Proteção

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

TC – Tutelar Cível

UNICEF – *United Nations Children's Fund*

Índice de figuras

Figura 1 – Tarefa e atividade de trabalho (adaptado, Guérin, Laville, Daniellou, Kerguelen, 2001,p.15).....	4
Figura 2 – Percentagem de trabalhadores por classe etária.....	17
Figura 3 – Percentagem de trabalhadores expostos ao fator “trabalho de equipa”, por setor de atividade.....	25
Figura 4 – Formação nos últimos 12 meses.....	27
Figura 5 – Percentagem de trabalhadores sobre a perceção da relação trabalho-saúde.....	28
Figura 6 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de costas.....	29
Figura 7 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de costas, por setor de atividade.....	29
Figura 8 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de sono.....	30
Figura 9 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de sono por setor de atividade.....	30
Figura 10 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de dores de cabeça....	31
Figura 11 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de dores de cabeça, por setor de atividade.....	31
Figura 12 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de visão.....	32
Figura 13 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de visão, por setor de atividade.....	32
Figura 14 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas nervosos.....	33
Figura 15 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas nervosos, por setor de atividade.....	33

Índice de quadros

Quadro 1 – Frequência e percentagem da amostra de trabalhadores, por setor de atividade.....	16
Quadro 2 – Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos do ambiente físico, por setor de atividade.....	23
Quadro 3 – Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos físicos do trabalho, por setor de atividade.....	24
Quadro 4 – Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos do ritmo de trabalho, por setor de atividade.....	25
Quadro 5 – Percentagem de trabalhadores expostos ao contacto direto com o público, por setor de atividade.....	26
Quadro 6 – Percentagem de trabalhadores expostos às características do trabalho, por setor de atividade.....	26
Quadro 7 – Conciliação da vida profissional com a vida pessoal.....	27
Quadro 8 – Perceção da relação entre o meu trabalho e a minha saúde, por setor de atividade.....	28
Quadro 9 – Outros problemas de saúde causados/agravados pelo trabalho, por setor de atividade.....	34
Quadro 10 – As preocupações não me deixam dormir relacionado com o trabalho, por setor de atividade.....	35
Quadro 11 – Ultimamente perco a paciência relacionado com o trabalho, por setor de atividade.....	35
Quadro 12 – Sinto-me nervoso/tenso relacionado com o trabalho, por setor de atividade.....	36
Quadro 13 – Estou sempre cansado relacionado com o trabalho, por setor de atividade.....	36

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o mundo tem sofrido acentuadas alterações, muito devido ao processo de globalização, caracterizado essencialmente pelo avanço a nível das telecomunicações e da informática - revolução tecnológica. Apesar de bastante amplo o significado que é atribuído a esta revolução, pode ser definido como as invenções, as descobertas ou as criações realizadas pelo Homem, que afetam, de forma profunda, ampla e generalizada, os conhecimentos, os costumes e as práticas quotidianas do seu meio.

Estas alterações também acarretaram consequências profundas para o mundo do trabalho, tais como: exigência de trabalhadores com maiores qualificações e escolaridade; difusão de novas tecnologias; desemprego e subemprego; retrocessos nos direitos e conquistas dos trabalhadores; relações de trabalho mais competitivas e conflituosas; aumento do tempo e/ou exposição a agentes de risco; aumento do ritmo e intensidade do trabalho; acumulação ou desvio de funções; maior exigência de iniciativa; criatividade e comprometimento por parte do trabalhador (Seligmann-Silva, 1994; Rigotto, 1998; Kantorski, 1997).

Assim, todos os atores intervenientes nestas novas realidades devem ajustar-se às mudanças que se têm observado. Subentende-se que, os principais prejudicados com as mudanças sucessivas do sistema de trabalho sejam, inevitavelmente, os trabalhadores, uma vez que têm que se adaptar a novos métodos de trabalho, sem que muitas vezes o seu ponto de vista e a sua experiência sejam devidamente tidos em consideração.

Aos psicólogos do trabalho, nomeadamente aqueles de tradição científica francófona, o foco de interesse é a organização do trabalho. Assim, através da análise da atividade que o trabalhador desenvolve, inserido no seu contexto real de exercício e valorizada pelas características individuais, é possível conhecer os constrangimentos a que estes estão sujeitos no seu dia-a-dia, conhecendo de uma forma mais aprofundada o que realizam efetivamente (atividade real) e não somente aquilo que é pretendido que realizem (atividade prescrita) (Lacomblez, 1997; Lacomblez, Santos & Vasconcelos, 1999), podendo assim, influenciar a relação entre o trabalho e a sua saúde.

Decorrente de um pedido formal por parte do Núcleo de Infância e Juventude da Unidade de Desenvolvimento Social do Centro Distrital do Porto (NIJ em próximas referências), este estudo tem por objetivo conhecer a atividade real dos técnicos, inserida no seu contexto de trabalho, bem como, conhecer os constrangimentos decorrentes desse trabalho e as implicações no seu bem-estar e saúde.

A pertinência deste estudo revela-se por si só, como uma oportunidade para dar a conhecer os problemas de saúde (ditos infra-patológicos) que o trabalho desenvolvido pelos técnicos dos diversos setores do NIJ estão ou poderão estar submetidos. É uma oportunidade na medida em que, os problemas são relatados, ou seja, são verbalizações dos técnicos e que por não terem tradução médica, são frequentemente ignorados.

Alguns estudos foram realizados na área da promoção e proteção de crianças e jovens em risco, contudo, são estudos voltados essencialmente para os problemas relacionais ou inter-relacionais das equipas de trabalho da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco – CPCJR- (Macedo, 2009) ou para problemas éticos decorrentes do exercício desta atividade (Brígido, 2011). Apesar do importante contributo que estes estudos dão para o conhecimento desta atividade, nenhum se debruça sobre os constrangimentos decorrentes do próprio trabalho desenvolvido e dos problemas que eles acarretam para a saúde destes técnicos.

Para a realização deste estudo foi considerada a caracterização da organização, a atividade real de trabalho e as condições de trabalho existentes no NIJ. O presente estudo encontra-se organizado em cinco grandes partes: Enquadramento Teórico, Método; Resultados, Discussão e Conclusões.

No enquadramento teórico serão apresentados os pressupostos da psicologia ergonómica, serão analisadas as características do trabalho realizado pelos técnicos do NIJ, analisando as condições de trabalho e os efeitos na saúde dos trabalhadores.

No ponto referente à metodologia, será apresentada uma fundamentação sumária da escolha metodológica, com descrição dos objetivos específicos e a questão de investigação que lhe está subjacente.

Considerou-se pertinente a separação da discussão e da conclusão, onde no primeiro ponto se estabelece a ponte entre os resultados obtidos e as referências bibliográficas e no segundo, destacam-se os aspetos relacionados com as limitações encontradas ao longo do desenvolvimento do estudo.

2. Enquadramento teórico

Perante as atuais transformações no mundo do trabalho, torna-se desafiante e fundamental para o psicólogo do trabalho, aprofundar o conhecimento das relações entre o trabalho e a saúde dos trabalhadores.

2.1. Psicologia ergonómica

A ergonomia da atividade tem os seus inícios em meados do século XX, e tal como enfatiza Wisner (1987), baseia-se na organização do trabalho, e não somente no binómio homem-máquina, que até então era tradição.

A ergonomia da atividade tem como objetivos a transformação do trabalho que possa contribuir para a concretização de situações que promovam não só a melhoria da saúde dos trabalhadores, mas também que possibilitem a valorização das suas capacidades. Tal como refere Montmollin (1984), para a apreensão dos fatores que caracterizam uma situação de trabalho, é necessário e fundamental o conhecimento do real da atividade. Aliás, tal como refere Cunha (2012), uma distinção identitária desta tradição científica é o reconhecimento de que existem formas incomensuráveis de considerar o trabalho. A distinção entre tarefa e atividade surge relativamente cedo nas análises de trabalho. Ombredane e Favergé (1955) defendem a ideia da necessidade de distinguir numa análise de trabalho duas perspetivas: o que é para fazer - exigências da tarefa - e como é que os trabalhadores o fazem – atitudes e sequências operacionais realizadas pelos trabalhadores. Muitos outros autores também conferem a necessidade que há na distinção entre estes dois conceitos, se por um lado a análise da tarefa corresponde ao trabalho prescrito, caracterizado por descrições objetivas das condições de trabalho na sinuosidade das quais são desempenhadas as funções, ou seja, os conjuntos de regras e normas de realização, de objetivos e resultados a serem obtidos, por outro lado, a análise da atividade corresponde ao trabalho real, tendo por objetivo explicar o modo como o trabalhador regula o desempenho da sua função face às exigências e constrangimentos, ou seja, face à variabilidade de situações que decorrem do seu trabalho.

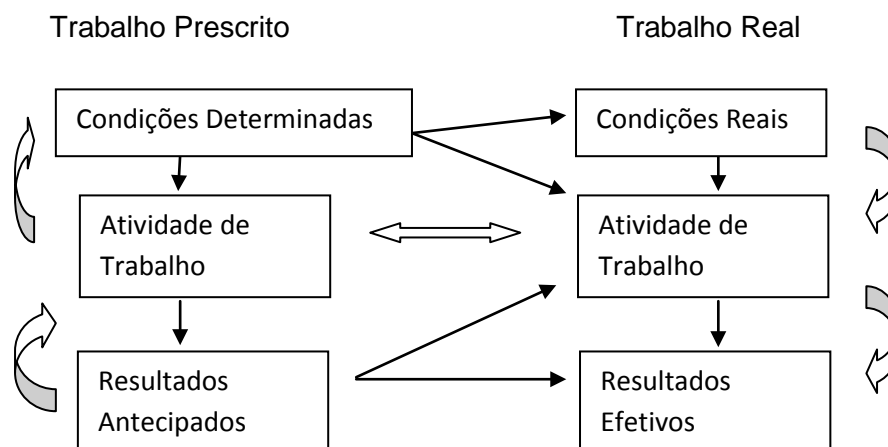


Figura 1 – *Tarefa e Atividade de trabalho* (adaptado, Guérin et al. 2001, p. 15)

Ao longo de toda a atividade de trabalho, o trabalhador é confrontado com diversos acontecimentos, que tem de ultrapassar e melhorar de forma a atingir os objetivos prescritos e gerir os imponderáveis do real. Assim, é fundamental que a análise de trabalho seja realizada em contexto real, atendendo às especificidades do próprio contexto, do setor e da própria organização, atendendo igualmente à história profissional de cada um no trabalho e às preocupações dos próprios trabalhadores. Ao proceder a uma análise da atividade, é essencial tentar compreender as regulações e os próprios compromissos que a atividade implica (Gollac & Volkoff, 2000).

A atividade de trabalho nunca é passiva diante da rigidez das regras e da relação hierárquica, muito pelo contrário, é resultado da interação do trabalhador com as exigências da tarefa, sendo capaz de reagir e organizar-se mental, afetiva e fisicamente. Assim, a relação com o trabalho é impregnada com a sua história passada, suas experiências efetivas anteriores, além das suas expectativas atuais, dando sentido a esta relação (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A abordagem deste estudo perfila-se no “compreender o trabalho para transformar” (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 1991). A preocupação é dar visibilidade ao contributo do trabalho na história individual e coletiva que estes técnicos desenvolvem, não descurando as exigências e constrangimentos a que estão sujeitos, contribuindo efetivamente para o conhecimento dos problemas de saúde e bem-estar destes. Desta forma, evita-se que essas histórias, tal como refere Cunha (2012), se construam mais a partir da transformação dos indivíduos pelo trabalho que realizam, do que a partir de uma transformação pelo trabalho.

As preocupações com as condições de trabalho e de saúde surgiram no fim dos anos 70, graças ao reconhecimento das consequências que as opções de

organização do trabalho infligiam na saúde dos trabalhadores. O modelo de regulação Taylorista e Fordista (homem sem autonomia, semelhante a uma máquina), bem como as condições físicas de exercício da atividade destes trabalhadores, acarretaram consequências, nomeadamente a exposição a riscos nocivos e aumento de situações em que as pessoas eram levadas a ultrapassar os seus limites que permitiam a preservação da sua saúde. Com a evolução das tecnologias, novos padrões de regulação do trabalho desenharam-se, assim, o próprio conceito de trabalho alterou-se, deixando de ser considerado uma atividade muscular dinâmica, caracterizada por deslocamentos e manuseamentos frequentes, para ser uma atividade em que os processos mentais e psicológicos estão mais evidenciados. Assim, torna-se fundamental para a psicologia do trabalho inscrita no projeto pluridisciplinar da ergonomia da atividade, não só conhecer o contexto real de trabalho, mas também integrar o ponto de vista dos trabalhadores, os seus saberes, os seus *modus operandi*. Assim, a análise psicológica do trabalho visa conhecer e analisar os mecanismos que são utilizados em situação real de trabalho pelos seus protagonistas. De acordo com Leplat (1982), esta análise apresenta dificuldades na medida em que o funcionamento do sistema cognitivo não é diretamente observável. Os comportamentos são a tradução do funcionamento do sistema cognitivo, e estes são observáveis, bem como os traços deixados pela sua execução. De acordo com o mesmo autor, os traços podem ser espontâneos (gestos, posturas, direções do olhar, erros), ou seja, decorrentes de uma realização autónoma do trabalhador ou podem ser provocados (verbalizações, entrevistas ou representações gráficas) quando se procura obter, sobre a atividade em análise informações que o trabalhador não deu espontaneamente. Assim, esta forma de abordar a atividade torna-se crucial para compreender e caracterizar o contexto de trabalho, as exigências e os constrangimentos a que os técnicos do NIJ estão sujeitos, bem como as consequências que estes acarretam na saúde e bem-estar destes.

2.2. A atividade de trabalho do Núcleo de Infância e Juventude

Dado que o objeto de estudo assenta na atividade de trabalho dos técnicos do Núcleo de Infância e Juventude, considera-se pertinente, antes de mais, abordar conceptualmente e resumidamente, o campo dos maus tratos a crianças e jovens.

2.2.1. *Os maus tratos a crianças e jovens – análise histórica*

A emergente preocupação e cuidados no domínio da infância e juventude surgem de uma forma definitiva nos finais do século XIX decorrentes das mudanças que se verificaram após a Revolução Industrial. Com o final da I Grande Guerra Mundial, foi aprovada em 1924, pela 5.^a Assembleia das Nações, a Carta da União Internacional de Proteção à Infância, Declaração de Genebra. Contudo, só após a II Grande Guerra Mundial, e depois da criação em 1947 da *United Nations Children's Fund* (UNICEF), é que estas questões passaram a ter um campo mais alargado de interesse.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, é aprovada em 1948, e somente em 1959, a 20 de Novembro é aclamada pela Assembleia-Geral das Nações Unidas a Declaração dos Direitos da Criança, que apesar de não vincular os Estados, dá uma importante e significativa projeção à questão da proteção à infância. Em 1989, é aprovada pelas Nações Unidas a Convenção dos Direitos das Crianças. Portugal, graças à Lei da Infância e Juventude de 27 de Maio de 1911, foi um dos primeiros países a concretizar uma reforma global das disposições penais relativas a menores, tendo sido aprovada pelo Decreto-Lei n.º44288, de 20 de Abril de 1962, e modificada pelo Decreto-Lei n.º 47727 de 23 de Maio de 1967. O seu texto revisto em 1978 com o Decreto-lei n.º314/78, de 27 de Outubro (Organização Tutelar de Menores), que se manteve em vigor até 2000. O desenvolvimento político, científico, cultural e social que se verificou em Portugal nos anos seguinte á Revolução de Abril, impôs que o país retificasse as regras e as convenções relativas à infância. Contudo, somente nos anos 90 se verifica o aparecimento de políticas sociais com vista à proteção e acompanhamento das situações de infância e juventude, iniciando-se assim uma maior participação comunitária na proteção das crianças e jovens, começando a procurar formas de soluções alternativas à institucionalização, ou a uma menor participação do Estado sobre o encaminhamento e acompanhamento destas situações.

A 1 de Janeiro de 2001, entra em vigor a nova Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei 147/99, de 1 de Setembro), que utilizando a experiência de dez anos das comissões e proteção de menores em risco (Decreto-Lei n.º 189/91, de 17 de Maio), reestruturou essas comissões, concedendo novas atribuições e novos estatutos, permanecendo o tribunal apenas como subsidiário das novas comissões de proteção de crianças e jovens em perigo. A lei pretende então que, as novas comissões, na sua área territorial, promovam ações, identifiquem carências, mobilizem

recursos na comunidade, colaborem ou dinamizem programas que afastem as crianças e jovens das situações de perigo (Magalhães, 2005). Com esta nova regulamentação, o universo abrangido pelas situações de perigo das crianças e jovens é então alargado, tal como especifica no anexo à Lei n.º147/99, art. 3.º, que considera que uma criança ou jovem se encontra em situação de perigo quando se encontra numa das seguintes situações:

- “a) está abandonada ou vive entregue a si própria;*
- b) está sujeita a maus-tratos, físicos ou psíquicos, ou é vítima de abusos sexuais;*
- c) não recebe os cuidados necessários à sua idade;*
- d) e obrigada a trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade;*
- e) está sujeita a comportamentos que afetam a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional;*
- f) entrega-se a atividades ou consumos que afetam gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, ou quem tenha a guarda da criança se oponham de modo adequado a essa situação” (Ramião, 2004, p.25).*

A lei n.º 147/99 de 1 de Setembro traz reformas inovadoras. Primeiramente, as antigas Comissões de Proteção de Menores passam a denominar-se por Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. Esta lei pretende a garantia absoluta dos direitos das crianças e dos jovens, tal como descrita no art.4.º, em que os princípios orientadores da sua intervenção são: interesse superior da criança; privacidade; intervenção precoce; intervenção mínima; proporcionalidade a atualidade; responsabilidade parental; prevalência na família; obrigatoriedade da informação; audição obrigatória e participação; e subsidiariedade. Através desta lei, o magistrado deixa de ter um papel tão ativo, marcante e decisivo como antigamente lhe era atribuído. Através das fases do processo judicial verifica-se uma maior articulação entre o Tribunal e as entidades em matéria de infância e juventude e os próprios pais ou representantes legais dos mesmos.

2.2.2. Setores de atuação do Núcleo de Infância e Juventude

O Núcleo de Infância e Juventude, é um núcleo, que de acordo com a deliberação n.º 195/2007 apresenta as seguintes competências:

- a) Promover e assegurar a qualificação da intervenção, serviços e respostas sociais para crianças, jovens e famílias;
- b) Assegurar o acompanhamento e apoio técnico ao funcionamento do sistema de acolhimento de crianças e jovens em risco, bem como proceder à sua avaliação;

- c) Promover o incentivo à manutenção das crianças e jovens no seu meio natural de vida, garantindo, junto das respetivas famílias, as condições que permitam a assunção das suas responsabilidades parentais;
- d) Assegurar o apoio técnico aos tribunais, em matéria de tutelar cível e de promoção e proteção;
- e) Assegurar e executar os procedimentos e processos tendentes à instauração de adoções e dinamizar o recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar
- f) assegurar e qualificar a representação da Segurança Social, nas diferentes parcerias, nomeadamente nas CPCJ's.

Assim, fazem parte do NIJ os seguintes setores: adoções (Ad), tutelar cível (TC), serviço de promoção e proteção (SPP), amas (Am), equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco (EPT), sistema nacional de intervenção precoce na infância (SNIPI), comissões de proteção de crianças e jovens em perigo(CPCJ) e administrativos (Adm).

2.3. Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores

Para compreender as relações complexas entre a saúde e o trabalho, é necessário antes de tudo, entender o que realmente é a saúde. Não é possível pensar e analisar a saúde do trabalhador isolado das realidades do mundo atual de trabalho. Deve-se procurar entender o ser humano não de forma isolada, mas na interação com o mundo material que o rodeia, como produtor e produto dessa realidade. Assim, os processos de trabalho vivenciados pelos trabalhadores no seio das organizações estão diretamente articulados e imbricados com os contornos dessas organizações.

2.3.1. Conceito de saúde na psicologia do trabalho

Para uma melhor compreensão do processo de saúde, torna-se necessário resgatar a definição que a Organização Mundial de Saúde confere, onde “a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não consiste, somente, numa ausência de doença ou de enfermidade” (OMS, 1948).

Apesar de esta definição se apresentar como um avanço conceptual, na medida em que ultrapassa a conceção de saúde como ausência de doença e incluir fatores psicológicos e sociais, para Dejours (1993), este estado de completo bem-estar

é humanamente impossível de atingir, considerando que a saúde é um objetivo e não um estado. Nesta direção, e fundamentando-nos em autores como Dejours (1986), Canguilhem (1995), Athayde e Neves (1998), entendemos a saúde a partir de uma perspetiva de movimento constante de luta, de negociação e de enfrentamento de adversidades. Só desta forma é que se pode desenvolver a ação de prevenção e de conquista de saúde.

Saúde é a capacidade do sujeito tolerar, enfrentar e superar as dificuldades e agressões do meio, de cair enfermo e recuperar-se. Assim, esta não pode ser reduzida a um mero estado de equilíbrio ou capacidade adaptativa, implicando muito mais do que a capacidade de viver em conformidade com o meio. A saúde expressa-se na possibilidade de detetar, interpretar e reagir, de instituir novas normas em condições diversas. O conceito de saúde para Canguilhem (1995), contempla e integra a capacidade de administrar de forma autónoma a margem de risco, de tensão, de dificuldade, de mal-estar com que inevitavelmente convivemos.

A saúde é uma sucessão de compromissos que as pessoas assumem com a realidade, que se altera, se reconquista, se define e redefine a cada momento, ou seja, é um campo de negociação quotidiana e permanente para tornar a vida viável (Athayde & Neves, 1998). Segundo Dejours (1986), a saúde consiste na existência de esperança, metas, desejos e objetivos a serem alcançados, traduzidos numa luta nunca definitivamente ganha.

2.3.2. *Relações entre trabalho e saúde*

Apesar das relações entre trabalho e saúde já se encontrarem enunciadas em vários estudos de épocas anteriores, o verdadeiro interesse pela saúde dos trabalhadores e a sua relação com o trabalho só começou a ganhar maior ênfase no século XIX, na Europa, durante a Revolução Industrial. Assim, nas últimas três décadas, tem-se assistido a uma crescente preocupação em conhecer e compreender estas relações.

As relações entre o trabalho e a saúde, não são, tal como referem Gollac e Volkoff “nem unívocas nem instantâneas” (2000, cit. in Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2007,p.55), ou seja, estas ocorrem ao longo da vida do trabalhador, impregnadas de diversidade e variabilidade, manifestando-se de forma singular, não sendo, por isso vivenciadas da mesma maneira por todos os trabalhadores. Como é referido no quarto relatório da *European Foundation for the Improvement of Living and*

Working Conditions (EFILWC, 2007), para compreender estas relações é fundamental analisar um conjunto de variáveis de forma a melhor elencar as consequências das condições de trabalho e os seus impactos na saúde.

Nem sempre os programas de intervenção que são pensados e colocados em prática obtêm os resultados esperados porque ainda estão acoplados a uma abordagem individualizada, de carácter normativo-prescritivo, reduzindo a saúde no trabalho à prevenção dos riscos e limitando os problemas de saúde aos que são suscetíveis de terem tradução médica.

Atualmente a saúde no trabalho apela a uma abordagem que seja multidimensional, onde interagem as dimensões físicas, psicológicas e sociais. Tal como refere Laurell e Noriega (1989), os problemas de saúde no trabalho não podem ser perspetivados como um simples resultado de um conjunto de riscos inerentes a um determinado tipo de atividade, e portanto, não modificável, muito pelo contrário, a saúde no trabalho deve ser perspetivada como um processo dinâmico onde os trabalhadores gerem as contradições entre a preservação da sua saúde e a garantia de produtividade, tentando sempre contornar as diferentes exigências e constrangimentos advindos da sua atividade (Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2007).

Ao analisar as várias dimensões da saúde no trabalho, devem ser também considerados outros problemas que, embora não sejam considerados patológicos, influenciam a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Este conjunto de problemas foi designado por Molinié e Volkoff (2002, cit. in Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2007) como problemas infra-patológicos, isto é, apesar de não terem gravidade evidente, são suscetíveis de se traduzirem em problemas físicos e psicológicos. Daqui ressalta a necessidade de, ao estudar as relações entre trabalho e saúde, assumir uma posição mais compreensiva da perspetiva do trabalhador, analisando as suas queixas, sentimentos e perceções que ele próprio tem acerca de como o seu trabalho afeta a sua saúde.

Este estudo assenta, por conseguinte, numa abordagem global e multifacetada das relações entre o trabalho e a saúde.

3. Método

O presente trabalho consiste num estudo empírico, onde se pretende caracterizar a realidade das condições de trabalho e a sua relação com a saúde e bem-estar dos trabalhadores do NIJ, incorporando a experiência dos mesmos. É desenvolvendo uma abordagem que permita a apreensão daquilo que faz sentido na conduta do trabalhador, a partir de uma ponderação coletiva sobre o conjunto das características do seu trabalho, que exigências e constrangimentos (riscos profissionais) poderão e deverão ser abordados, de uma forma compreensiva (Vasconcelos & Lacomblez, 2004).

Quanto ao desenho de investigação, este estudo é observacional, descritivo, transversal, sendo o seu método a sondagem. Descritivo-transversal porque fornece informação acerca da população em estudo, focando um único grupo representativo dessa população e os dados são recolhidos num único momento (Ribeiro, 1999).

3.1. Objetivos específicos

Os objetivos específicos do presente estudo são:

- (a) - Realizar uma caracterização das condições de trabalho associadas à atividade profissional no NIJ;
- (b) - Identificar os principais constrangimentos e exigências de trabalho associados à atividade profissional no NIJ, e a relação destes com a saúde e bem-estar.

3.2. Questão de investigação

A partir dos objetivos específicos elencados, tornou-se possível o desenvolvimento da questão de investigação:

- 1) - Que condições de trabalho e efeitos na saúde decorrem da atividade no Núcleo de Infância e Juventude da Unidade de Desenvolvimento Social do Centro Distrital do Porto, território IV?

3.3. Caracterização dos sectores do Núcleo de Infância e Juventude

Tendo em conta a singularidade de cada área de atividade, torna-se importante realizar aqui uma breve caracterização dos setores onde os dados foram recolhidos. Esta caracterização refere-se ao trabalho prescrito, segundo Daniellou, Laville e Teiger (1989), este refere-se à “maneira como o trabalho deve ser executado: o modo de

utilizar as ferramentas e as máquinas, o tempo concedido para cada operação, os modos operatórios e as regras a respeitar” (p.48). Neste sentido, as tarefas compõem a dimensão prescrita do trabalho e, assim, é interpretada como aquilo que se espera que o trabalhador faça.

O NIJ desenvolve a sua atividade alocado ao Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS), pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com natureza de Instituto Público, sob a tutela do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social.

Foi criado em Janeiro de 2001 com o objetivo de instituir um novo modelo de organização administrativa, aumentar a capacidade de gestão estratégica e implementar a coordenação nacional.

Desenvolve a sua atividade em todo o território nacional continental através dos Serviços Centrais, dos 18 Centros Distritais, do Centro Nacional de Pensões, do Centro Nacional de Proteção Contra os Riscos Profissionais e conta com uma rede alargada de serviços de atendimento permanentes.

Existem diferentes territórios geográficos de atuação deste núcleo, no entanto, por questões de proximidade geográfica, optou-se pelo território IV (Porto/Gaia), sendo que esta escolha se motivou por questões de facilidade de acesso às diferentes instalações.

3.3.1. *Setor das amas*

O setor das amas é composto por técnicos que realizam a sua atividade não só nas instalações de Porto e Gaia, mas que também exercem atividade em contacto direto com as pessoas que desejam ser amas. Assim, as tarefas que lhe estão subjacentes são: seleção e formação de candidatos ao exercício de atividade de ama; acompanhamento e orientação de candidatos que se encontrem em fase experimental de trabalho; realização de avaliações técnicas dos candidatos após o período experimental e após autorização provisória do exercício de atividade de ama; atribuição de crianças para amas; responder a problemas legais ou dificuldades sentidas pelas amas; articulação entre diferentes entidades e setores do próprio NIJ, para obtenção de informações.

3.3.2. *Setor tutelar cível*

O setor do Tutelar Cível tem como objetivo prestar apoio técnico aos tribunais referente a processos tutelares cíveis, ou seja, da sua atividade é esperado que:

desenvolvam e elaborem pareceres para os tribunais; realizem avaliações de dinâmicas familiares e competências parentais; efetuem diligências no sentido de verificação da paternidade e/ou de incumprimento das competências parentais; elaborem relatórios de visitas que os progenitores realizam ao NIJ, efetuem visitas domiciliárias para averiguação das condições e dinâmicas familiares. Cada técnico deste setor tem em média 20 relatórios que só cessam quando são entregues ao tribunal, estando sempre condicionados pelos limites legais que este estipula, incorrendo numa coima caso o processo não seja entregue dentro do prazo legal.

3.3.3. *Setor das adoções*

Aos técnicos deste setor, compete-lhes assegurar e executar os procedimentos e processos que visam a instauração de adoções, dando formação e informação a potenciais candidatos à adoção; realizar provas de seleção, onde a entrevista é o método preferencial, aos candidatos à adoção; realizar a integração e acompanhamento da criança na família adotiva. Paralelamente referenciar as crianças que se encontram em condições para adoção, com visitas às instituições e contacto com as próprias crianças.

3.3.4. *Setor da promoção e proteção*

Este setor é aquele que maior expressão tem no NIJ, subdividindo-se em diferentes áreas de atuação:

3.3.4.1. *Acolhimento institucional*

Nesta área de atuação, é esperado que o técnico preste apoio técnico aos tribunais na avaliação e acompanhamento das crianças e jovens com medidas de acolhimento institucional e às suas famílias; monitorizar, preste apoio técnico e avalie o funcionamento das respostas sociais de lares de infância e juventude e centros de acolhimento temporário; execute e monitorize os planos de intervenção e programas que têm a decorrer (Plano de Intervenções Imediatas das Crianças e Jovens acolhidas nas instituições e o programa “Desafios, Oportunidades e Mudança”); dinamize e concretize projetos de vida alternativos à institucionalização; dinamize o recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar.

3.3.4.2. *Medidas em meio natural de vida*

Os técnicos que exercem a sua atividade neste subsetor, têm de prestar apoio técnico aos tribunais na avaliação e acompanhamento das crianças e jovens que apresentam medidas em meio natural de vida e suas famílias, ou seja, prestam apoio

junto dos pais ou outro familiar, de confiança, pessoa idónea e com autonomia de vida. Tem também como tarefa promover a manutenção das crianças e jovens no seu meio natural de vida, para tal têm de garantir que as famílias têm as condições que permitam a assunção das suas responsabilidades parentais em articulação com as várias equipas de ação social. Outra atividade que desenvolvem, passa pela dinamização do recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar, estando em constante articulação com o setor de adoções.

3.3.4.3. *Acolhimento familiar*

Os técnicos deste setor, prestam apoio técnico aos tribunais, para tal elaboram relatórios de diagnóstico da situação sociofamiliar e desenvolvimento da criança. Para além desta avaliação, acompanham as crianças e jovens com medidas de acolhimento familiar e suas famílias, visando a integração destas em meio familiar e a prestação de cuidados adequados às suas necessidades, bem-estar e a educação necessária ao seu desenvolvimento integral.

3.3.5. *Equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco*

As equipas de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco são constituídas por técnicos que prestam apoio técnico ao diagnóstico realizado pelos técnicos dos outros setores; encaminham os casos de crianças e jovens de maior complexidade e elevado risco, com o intuito de garantir uma intervenção adequada e eficaz no quadro da articulação com outras medidas de ação social. Promovem a qualificação da representação da segurança social nas comissões de proteção de crianças e jovens. São estes técnicos que têm por função colaborar na identificação das lacunas e necessidades em termos de recursos necessários à intervenção. A nível da formação, estes técnicos colaboraram no levantamento das necessidades formativas dos técnicos, áreas de formação prioritárias, desempenhando um importante papel na avaliação dos impactos da formação no desempenho profissional.

3.3.6. *Comissão de proteção de crianças e jovens*

As CPCJ's são instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral. A comissão de proteção funciona em modalidade alargada ou restrita. Aos técnicos que realizam a sua atividade na comissão alargada compete desenvolver ações de promoção dos direitos e de prevenção das situações de perigo para a criança e jovem, nomeadamente: informar a comunidade sobre os

direitos da criança e do jovem e sensibilizá-la para os apoiar sempre que estes conheçam especiais dificuldades; promover ações e colaborar com as entidades competentes tendo em vista a deteção dos factos e situações que afetem os direitos e interesses da criança e do jovem; colaborar com as entidades competentes no estudo e elaborar projetos inovadores no domínio da prevenção primária dos fatores de risco, bem como na constituição e funcionamento de uma rede de respostas sociais adequadas. Aos técnicos que desenvolvem a sua atividade nas comissões restritas compete-lhes intervir nas situações em que uma criança está ou virá a estar em perigo, nomeadamente: atender e informar as pessoas que se dirigem à comissão de proteção; apreciar liminarmente as situações de que a comissão de proteção tenha conhecimento; proceder à instrução dos processos; decidir a aplicação, acompanhar e rever as medidas de promoção e proteção, com exceção da medida de confiança a pessoa selecionada para a adoção ou instituição com vista a futura adoção.

3.3.7. *Sistema nacional de intervenção precoce na infância*

O Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), é um setor que se encontra recentemente alocado nas instalações do ISS. É constituído por uma equipa multidisciplinar pertencente aos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social, da Saúde e da Educação. Este sistema tem como missão garantir condições de desenvolvimento das crianças com dificuldades ou limitações, sinalizar e garantir condições de desenvolvimento às crianças até seis anos com limitações funcionais, físicas ou com risco de grave atraso no desenvolvimento. Este sistema funciona através da atuação coordenada, com envolvimento das famílias e da comunidade. Para alcançar este objetivo são instituídos três níveis de processos de acompanhamento e avaliação do desenvolvimento da criança e da adequação do plano individual para cada caso, ou seja, o nível local das equipas multidisciplinares com base em parcerias institucionais, o nível regional de coordenação e o nível nacional de articulação de todo o sistema. Compete aos técnicos identificar as crianças e famílias que são elegíveis para o SNIPI; assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não sejam elegíveis, requerem avaliação periódica devido a fatores de risco, carenciadas de apoio social; identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social; articulação com CPCJ's, núcleos de ação de saúde e outras entidades sempre que seja necessário

3.3.8. *Setor administrativo*

O setor administrativo é composto por trabalhadores que dão apoio administrativo aos setores do NIJ. O trabalho que consiste no registo de entrada de toda a correspondência, bem como a introdução na base de dados de todos os processos da área referentes a cada setor. Realizam a triagem dos processos, sendo que os processos confidenciais são prioritários

3.4. Participantes

A amostra total deste estudo é constituída por 58 participantes, distribuídos pelos diferentes setores de atividade do núcleo de infância e juventude (NIJ), encontrando-se representada no Quadro 1. Observou-se no mesmo quadro que, o serviço de promoção e proteção (SPP) foi aquele que apresentou um maior número de participantes (n=28). Apesar deste setor se encontrar subdividido, as problemáticas tratadas são comuns a todos, assim, optou-se por englobá-las no setor principal, o serviço de promoção e proteção. É importante referir que a seleção dos participantes da amostra foi realizada pelo próprio NIJ.

Quadro1 - *Frequência e Percentagem da amostra de trabalhadores por setor de atividade*

	Frequência	Percentagem (%)
Adm	7	12,1
EPT	4	6,9
SPP	28	48,3
TC	6	10,3
Am	2	3,4
Ad	6	10,3
SNIPI	1	1,7
CPCJ	4	6,9
Total	58	100,0

Relativamente à variável género, a amostra é constituída por três participantes do género masculino (5.2%) e 55 do género feminino (94.8%). As características da amostra nesta dimensão não são surpreendentes na medida em que, como é sabido, esta área de atividade está associada a cursos superiores que tradicionalmente são frequentados por indivíduos do género feminino.

No que se refere à variável idade, os participantes apresentam idades compreendidas entre os 27 e os 62 anos de idade, com uma média de 44,5 anos e desvio padrão 8.7.

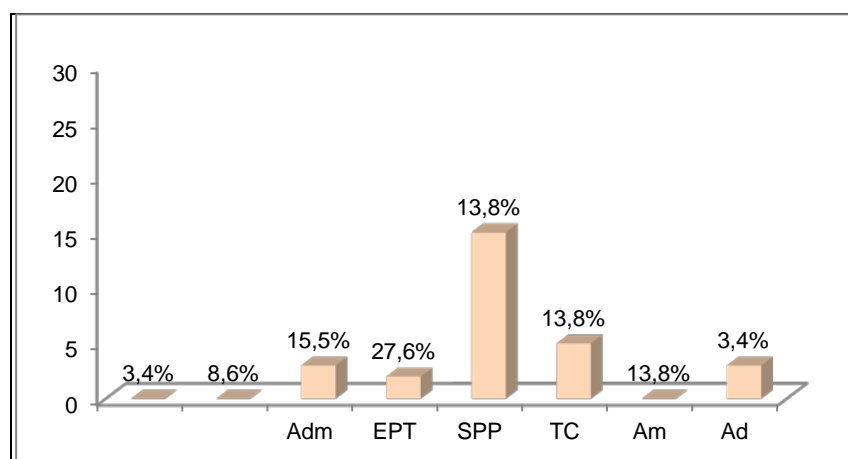


Figura 2 – Percentagem de trabalhadores por classe etária.

Analisando a variável idade por classes etárias, e tal como demonstrou a Figura 2, verificou-se que 27,6% dos trabalhadores do núcleo de infância e juventude pertenciam à classe etária correspondente ao intervalo entre os 40 e 44 anos de idade ($n = 16$), havendo uma minoria de sujeitos pertencentes aos intervalos entre 25 e 29 anos ($n=2$) e 60 e 64 anos de idade ($n=2$).

3.5. Instrumentos

Os instrumentos utilizados para a realização do estudo foram: Inquérito Saúde no Trabalho 2010 (INSAT), complementados com o registo de observações das atividades dos técnicos em contexto real e registo das verbalizações por eles proferidas.

O inquérito INSAT 2010, é um inquérito do tipo epidemiológico, que pretende caracterizar, através de uma amostra setorial significativa, os principais riscos profissionais das atividades, compreendendo a influência que os constrangimentos de trabalho têm na saúde do trabalhador, ou seja, Barros-Duarte, Cunha e Lacomblez (2007) referem que o objetivo é “compreender de que forma os trabalhadores avaliam as características e as condições do seu trabalho, o seu estado de saúde e que tipo de relações estabelece entre a saúde e o seu trabalho” (p.59).

No presente estudo de investigação, optou-se por analisar as condições atuais de trabalho e as suas consequências na saúde e bem-estar dos trabalhadores do NIJ, que exercem a sua atividade no território Porto-Gaia.

Com o INSAT pretendeu-se analisar o impacto do trabalho na saúde, assim, encontra-se organizado em sete eixos principais: (I) – o trabalho; (II) – condições e características do trabalho; (III) – condições de vida fora do trabalho; (IV) – formação e

trabalho; (V) – saúde e trabalho; (VI) – a minha saúde e o meu trabalho; (VII) – a minha saúde e o meu bem-estar (Barros-Duarte & Cunha, 2010).

O inquérito tem por objetivo a recolha dos fatores que intervêm nas várias dimensões de saúde, abrangendo doenças e problemas provocados pelas condições de trabalho (problemas infra-patológicos), para além das doenças profissionais oficialmente reconhecidas (Barros-Duarte & Cunha, 2010).

O inquérito INSAT encontra-se ancorado em quatro pontos, refletindo a sua sustentabilidade e, por tal facto, torna-se relevante fazer uma breve alusão a estas mesmas preocupações:

- I) Integração permanente do conhecimento que advém dos estudos de terreno, caracterizando e compreendendo o contexto de trabalho, sendo portanto “um instrumento de avaliação suficientemente atento à diversidade e variabilidade das questões que se colocam em contexto de trabalho” (Barros-Duarte & Cunha, 2010, p.22);
- II) Consideração dos efeitos do trabalho na saúde, a partir da perceção dos trabalhadores. A preocupação deste inquérito é dar maior “visibilidade aos “pequenos” problemas de saúde, reforçando a noção de bem-estar no trabalho” (Maggi, 2006, cit in Barros-Duarte & Cunha, 2010, p.22);
- III) Assunção de uma perspetiva centrada na pessoa, facilitando a expressão e explicitação do vivido no trabalho. O facto de o inquérito ser de autopreenchimento, bem como a sua estrutura e tipo de questões facilitam a expressão e explicitação do vivido no trabalho (Barros-Duarte & Cunha, 2010)
- IV) A análise integrada dos resultados que este inquérito focaliza, sustenta-se no desenvolvimento de uma “estatística aberta”, onde “as interpretações dos resultados deverão ser acompanhadas por uma reflexão prudente e cuidadosa na sua compreensão, tendo em consideração a complexidade de que se revestem as relações entre saúde e trabalho” (Barros-Duarte & Cunha, 2010, p.23).

Para além da aplicação do inquérito INSAT, foram realizadas observações em contexto real de trabalho, bem como se procedeu à recolha de verbalizações dos participantes de cada setor, permitindo assim conhecer e compreender o contexto de

trabalho, analisar a atividade e compreender os constrangimentos a que estes técnicos estão sujeitos no desenrolar da sua atividade.

Para apreender a atividade de trabalho, é necessário que o investigador recolha informações no decurso dessa mesma atividade. Essa recolha obriga à presença do investigador no próprio local e durante a realização do trabalho, tal como sublinha Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg e Kerguelen (1991). Esta constatação evidente marca a diferença fundamental entre os métodos utilizados na análise da atividade de outros modos de abordagem do trabalho. De acordo com os mesmos autores, a observação revela-se como a abordagem mais imediata da atividade.

Os dados saídos da observação não são inócuos, eles dependem das escolhas, preferências de acontecimentos entre aqueles que o observador percebe, tendo como objetivo responder a questões que se colocam ou que a situação sugeriu pela representação que se tem dela (Guérin et al., 1991; Leplat, 2000).

A observação é menos reativa que as entrevistas, assim, o processo de análise da atividade interfere menos com esta. Com a observação é possível o investigador analisar os comportamentos decorrentes da realização da sua atividade de trabalho (analisar o real e não o prescrito), nomeadamente: postura, deslocações, gestos, direção do olhar, as comunicações, entre outros.

Segundo Leplat (2000), existem dois tipos de observação, a observação aberta, que é de extrema importância para o início do estudo e que permite ter uma visão geral do trabalho, e a observação sistemática, que visa recolher os factos e os acontecimentos decorrentes da primeira observação.

Na realização deste estudo utilizou-se a observação aberta instantânea. Instantânea refere-se ao facto de as observações terem sido realizadas num único momento e num determinado intervalo de tempo (Guérin et al., 1991).

Para Rabardel, Carlin, Chesnais, Llang, Joliff e Pascal (1998), as verbalizações correspondem a discursos do operador sobre a situação de trabalho e sobre o seu trabalho, sendo proferidos em linguagem natural. Guérin et al. (1991) e Leplat (2000) indicam três razões pelas quais as verbalizações são essenciais no estudo da atividade de trabalho: a atividade não pode ser reduzida somente ao que é observável, assim, os raciocínios, as planificações das ações não são verdadeiramente apreendidas senão através das explicações dos trabalhadores; as observações são limitadas num tempo, assim, pelas verbalizações, os trabalhadores podem ajudar a re-situar as observações; as consequências do trabalho não são todas aparentes, tais

como a fadiga, eventuais problemas sentidos, podendo não ter tradução manifesta e daí a utilidade de os trabalhadores exprimirem e se colocarem em relação às características da atividade.

As verbalizações que foram proferidas pelos trabalhadores do NIJ resultam do decurso do seu trabalho, ou seja, de acordo com Guérin, et al.(1991), o momento de recolha das verbalizações depende das condições de exercício da atividade de trabalho estudada e do tipo de informação que se procura. Assim, a realização das verbalizações ocorreram no decurso da atividade dos técnicos do NIJ, sendo pois espontâneas.

3.6. Procedimentos

Os procedimentos dizem respeito à recolha de dados e ao tratamento dos mesmos que foram utilizados no estudo.

3.6.1. Recolha de Dados

Dada a escassez de estudos relativos à atividade desenvolvida pelos técnicos dos diferentes setores do NIJ, considerou-se pertinente realizar observações do contexto real de trabalho e anotar verbalizações proferidas pelos técnicos referentes às atividades que desenvolvem. Esta conjugação de técnicas, permitiu a apropriação das perceções, dos constrangimentos e das tarefas decorrentes da atividade que desenvolvem.

Foi obtido consentimento informado por parte dos participantes, tendo sido explicado verbalmente os objetivos do estudo e como iam ser restituídos os resultados e a confidencialidade dos mesmos.

Os inquéritos foram realizados em três momentos, em pequenos grupos de pessoas, com a presença do investigador, de forma a facilitar o processo de esclarecimento de dúvidas dos participantes no preenchimento do mesmo.

3.6.2. Tratamento de Dados

O tratamento dos dados provenientes da administração do instrumento INSAT foi realizado com recurso ao programa SPSS¹, versão 19.0 para o *Windows*.

¹ SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

As observações realizadas e as verbalizações estão integradas na discussão dos resultados, pois revelaram-se uma mais-valia para a compreensão dos dados obtidos através da aplicação do instrumento INSAT.

4. Resultados

Num primeiro ponto, realizou-se a análise do contexto físico real da atividade, fundamental para conhecer as condições e constrangimentos que os trabalhadores do NIJ vivenciam.

Num segundo ponto, procedeu-se à análise quantitativa, que é aquela que se efetua com toda a informação numérica resultante da investigação e que se apresentará como um conjunto de quadros, tabelas e medidas (Sabino, 1996), ou como uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação (Berelson, 2001, cit.in Marconi & Lakatos, 2008). Neste estudo foram utilizadas frequências absolutas e relativas.

4.1. Análise do contexto real de trabalho

Neste primeiro ponto, considerou-se pertinente realizar a descrição das observações que foram efetuadas em contexto real de trabalho.

Das análises realizadas aos diferentes setores, ressaltam questões que são comuns a todos os setores analisados, referentes às condições do ambiente físico de trabalho. Estas observações foram confirmadas pelas verbalizações dos técnicos dos diferentes setores.

Relativamente aos gabinetes, foi possível observar que estes não possuem todas as mesmas dimensões. Assim, há gabinetes de dimensões consideradas razoáveis, onde trabalham quatro a cinco pessoas, no entanto, há gabinetes de tamanho reduzido onde o número de trabalhadores é o mesmo. Este constrangimento do espaço físico de trabalho, levanta problemas a nível das condições de trabalho, respeitantes às condições necessárias para haver concentração para a realização das atividades.

Foi possível observar que os gabinetes não possuem as condições climatéricas ideais. Muitos gabinetes têm uma exposição solar que proporciona o sobreaquecimento dos mesmos, o ar condicionado existente nas salas para combater esta situação, não funciona. Outro fator que ajuda a este sobreaquecimento é o facto dos estores, pelo menos parte deles, não desempenharem a função para o qual foram

concebidos, ou seja, muitos destes encontram-se danificados. Para evitar que as salas fiquem tão quentes, as portas dos gabinetes estão abertas e os trabalhadores auxiliam-se de ventoinhas para refrescar o ambiente. Em situações de frio, também aqui se observou que os trabalhadores recorrem ao uso de radiadores elétricos, tentando assim obter um ambiente confortável ao desempenho das suas atividades.

A acústica dos diferentes gabinetes também não se apresenta como a ideal. Foi possível observar que os gabinetes são separados por finas paredes o que faz com que o ruído do gabinete contíguo seja audível, aliado ao facto dos gabinetes terem mais que um trabalhador a desenvolver a sua atividade, os níveis de ruído são considerados elevados ou pelo menos incomodativos. Este facto não é de todo o ideal, uma vez que os assuntos tratados são confidenciais, questionando-se desta forma algumas questões éticas, nomeadamente a de confidencialidade. A concentração destes técnicos é fundamental para a execução da sua atividade, assim, o ruído existente, pode levar a que haja dispersão da concentração.

A iluminação dos gabinetes é nuns casos insuficiente, mesmo quando se recorre à iluminação artificial de teto, noutros casos, o facto dos estores não funcionarem faz com que a luz solar seja incomodativa para a realização das atividades no computador.

As secretárias que os técnicos dispõem são regra geral pequenas demais, uma vez que, para além do uso do computador ser imprescindível, estes necessitam de ter os processos para análise igualmente com eles. Assim, o excesso de processos e o tamanho reduzido das secretárias, faz com que o computador muitas vezes não se encontre numa posição ergonómica.

O trabalho desenvolvido pelos técnicos é um trabalho essencialmente burocrático, onde permanecem muito tempo sentados envolvidos em processos e com os olhos postos no computador. A atividade é quase toda informatizada, contudo, estes técnicos também realizam contactos telefónicos, entrevistas a famílias e deslocações a tribunais e outras instituições com as quais a sua atividade está interligada.

Alguns setores do NIJ encontram-se em instalações degradadas, tanto exteriormente como no seu interior. Foi possível observar que numa das instalações havia problemas estruturais, nomeadamente o facto de chover dentro dos gabinetes, de haver humidade, que prejudica não só a organização e realização das suas

atividades, mas como também se revela uma fonte de problemas de saúde, nomeadamente respiratórios e osteoarticulares.

As condições de trabalho existentes nas instalações de Gaia, são consideradas razoáveis tendo em consideração a antiguidade da casa onde os trabalhadores estão instalados para a realização do seu trabalho.

4.2. Análise quantitativa

4.2.1. Análise descritiva

Na amostra considerada, 96,6% dos participantes têm contratos de trabalho sem termo (efetivos), e os restantes 3,4% têm contratos a termo certo. Relativamente ao horário de trabalho os participantes apresentam horário a tempo inteiro (35 a 40 horas semanais).

II - Condições e Características do Trabalho

a. Ambiente e Constrangimentos Físicos

De um modo geral, os trabalhadores dos diferentes setores apresentam ambientes físicos de trabalho muito similares, assim da análise efetuada aos constrangimentos do ambiente físico, três fatores foram identificados pelos participantes como aqueles a que estavam mais exposto, como se observou Quadro 2.

Quadro 2 - *Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos do ambiente físico, por setor de atividade*

	Ruído nocivo ou incómodo	Variação de Temperatura	Iluminação inadequada
Adm	14,3	71,4	57,1
EPT	50,0	0,0	0,0
SPP	7,7	27,0	15,4
TC	50,0	50,0	50,0
Am	0,0	50,0	50,0
Ad	33,3	83,3	16,7

Foi nos setores equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco (EPT) e no tutelar cível (TC), que se verificou uma exposição maior ao ruído nocivo ou incómodo, sendo que 50% dos participantes referiram estar expostos a esta situação. Quando analisada esta exposição com o grau de incómodo, verificou-se que 41% de todos os trabalhadores expostos consideraram que tal situação é geradora de incómodo.

Referente à exposição a oscilações de temperatura no local de trabalho, verificou-se que nos setores administrativo (Adm) e adoção (Ad) existiu um maior

número de participantes (71,4% e 83,3% respetivamente) que referiram estar expostos. Esta situação, em 59% dos técnicos dos setores supramencionados, foi apontada como incómoda na realização da sua atividade.

No que diz respeito à iluminação, verificou-se que 57,1% dos participantes do setor administrativo (Adm) referiram estar expostos a este fator. Nos setores tutelar cível (TC) e amas (Am), 50% referiram igualmente exposição a este fator. Analisando o grau de incómodo, verificou-se que 33% dos participantes que estão expostos a esta variável, consideraram que tal é geradora de incómodo.

Quadro 3 - *Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos físicos do trabalho, por setor de atividade*

	Gestos repetitivos	Posturas penosas	Permanecer muito tempo sentado
Adm	14,3	14,3	71,4
SPP	15,3	15,3	46,2
Ad	0,0	50,0	33,3

Relativamente aos constrangimentos físicos decorrentes da atividade, as variáveis que apresentaram maior percentagem de respostas, como se verificou no Quadro 3, são: “permanecer muito tempo sentado”; “posturas penosas”; e “gestos repetitivos”. Analisando os dados obtidos, verificou-se que o constrangimento físico do trabalho a que os participantes mais referiram estar expostos foi “permanecer muito tempo sentado”. O setor administrativo (Adm) foi o mais representativo desta exposição (71,4%). Analisando a variável “permanecer muito tempo sentado” quanto ao grau de incómodo, foi possível verificar que 63,8% dos participantes afirmaram sentir incómodo pelo facto de permanecerem muito tempo sentados.

b. Constrangimentos Organizacionais e Relacionais

Quadro 4 – *Percentagem de trabalhadores expostos a constrangimentos do ritmo de trabalho, por setor de atividade*

	Adm	EPT	SPP	TC	Ad	CPCJ
Ritmo imposto	28,6	25,0	15,4	0,0	16,7	0,0
Cumprir normas e prazos	42,9	50,0	46,2	50,0	66,7	0,0
Adaptar métodos e instrumentos	57,1	25,0	53,4	16,7	33,3	50,0
Muito tempo ao computador	85,7	75,0	77,0	66,7	83,3	50,0
Fazer várias coisas ao mesmo tempo	71,4	50,0	50,0	50,0	83,3	50,0
Frequentes interrupções	71,4	50,0	50,0	83,3	66,7	50,0
Apressar	57,1	50,0	50,0	50,0	66,7	50,0
Resolver problemas sem ajuda	42,9	25,0	53,8	16,7	16,7	0,0
Saltar/encurtar refeições	28,6	25,0	50,0	33,3	66,7	50,0
Ultrapassar horário de saída	57,1	75,0	53,8	50,0	83,3	50,0

Foram identificados dez constrangimentos do ritmo de trabalho aos quais os participantes mais referiram estar expostos no decurso da sua atividade. Analisando o

Quadro 4, verificou-se que o fator “permanecer muito tempo ao computador” foi aquele que registou maior percentagem de participantes, de todos os setores. Quando se confrontou este fator com o grau de incómodo que provoca nos participantes, verificou-se que 81 % dos trabalhadores expostos afirmaram que esta situação era geradora de incómoda.

A exposição ao fator “ser frequentemente interrompido” foi referenciado por 83,3% dos técnicos do tutelar cível (TC). Quando se analisou o grau de incómodo que a exposição causa neste setor, verificou-se que 97% dos participantes consideraram que tal situação era geradora de incómodo, sendo que 34% destes assinalaram mesmo que esta exposição é bastante incomodativa.

Do Quadro 4 verificou-se que 83,3% dos participantes do setor adoções (Ad) estão expostos aos fatores: “fazer várias coisas ao mesmo tempo” e “ultrapassar o horário de saída”. Da análise ao grau de incómodo da exposição destes dois fatores, verificou-se que 83,3% dos participantes deste setor, consideraram que o facto de terem de fazer várias coisas ao mesmo tempo gera-lhes incómodo, e em 66,7% o facto de trabalharem para além da hora de trabalho causa-lhes incómodo.

c. Relações de Trabalho

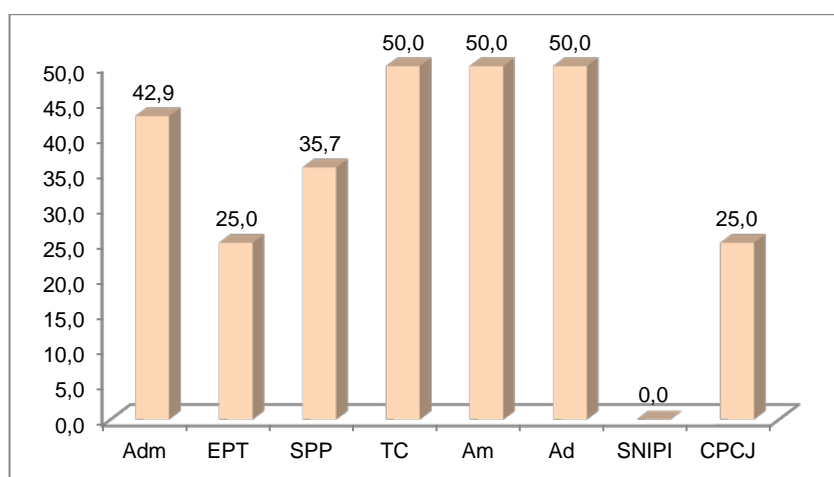


Figura 3 - Percentagem de trabalhadores expostos ao fator “trabalho de equipa”, por setor de atividade

A Figura 3 permitiu verificar que, relativamente à variável “trabalho de equipa”, os setores tutelar cível (TC), amas (Am) e adoções (ad), são aqueles onde foi mais frequente esta exposição (50%). Quando se analisou o quanto esta situação gerava incómodo, verificou-se de uma forma geral que esta exposição não gerava incómodo,

ressalva feita ao serviço de promoção e proteção (SPP), onde 37,5% dos participantes consideraram que tal exposição lhes gerava incómodo.

d. Contacto com o Público

Quadro 5 – *Percentagem de trabalhadores expostos ao contacto com o público, por setor de atividade*

	Adm	EPT	SPP	TC	Ad	CPCJ
Contacto direto com o público	28,6	25,0	23,1	50,0	50,0	75,0
Exigências do público	43,0	25,0	23,1	50,0	50,0	75,0
Situações de tensão	14,3	25,0	23,1	50,0	50,0	75,0
Agressão verbal	14,3	50,0	23,1	50,0	50,0	75,0
Agressão física	14,3	50,0	19,2	33,3	25,0	50,0
Dar resposta a situações difíceis/sofrimento	14,3	25,0	27,0	33,3	75,0	75,0

A atividade desenvolvida por estes trabalhadores, não se baseia exclusivamente no contacto com o público, no entanto, apresentam momentos em que tal sucede (entrevistas, deslocações domiciliárias, entre outras). Verificou-se que 75% dos participantes das comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ's) estão expostos ao contacto direto com o público. Aliás, foi neste setor que se verificou as maiores percentagens de exposição às diferentes variáveis, tal como se observa no Quadro 5. Quando confrontados os valores de exposição deste setor com o grau de incómodo que suscitam, verificou-se que a variável com maior grau de incómodo foi a possibilidade de agressão física, onde 75% dos participantes a consideraram muito incómoda.

III - Características do Trabalho

Quadro 6 - *Percentagem de trabalhadores expostos às características do trabalho, por setor de atividade*

	Adm	EPT	SPP	TC	Ad	CPCJ
Sempre com outros	57,1	75,0	23,0	66,7	50,0	75,0
Aprender coisas novas	14,3	50,0	46,2	33,3	33,3	25,0
Muito complexo	0,0	50,0	38,5	16,7	66,7	50,0
Hipersolicitação	57,1	75,0	50,0	33,3	50,0	75,0
Faltam equipamentos/instrumentos	43,0	0,0	30,8	16,7	66,7	25,0
Instalações inadequadas	57,1	0,0	34,6	16,7	66,7	100,0
Pouco reconhecimento pelas chefias	28,6	0,0	30,8	0,0	16,7	50,0
Pouco satisfeito	43,0	25,0	23,0	33,3	16,7	0,0

Relativamente às características do trabalho, verifica-se pelo Quadro 6, que os fatores aos quais os participantes estão mais expostos foram: “estou sempre na presença de outros”; “momentos de hipersolicitação”; “instalações inadequadas”. O setor do NIJ que apresentou dados com maior expressão, foi o setor da comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ), onde 75% dos participantes afirmaram estar expostos a constrangimentos relacionados com a presença de outros e de momentos

de hipersolicitação no decurso da sua atividade. Neste setor verificou-se igualmente que a totalidade dos participantes, consideraram as instalações onde exercem a sua atividade como inadequadas.

IV - Condições de Vida Fora do Trabalho

Quadro 7 - *Conciliação da vida profissional com a vida pessoal*

	Frequência	Porcentagem
sempre	13	22,4
frequentemente	26	44,8
às vezes	17	29,3
raramente	2	3,4
Total	58	100,0

Dos 58 participantes do inquérito, 33 são casados. Analisando a variável “consigo conciliar a minha vida de trabalho com a vida fora do trabalho”, verificou-se pela Quadro 7, que 44,8% dos participantes consideraram que frequentemente conseguem conciliar a vida fora do trabalho com a vida profissional. Um dado de realçar desta análise, são os 29,3% dos participantes que referiram só às vezes é que conseguem conciliar os dois tipos de vida.

V - Formação e Trabalho

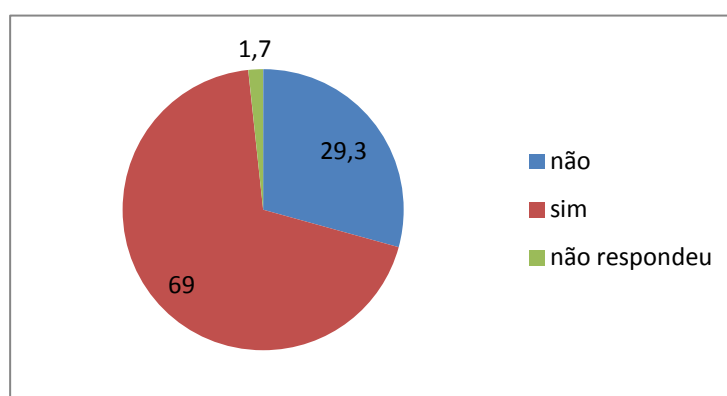


Figura 4 – *Formação nos últimos 12 meses*

A Figura 4 demonstra que 69% dos participantes tiveram formação nos últimos 12 meses. No entanto, quando se analisou o número total de formações que assistiram, 20,7% dos participantes referiram que só tinham assistido a uma formação nesse período de tempo, sendo que 55,2% desta tinha sido determinada pela empresa.

VI – A minha Saúde e o meu Trabalho

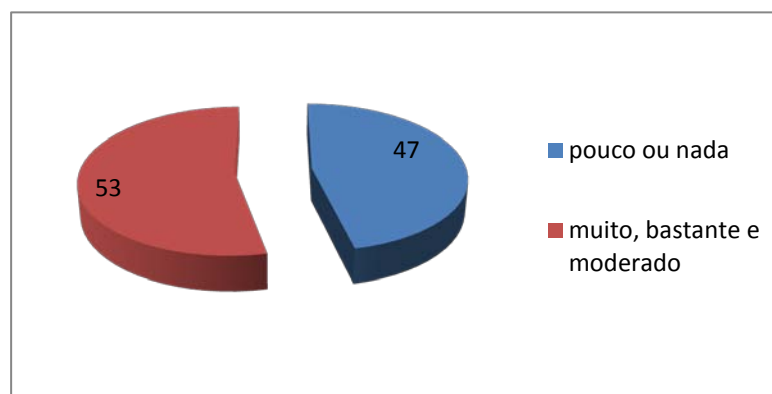


Figura 5 – *Percentagem de trabalhadores sobre a percepção da relação trabalho- saúde*

A figura 5 traduz a percepção que os participantes têm acerca dos efeitos do trabalho na sua saúde. Verificou-se que a maioria destes (53%) percecionou que o trabalho realizado afeta muito, bastante ou moderadamente a sua saúde.

Quadro 8 – *Percepção da relação entre o meu trabalho e a minha saúde, por setor de atividade*

	A minha saúde é afetada pelo trabalho	
	muito, bastante e moderado	pouco ou nada
Adm	3	4
EPT	2	2
SPP	15	13
TC	5	1
Am	0	2
Ad	3	3
SNIPI	0	1
CPCJ	3	1

No Quadro 8 está representada a percepção que os participantes têm acerca da relação entre o trabalho e a sua saúde. Verificou-se, em termos absolutos, que os setores tutelar cível (TC) e serviço de promoção e proteção (SPP), são aqueles que apresentaram o maior número de trabalhadores a considerarem que a sua saúde está/foi afetada pelo trabalho.

O INSAT é constituído por 24 itens relativos a problemas de saúde. Neste estudo identificou-se cinco problemas como sendo os mais representativos, sendo

eles: os problemas de visão, as dores de costas, as dores de cabeça, os problemas nervosos e os problemas de sono.

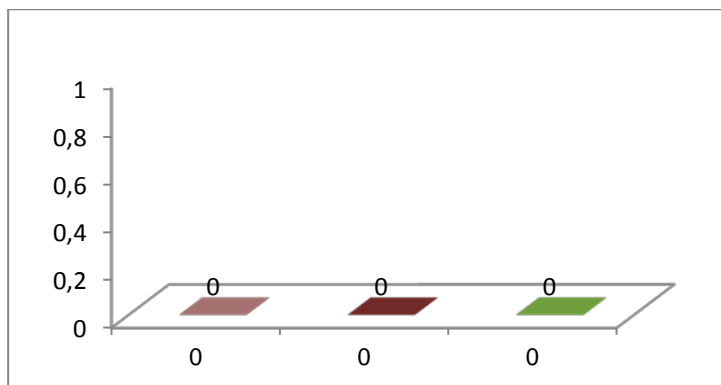


Figura 6 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de costas

A Figura 6 permitiu verificar que os problemas de costas ocorrem em 55% dos participantes, ou seja, nove referiram que este problema foi causado pelo trabalho, e 23 participantes referiram agravamento do problema.

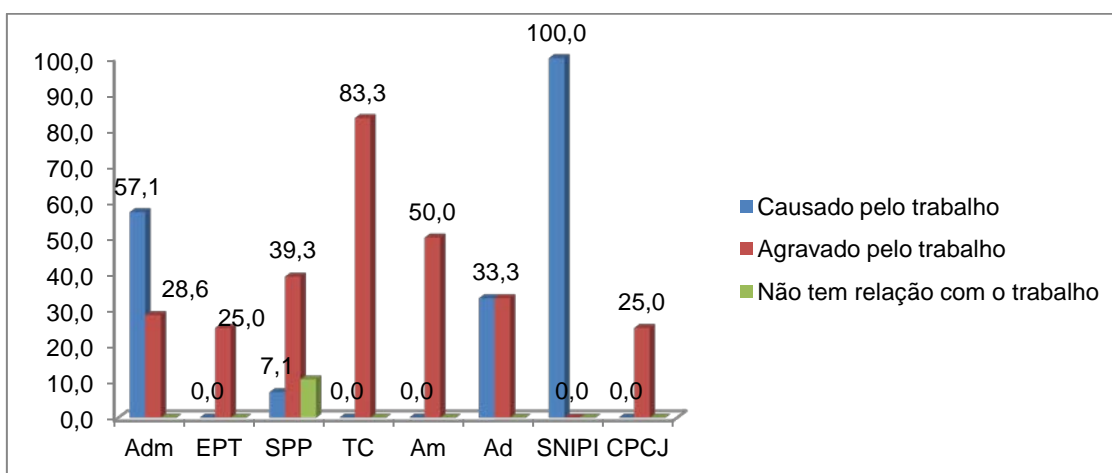


Figura 7 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de costas, por setor de atividade

Os setores que mais referenciaram os problemas de costas como tendo sido causados pelo trabalho foram os administrativos (Adm) e o serviço nacional de intervenção precoce na infância (SNIPI). Salienta-se que neste estudo, o SNIPI está representado somente por um participante, pelo que este dado se traduz graficamente como 100%. A Figura 7 permitiu observar que foi no setor do tutelar cível (TC), que 83,3% dos participantes referiram que este problema foi agravado pelo seu trabalho.

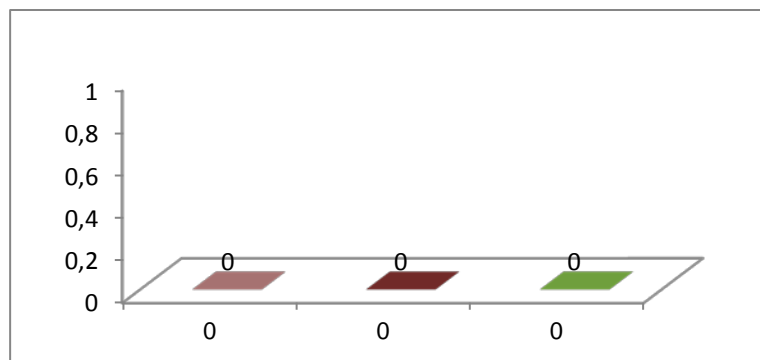


Figura 8 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de sono

Os problemas de sono (Figura 8) foram apontados por 30 participantes, 21 dos quais consideraram que tal problema agravou-se devido ao trabalho que realizam, e nove apontaram que tal problema foi causado pelo trabalho.

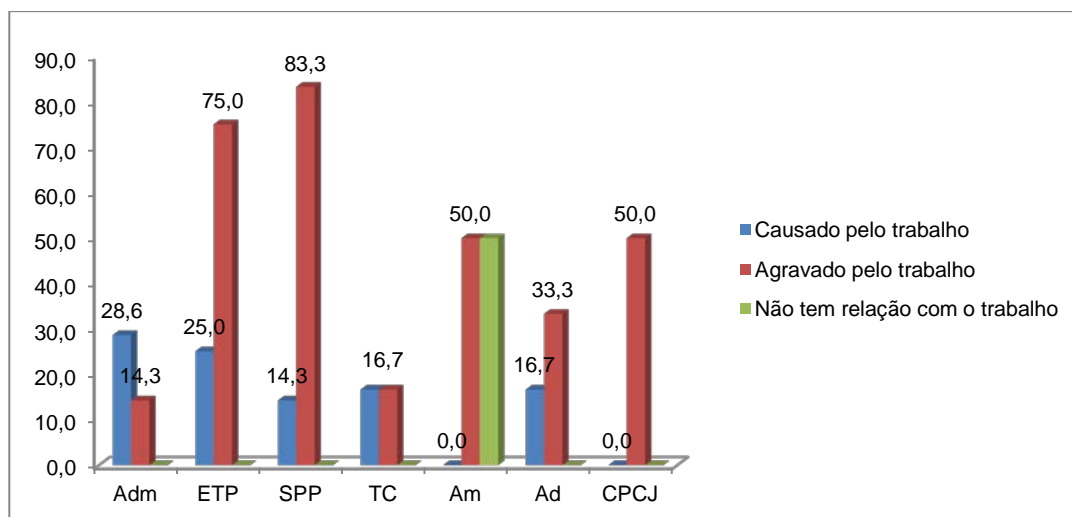


Figura 9 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de sono, por setor de atividade

Verificou-se pela Figura 9, que 83,3% dos participantes do serviço de promoção e proteção (SPP) consideraram que os problemas de sono foram agravados pelo trabalho e, 28,6% dos participantes do setor administrativo (Adm) consideraram que este problema foi causado pelo trabalho.

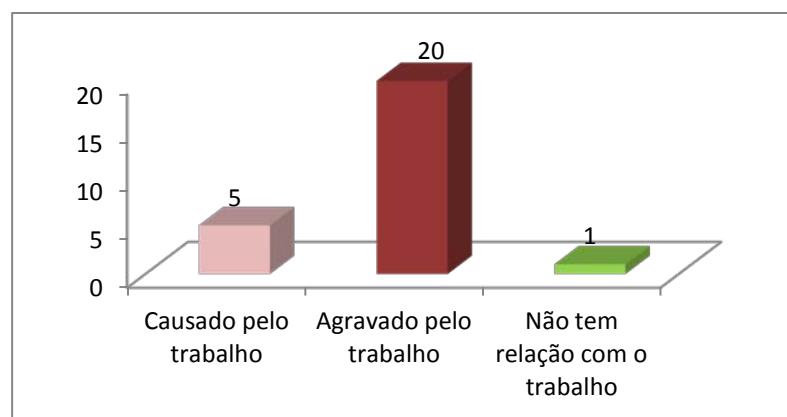


Figura 10 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de dores de cabeça

Relativamente às dores de cabeça, a Figura 10 mostrou que, 25 participantes consideraram que o seu trabalho causou ou agravou este problema, sendo que 20 destes referiram que tal foi agravado pelo seu trabalho.

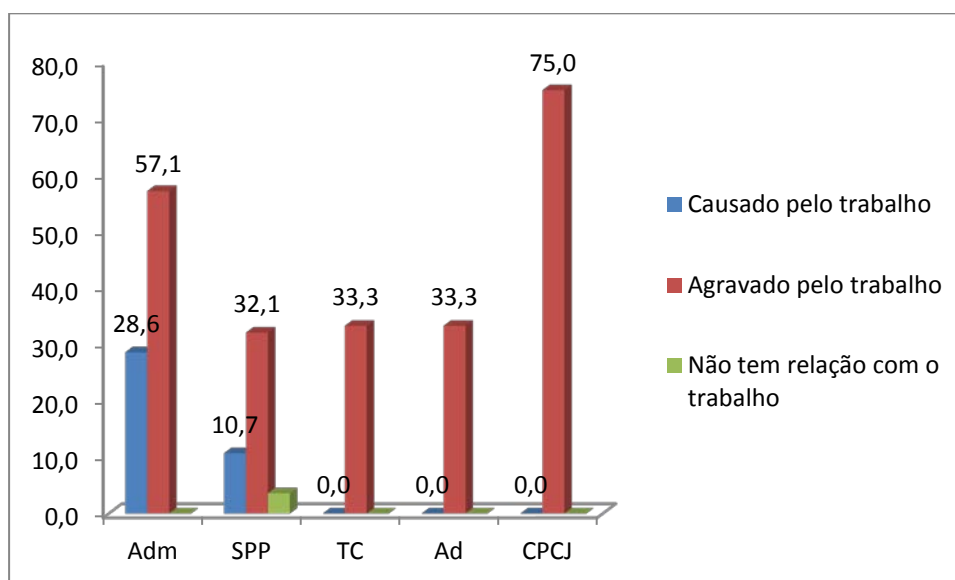


Figura 11 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de dores de Cabeça, por setor de atividade

Pela Figura 11 verificou-se que foi na comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ) que houve um registo maior de participantes (75%) a considerarem que as dores de cabeça que têm foram agravadas pelo trabalho. Foi nos administrativos (Adm), que se verificou um maior número de participantes a referirem que a causa dos problemas de dores de cabeça foi causada pela sua atividade (28,6%).

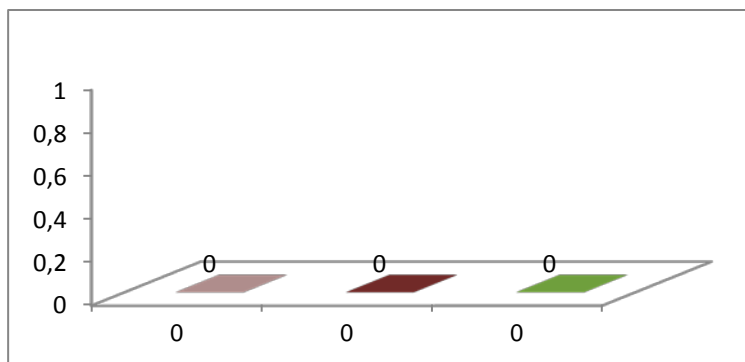


Figura 12 – Frequência absoluta de ocorrência de problemas de visão

Analisando a Figura 12, verificou-se que dos 58 participantes que responderam ao inquérito, 17 consideraram que os problemas de visão foram agravados pelo trabalho e dois participantes consideraram que os problemas de visão foram causados pelo trabalho.

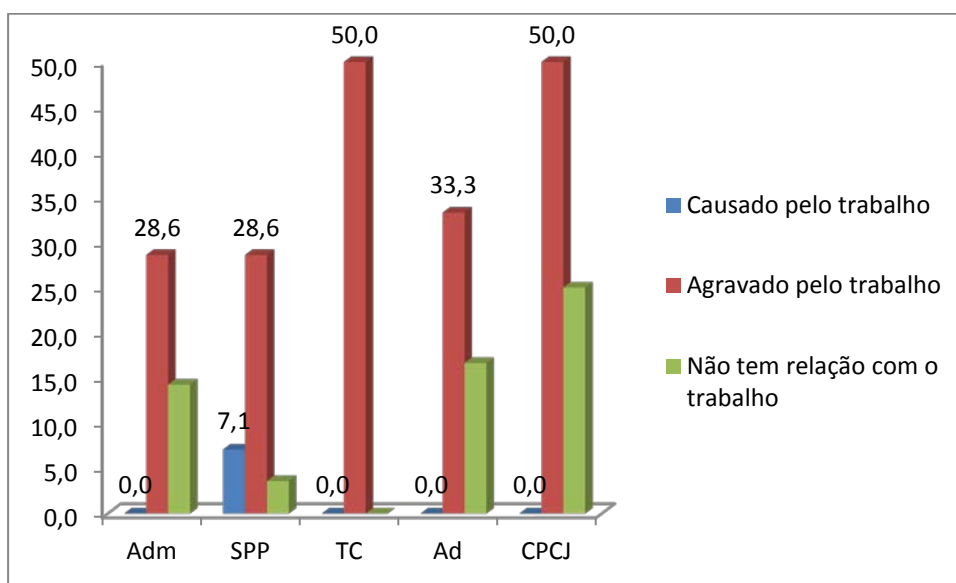


Figura 13 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas de visão, por setor de atividade

Na Figura 13, observou-se que os setores onde mais se verificaram problemas de visão e que foram agravados pelo trabalho (50%), são os setores tutelar cível (TC) e comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ). No setor da promoção e proteção (SPP) verificou-se que 7,1% dos participantes consideraram que estes problemas foram causados pelo trabalho.

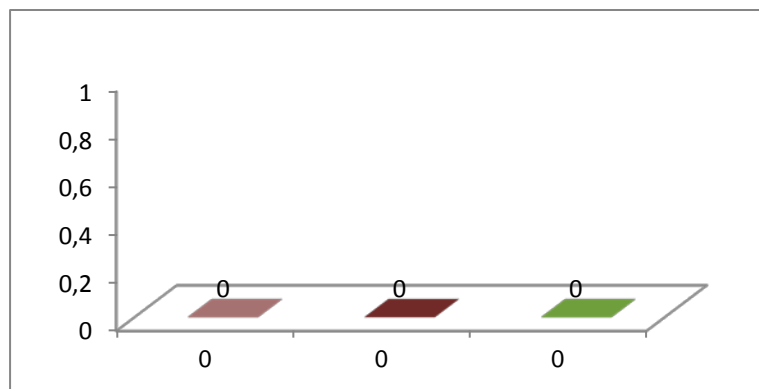


Figura 14 - Frequência absoluta de ocorrência de problemas nervosos

Os problemas nervosos (Figura 14) foram identificados por 13 participantes, dos quais nove consideraram que tais problemas foram agravados pelo trabalho, e quatro consideraram que tal facto foi causado pelo exercício do mesmo.

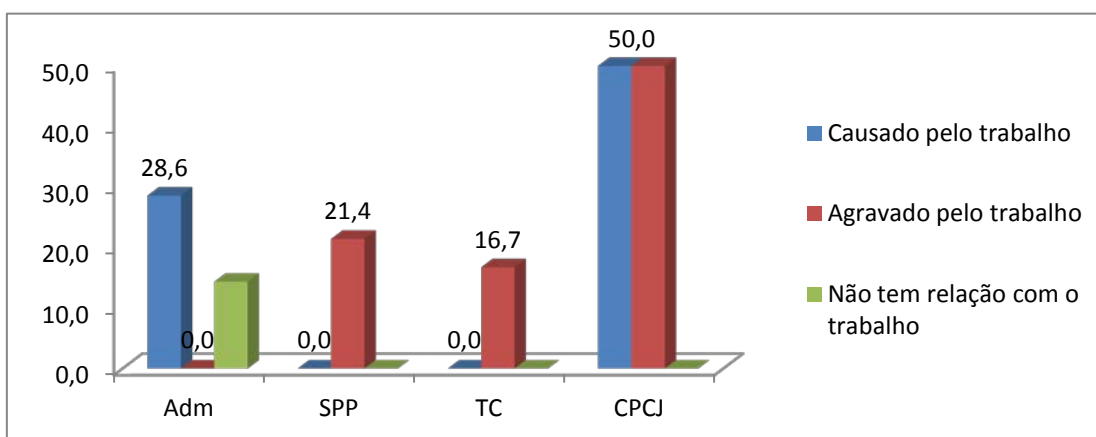


Figura 15 – Percentagem relativa de ocorrência de problemas nervosos, por setor de atividade

Relativamente aos problemas nervosos por setor de atividade, verificou-se (Figura 15) que foi no setor comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ) que existiu o maior número de participantes que consideraram que os problemas nervosos foram causados e agravados (ambos com 50%) pelo seu trabalho. Outro dado que se retirou deste gráfico, referiu-se aos 28,6% dos participantes do setor administrativo que consideraram que o seu trabalho causa problemas nervosos.

Quadro 9 - *Outros problemas de saúde causados/agravados pelo trabalho, por setor de atividade*

	Adm	EPT	SPP	TC	Am	Ad	SNIPI	CPCJ
Voz	1
Pele	1	...	1	1
Respiratórios	2	1
Músculo-Esquelét	1	...	3	3	...	1
Digestivos	1	1	2	1
Hipertensão	1	...	3	1
Cardíacos	1
Estômago	2	1	1	1
Musculares cróni	1	...	3	1	...	1
Varizes	1	...	2	1	1
Adormec. Membros	1	...	2	1	...	1
Alergias	1	...	2	1

O Quadro 9 representa o número de participantes por setor de atividade que assinalaram ter problemas de saúde que foram causados e/ou agravados pelo seu trabalho. Verificou-se que o setor da promoção e proteção (SPP) foi aquele onde houve maior número de problemas assinalados.

VII - A minha Saúde e o meu Bem-Estar

A interpretação das análises estatísticas devem ser desenvolvidas e orientadas de acordo com os objetivos e necessidades de cada estudo, e flexibilizando os padrões estatísticos, segundo Volkoff (2010, cit in Barros-Duarte & Cunha, 2010), deixa “assim um espaço de liberdade ao uso dos testes de significância e dos intervalos de confiança, de modo a não correr o risco de negligenciar algum resultado estatístico singular que, por não ser significativo, não possa ser analisado e interpretado à luz de outros conhecimentos” (p.24).

Dos 38 itens que compõem esta secção do INSAT, foram analisados aqueles que apresentam relações significativas com o trabalho, tais como: durmo mal à noite; as preocupações não me deixam dormir; perco a paciência com facilidade; sinto-me nervoso/tenso; e estou sempre cansado.

Relativamente ao item “durmo mal de noite”, 17 participantes responderam que tal facto está relacionado com o trabalho, sendo que os setores onde se verificou maior incidência são: setor do apoio técnico e administrativo (75%) e no setor CPCJ (100%).

Quadro 10 - *As preocupações não me deixam dormir relacionado com o trabalho, por setor de atividade*

	não relacionado com o trabalho		sim, mas não relacionado com o trabalho		sim, e relacionado com o trabalho	
	n	fr	n	fr	n	fr
Adm	4	77.1%	1	14.3%	2	8.6%
EPT	2	50%	... ²	...	2	50%
SPP	17	65.4%	4	15.4%	5	19.2%
TC	6	100%
Am	2	100%
Adm	6
SNIPi	1
CPCJ	2	50%	2	50%
Total	40	67%	5	10.6%	13	22.4%

Apesar de ser o serviço de promoção e proteção (SPP), em termos absolutos, o setor que apresentou maior frequência de participantes (n=7) a assinalarem que as preocupações não os deixavam dormir, quando se analisou as frequências relativas (Quadro 10), verificou-se que os setores equipa apoio técnico/supervisão à prevenção do risco (EPT) e a comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ), são aqueles que mais referenciaram este problema, ou seja, 50% dos trabalhadores destes setores consideraram que existe uma relação entre o trabalho e a dificuldade em dormir.

Quadro 11 – *Ultimamente perco a paciência relacionado com o trabalho, por setor de atividade*

	não relacionado com o trabalho		sim, mas não relacionado com o trabalho		sim, e relacionado com o trabalho	
	n	fr	n	fr	n	fr
Adm	3	42,6%	2	28,6%	2	28,6%
EPT	3	75,0%	...	50,0%	1	25,0%
SPP	13	46,4%	8	28,6%	7	25,0%
TC	3	50,0%	3	50,0%
Am	1	50,0%	1	50,0%
Ad	4	50,0%	2	50,0%
SNIPi	1	100,0%
CPCJ	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%
Total	29	50,0%	12	20,7%	17	29,3%

A análise da variável “ultimamente perco a paciência com facilidade” (Quadro 11), 17 participantes (29.3%) consideraram que tal problema estava relacionado com o

² (...) – dado não existir dados, optou-se pela não colocação de zeros

trabalho. Analisando por setor de atividade, verificou-se que o setor que mais relaciona este problema com o trabalho foi o tutelar cível (TC), onde 50% dos trabalhadores consideraram existir uma relação causal entre o trabalho e a falta de paciência.

Quadro 12 - *Sinto-me nervoso/tenso relacionado com o trabalho, por setor de atividade*

	não relacionado com o trabalho		sim, mas não relacionado com o trabalho		sim, e relacionado com o trabalho	
	n	fr	n	fr	n	fr
Adm	1	14.3%	1	14.3%	5	71.4%
EPT	1	25%	2	50%	1	25%
SPP	10	38.5%	6	23.1%	12	46.2%
TC	3	50%	3	50%
Am	2	100%
Ad	3	50%	3	50%
SNUPI	1	100%
CPCJ	2	50%	2	50%
Total	23	39.7%	9	15.5%	26	44.8%

Observou-se pelo Quadro 12, que 26 indivíduos (aproximadamente 45%) consideraram que o seu estado de tensão/nervosismo estava relacionado com o trabalho. Analisando os setores onde se verificou maior número de casos, detetou-se que foi no setor administrativo (Adm) que a frequência destes problemas foi maior, 71.4% dos participantes consideraram que este problema estava relacionado com o trabalho.

Quadro 13 – *Estou sempre cansado relacionado com o trabalho, por setor de atividade*

	não relacionado com o trabalho		sim, mas não relacionado com o trabalho		sim, e relacionado com o trabalho	
	n	fr	n	fr	n	fr
Adm	3	42,3%	2	28,6%	2	28,6%
EPT	2	50,0%	2	50,0%
SPP	17	60,7%	5	17,9%	6	21,4%
TC	3	50,0%	3	50,0%
Am	2	100,0%
Ad	6	100,0%
SNUPI	1	100,0%
CPCJ	3	75,0%	1	25,0%
Total	37	63,8%	7	12,1%	14	24,1%

Relativamente à variável “estou sempre cansado” (Quadro 13), verificou-se que foi nos setores equipa apoio técnico/supervisão à prevenção do risco (EPT) e tutelar cível (TC), que houve maior referência à relação da atividade que desenvolvem com o cansaço que percecionam (50% dos sujeitos).

5. Discussão de resultados

O recurso do INSAT neste estudo visou aceder a uma dimensão subjetiva e interpretativa dos participantes, que enriquecidas pelas verbalizações dos protagonistas e as observações do contexto real de trabalho, permitiu desenvolver uma “estatística aberta” (Volkoff, cit. in Duarte & Cunha, 2010, p.23). Neste ponto pretende-se realizar a discussão dos resultados obtidos, complementando-os com a literatura já existente.

Por questões de organização e facilidade de leitura, optou-se separar a análise por pontos, de acordo com os eixos de análise que estão inscritos no INSAT.

Ambiente e Constrangimentos Físicos

Através da análise dos dados obtidos pelo inquérito relativamente às condições e características do trabalho, foi possível verificar quais as condições físicas do ambiente de trabalho que mais interferem na atividade dos trabalhadores.

De acordo com Fischer (2002), um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos, como visão, audição, tato, olfato, e paladar. Do ponto de vista de saúde mental, o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas, evitando impactos emocionais negativos.

Foram identificados três agentes físicos, as variações de temperatura, a exposição a ruído nocivo ou incómodo e iluminação inadequada. De acordo com o Decreto-Lei n.º243/86 de 20 de Agosto, seção II, artigo 11º, “1- os locais de trabalho, bem como as instalações comuns, devem oferecer boas condições de temperatura e humidade, de modo a proporcionar bem-estar e defender a saúde dos trabalhadores”, no entanto, da análise ao contexto de trabalho foi possível verificar que havia oscilações acentuadas de temperatura, e tal como referido pelos trabalhadores “*o ar condicionado não funciona há anos, a falta de ventilação adequada é agravada pela sobrelotação do espaço, a temperatura no inverno faz com que seja fria a sala e de verão o calor é insuportável*” (técnico do serviço de promoção e proteção); outro ainda, “*aqui no inverno é insuportável, para além do frio, é frequente haver baldes no chão porque chove cá dentro*” (técnico do setor amas).

De acordo com Lida (2005), o ruído é um estímulo auditivo que não contém informações que sejam úteis para a realização da tarefa. Os dados obtidos pelo INSAT permitiram verificar que o ruído era um fator ao qual os técnicos se encontram expostos, sustentando ainda mais o que tinha sido observado pela análise do contexto físico do trabalho, onde se tinha verificado que as salas não tinham isolamento acústico, sendo audível o ruído de umas salas para as outras. As verbalizações dos técnicos também traduzem esta exposição ao referir que “*espaço exíguo para o número de elementos da equipa, sendo inevitável um nível de ruído, por vezes, insustentável*” (técnico do setor serviço de promoção e proteção) onde, “*há momentos em que é necessária muita concentração, e o ruído que se faz nesta sala e nas salas ao lado, prejudicam-me*” (técnico do serviço de promoção e proteção). É de salientar que os processos tratados por estes técnicos apresentam uma componente ética (confidencialidade dos dados), que muitas vezes é colocada em causa, podendo a falta de insonorização das salas concorrer para este facto.

Uma iluminação adequada é uma condição imprescindível para a obtenção de um bom ambiente de trabalho, uma vez que 80% dos estímulos sensoriais são de natureza ótica. A iluminação ideal é a que é proporcionada pela luz natural, no entanto, por razões de ordem prática, o seu uso é bastante restrito, havendo necessidade de recorrer complementarmente à luz artificial (Miguel, 1995). O que se verificou da análise do contexto de trabalho, é que as diferentes salas têm diferentes exposições solares, no entanto, a luz artificial que nelas existe é igual, ou seja, se em algumas salas a iluminação é de qualidade, proporcionando um bom ambiente de trabalho para a realização das tarefas, noutras, a qualidade e quantidade de luz artificial verifica-se como insuficiente.

Os trabalhadores do NIJ estão sujeitos a vários constrangimentos, no entanto identificaram “permanecer muito tempo sentado” como aquele a que estão mais expostos e que lhes provoca incómodo. Na realidade, a atividade desenvolvida por estes trabalhadores obriga a que a maior parte das suas horas de trabalho seja na posição sentada, quer seja para redigir relatórios, analisar processos, para atendimento telefónico ou realização de entrevistas a famílias. Vários estudos na área da saúde, revelam que passar muito tempo sentado é uma atividade letal, isto porque o “desenho” do nosso corpo é incompatível com o facto de permanecer longas horas sentado (McCrary & Levine, 2009). Contudo, é de salientar que o ritmo de trabalho e o próprio trabalho que desenvolvem, não permite que esta variável seja de alguma forma modificável, pelo que a redução do incómodo deverá passar pela adoção de

algumas estratégias, tais como, pausas ativas (exemplo colocar o telefone fora da secretária).

Constrangimentos Organizacionais e Relacionais

Este estudo permitiu verificar o ritmo de trabalho e constrangimentos implícitos à atividade desenvolvida pelos trabalhadores. O trabalho desenvolvido no NIJ envolve problemáticas que não podem ser adiadas, assim, os técnicos no decorrer da sua atividade vêm-se condicionados não só pelos prazos que têm de cumprir, mas também por outras diligências (como por exemplo atendimentos telefónicos para resolução de problemas urgentes, deslocações para acompanhamento e avaliação ao domicílio, reuniões com famílias) que não podem ser adiadas, mas que interferem grandemente na sua atividade. Assim, o trabalho real destes trabalhadores ultrapassa largamente o que está prescrito, originando tensões, baixas de produtividade, atrasos nas entregas de relatórios e apreciações, tal como referido *“no ano passado, nas férias da única administrativa nós técnicos tivemos que fazer uma escala de atendimento e triagem na receção. Com isto despendi cerca de três dias de trabalho a fazer funções que não me competem”* (técnico do setor serviço de promoção e proteção).

Outro dado importante que ressaltou da análise dos dados do inquérito refere-se às frequentes interrupções que estes trabalhadores se vêm confrontados. Estas interrupções podem ter diversas origens, ou seja, na análise do trabalho, foi possível observar que os técnicos eram interrompidos não só por outros técnicos, mas também por terceiros, e tal como foi verbalizado *“o gabinete técnico é de fácil acesso aos utentes o que ocasiona frequentes interrupções”* (técnico do setor equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco).

Relativamente aos horários de saída, foi curioso constatar que apesar das verbalizações frequentes dos técnicos acerca de estes terem de, regularmente, alargar a sua jornada de trabalho para conseguirem cumprir os prazos a que estão sujeitos, os dados do inquérito só foram mais expressivos para o setor das adoções. No entanto, é importante referenciar algumas verbalizações que traduzem o quanto este fator é condicionante: *“o volume de processos que tenho em mãos leva a que muitas vezes fique aqui até às dez da noite, mas caso contrário sei que não vou conseguir cumprir os prazos”* (técnico do setor equipa de apoio técnico/supervisão à prevenção do risco); *“às vezes fico aqui até mais tarde, não me é solicitado que o faça, mas se não o fizer o trabalho não aparece feito por ele próprio”* (técnico do setor do serviço de promoção e

proteção); *“não só fico algumas vezes até mais tarde, como por vezes levo o trabalho para casa”* (técnico do setor serviço de promoção e proteção).

A análise do contexto de trabalho permitiu verificar que estes trabalhadores passam muito tempo ao computador. É sabido que com a introdução de novas tecnologias, o computador passou a ser um instrumento de uso fundamental. Dado que não se pode contornar este uso fundamental, é necessário compreender que este *“permanecer muito tempo ao computador” acarreta problemas de saúde físicos e psíquicos nos trabalhadores, sendo portanto necessário adotar medidas que as minimizem*. Tal como refere Abrahão e Pinho (2002), as queixas podem ser visíveis e terem tradução médica (problemas de visão, varizes, fadiga, dores cervicais) ou serem de carácter psicológico (maior propensão ao erro após várias horas em frente ao monitor a desenvolver a mesma atividade, trabalho solitário, o que pode levar à desmotivação).

A partilha de conhecimentos, experiências e opiniões, o espaço para o debate é um fator importante no trabalho destes técnicos, dada a problemática que estes trabalham. No entanto, verificou-se que para o serviço de promoção e proteção o facto de estar exposto a esta situação era gerador de incómodo. Torna-se curioso este dado na medida em que, muitas verbalizações proferidas por estes técnicos seguem uma linha oposta, ou seja, *“considero que a ausência de multidisciplinaridade das equipas de emat, impedem que um melhor diagnóstico e acompanhamento das medidas de promoção e proteção seja implementado”* (técnico serviço promoção e proteção); *“antigamente havia mais comunicação entre nós, hoje em dia o trabalho é muito voltado cada um para si, o que na minha opinião não me parece de todo útil para a problemática que lidamos”* (técnico serviço de promoção e proteção).

Características do Trabalho

Relativamente às características do trabalho, os trabalhadores do NIJ, através das respostas ao inquérito, identificaram três variáveis como aquelas a que mais se encontram expostos e com as quais mais se sentem incomodados. Da análise efetuada aos diferentes locais de trabalho, foi possível verificar que a partilha de espaço é um denominador comum, assim, o trabalho é desenvolvido sempre na presença de outros, o que, e de acordo com verbalizações realizadas *“apesar da mudança de sala, continuamos a sentir grandes limitações pelas condições desta, estamos sempre com outros, se por um lado é bom para a partilha de opiniões, por*

outro torna-se complicado quando é necessário concentração, há muito ruído de fundo” (técnico do setor tutelar cível).

A hipersolicitação foi o fator que mais foi referido como aquele que mais constrangimento coloca ao desenrolar da atividade. Como afirma Thébaud-Mony (2004), há um verdadeiro silêncio sindical, jurídico, político e médico frente a esta característica advinda com a busca por maior produtividade. Hoje, "o único limite à hipersolicitação de homens e mulheres no trabalho situa-se no ponto de rutura: o acidente, a tendinite, a Síndrome do Túnel de Cárpico..." (Thébaud-Mony, 2004, p. 16). O trabalho destes técnicos é marcado por um volume processual elevado *“continuo a considerar que, com o volume médio de 70/80 processos, não é possível uma intervenção qualitativa e quantitativa adequada, assim, continua a não ser possível o acompanhamento efetivo das situações, bem como persistem os atrasos nas respostas aos tribunais”* (técnico do setor do tutelar cível), marcado também pelo facto de *“há falta de recursos humanos, continuamos a ter um elevado número de processos em acompanhamento por técnico, o que leva a uma acumulação dos atrasos de respostas”* (técnico do setor do serviço de promoção e proteção) co adjuvado pelo facto de trabalharem com outras instituições (tribunais, creches), leva a que estejam constantemente a ser solicitados a colaborarem na resolução de problemas, exigindo assim, níveis de concentração e de ritmo de trabalho elevados, levando a desgaste físico e, essencialmente psicológico *“considero que a pressão que nos é colocada pelo volume processual, a complexidade das funções exercidas e o desgaste emocional provocados em nós reforçam a necessidade de mais ações de formação e de supervisão”* (técnico do setor serviço de promoção e proteção). Outra verbalização muito frequente e que pode ser também observada em contexto real de trabalho, prende-se com o facto de *“muitas vezes tenho de ceder tempo de trabalho a tarefas de apoio administrativo na portaria nas ausências dos técnicos administrativos”* (técnico do setor serviço de promoção e proteção); *“não existe triagem dos telefonemas que nos chegam, assim temos de perder tempo com chamadas para outras pessoas e departamentos”* (técnico do setor comissão proteção de crianças e jovens).

Uma queixa verbalizada frequentemente pelos técnicos do NIJ e que por não apresentar tradução no inquérito realizado, é apresentada neste momento. Um constrangimento do trabalho destes técnicos prende-se com a falta de viatura que têm ao seu dispor para realizarem as várias diligências que fazem parte da sua atividade de trabalho. Tal como referem *“dificuldades em obter viatura, em situação de emergência”* (técnico do setor do serviço de promoção e proteção); *“a disponibilidade*

das viaturas, quer em número quer em horário, para as nossas deslocações não é compatível com as nossas necessidades” (técnico do setor serviço de promoção e proteção); *“seria muito útil que houvesse maior disponibilidade de viaturas e de preferência com motorista”* (técnico do setor tutelar cível). Daqui ressalta o que tem sido amplamente discutido pela literatura como em Daniellou, Laville e Teiger (1989); Mendes e Abrahão (1996); Ferreira, Araújo e Araújo (1998); Abrahão (2000); Guérin et al. (2001) enfatizando suas implicações e seus efeitos para o bem-estar dos trabalhadores dos trabalhadores, a eficiência e a eficácia do processo produtivo. O descompasso traz dificuldades para os trabalhadores, uma vez que reduz a margem de manobra para responder de forma eficiente às exigências das situações, acarretando assim uma sobrecarga de trabalho (Ferreira & Barros, 2003). Assim, as consequências da distância entre a tarefa e a atividade demandam uma carga de trabalho causando impacto nas várias dimensões (física, cognitiva e psíquica), originando sintomas físicos como ressaltado por Daniellou, Laville e Teiger (1989), fadiga física (manifestada por algias em diversas áreas corporais), fadiga mental (sensação de esgotamento e cansaço) e fadiga nervosa (ansiedade, frustração).

Condições de Vida fora do trabalho

Apesar da atividade desenvolvida por estes trabalhadores apresentar um ritmo de trabalho elevado, caracterizado pelo excesso de volume processual e multiplicidade de tarefas, bem como terem verbalizado que muitas vezes ultrapassam a hora normal de saída trabalho, os dados obtidos foram opostos, na medida em que 44,8% dos participantes referiram que conseguiam frequentemente conciliar a vida fora do trabalho com a vida profissional.

Formação e Trabalho

A formação é um direito do trabalhador, de acordo com a lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro do Código do Trabalho, o trabalhador tem direito a no mínimo, por cada ano, a 35 horas anuais de formação. Foi possível verificar que 69% dos participantes tiveram formação, e 55,2% desta tinha sido proporcionada pela organização. Quando analisados os dados com as verbalizações destes técnicos, verificou-se uma discrepância, ou seja, *“o volume processual e a diversidade de tarefas condicionam a energia e a disponibilidade para a frequência de ações de formação”* (técnico do setor do serviço de promoção e proteção), referem igualmente que *“o acesso à formação não tem sido facilitado pelo serviço de formação, que não diligencia atempadamente a resposta aos meus requerimentos para a frequência de formação externa”* (técnico do setor de tutelar cível) ou ainda que *“é de lamentar que muitas vezes tenha acontecido*

sermos informados da realização de determinadas ações de formação nas vésperas das mesmas” (técnico do setor serviço de promoção e proteção).

A minha saúde e o meu trabalho

Os dados obtidos pelo INSAT, permitiram verificar que há a percepção de que o trabalho que desenvolvem afeta a sua saúde, entre os quais se destacam cinco, os problemas de visão, os problemas de costas, os problemas nervosos, as dores de cabeça e problemas de sono. De acordo com Volkoff, Touranchet e Derriennis (1995), não há uma razão mono-causal no relacionamento entre a saúde e o trabalho, uma vez que determinada característica do trabalho poderá apresentar algumas consequências na saúde.

O problema que apresentou maior frequência de ocorrência (causado ou agravado) foi o problema relacionado com as costas. O trabalho realizado por estes técnicos obriga a permanecer muitas horas sentados, o que exige esforço por parte da coluna vertebral. O peso que é exercido sobre os discos intervertebrais causa desgaste destes, e aliado a uma má postura desencadeiam ao longo de poucos anos um processo degenerativo que é irreversível. Os materiais existentes nas instalações não são ergonómicos, e o posicionamento do equipamento também não. Este último advém de um constrangimento que decorre da falta de espaço das salas, assim, para desenvolver a sua atividade, os técnicos “arranjam” da melhor forma o espaço disponível de forma a conseguirem executar o seu trabalho.

A minha saúde e o meu bem-estar

A minha saúde e o meu bem-estar permite analisar qual é a percepção que os trabalhadores têm acerca das consequências que o seu trabalho provoca no bem-estar do seu dia-a-dia. Assim, da análise do inquérito, verificou-se que o trabalho acarreta consequências a nível: durmo mal à noite, preocupações não me deixam dormir, perco a paciência com facilidade, sinto-me nervoso/tenso, estou sempre cansado. De salientar que, o problema que mais vezes foi inumerado foi *“sinto-me nervoso/tenso”*, tendo sido igualmente verbalizado pelos técnicos, como o problema que mais os afetava *“o volume processual, os prazos dos tribunais, todas as solicitações que me são exigidas têm-me afetado muito, ando muito mais nervoso ultimamente”* (técnico do setor tutelar cível).

6. Conclusões

O estudo realçou a importância da análise da atividade e das condições de trabalho, bem como a importância de ouvir os protagonistas deste contexto de trabalho no decurso da sua atividade.

As condições físicas do ambiente de trabalho dos técnicos do NIJ são unanimemente apontadas como não adequadas para o exercício das suas atividades. Estas condições podem não só condicionar o trabalho, como serem origem de problemas relacionados com a saúde, nomeadamente problemas respiratórios (alergias), problemas de visão, problemas osteoarticulares e problemas psicológicos.

A lógica da organização do trabalho no Núcleo de Infância e Juventude ainda assenta no princípio de que o trabalho pode ser definido *a priori*. Este estudo permitiu concluir que existem constrangimentos que impedem que tal aconteça, ou seja, decorrente da atividade real de trabalho destes técnicos ocorrem situações de “emergência” às quais estes têm de dar resposta, pelo que, as suas atividades perpassam muitas vezes o que está prescrito.

Este estudo permitiu tornar visível o ritmo de trabalho que estes trabalhadores estão submetidos no decurso da sua atividade. Caracterizado pelo excesso de volume processual (número médio de processos superior ao ideal); de pedidos de avaliação dos tribunais e outras instituições; falta de meios de transporte (viatura de serviço) capazes de dar resposta às deslocações frequentes a que estão sujeitos. Estes constrangimentos refletiram-se na saúde dos trabalhadores e no seu bem-estar.

No que concerne às perceções dos trabalhadores dos diferentes setores referentes aos seus problemas de saúde, conclui-se que os problemas que mais são referidos, advêm de características do próprio trabalho, tal como passar muitas horas ao computador e muito tempo sentado. Outros problemas ocorrem devido às problemáticas que são tratadas por estes técnicos, que por “mais distantes” que se mantenham, muitas vezes são fonte de sofrimento psicológico gerando ansiedade, tristeza, perturbação do sono.

Este estudo apresentou algumas limitações, que não podem ser deixadas de referir. Uma limitação foi não ter sido possível, por constrangimentos temporais e outros, nomeadamente no que se refere a algumas “resistências” por parte de alguns técnicos ao preenchimento do INSAT, e tal como refere Leplat (2000), para a análise psicológica da atividade seria importante obter dados que o trabalhador não dá espontaneamente (dados provocados) assim teria sido útil a realização de entrevistas

a alguns trabalhadores do NIJ. Outra limitação, passou pela impossibilidade de restituição dos dados obtidos. Este é um princípio identitário da psicologia do trabalho e teria sido de importância relevante este momento, para os participantes, bem como para as chefias.

As relações entre a saúde e o trabalho desenvolvem-se a partir de um conjunto de fenómenos e estados, que não sendo patológicos constituem sinais de sofrimento (Marquié, 1999, cit. in Barros-Duarte, Cunha & Lacomblez, 2007) e que pouca ou nenhuma tradução têm nos diagnósticos tradicionais. Para além disso, os efeitos do trabalho na saúde são experienciados e vividos de diferentes formas pelos diversos indivíduos, podendo ocorrer em diferente momentos da vida ativa, ou seja, a sua manifestação é consequência do somatório de vários constrangimentos que ocorrem ao longo da vida de trabalho.

Este estudo apresenta-se como um alicerce para futuras investigações, sendo portanto interessante e necessário a continuação do mesmo, para não só conseguir caracterizar o contexto real de trabalho, os constrangimentos do trabalho e problemas de saúde advindos deste, como também desenvolver propostas de intervenção e fomentar a sua implementação.

7. Referências bibliográficas

Abrahão, J.I. (2000). Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho : uma abordagem da ergonomia. *Revista Psicologia : Teoria e Pesquisa* 16 (1) 49-54.

Disponível em : <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v16n1/4387.pdf> [Consultado em 10.02.2012]

Abrahão, J.I. & Pinho, D.L.M. (2002). As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 7, 45-52.

Athayde, M. & Neves, M. (1998). Saúde, género e trabalho na escola: um campo de conhecimento em construção. In, M. Athade & M. Neves (Orgs.). *Saúde e trabalho na escola*. Rio de Janeiro: Fiocruz

Barros-Duarte, C., Cunha, L. & Lacomblez, M. (2007). INSAT: uma proposta metodológica para análise dos efeitos das condições de trabalho sobre a saúde.

Laboreal, 3, (2), 54-62.

Disponível em: <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112311:499682571>

Barros-Duarte, C. & Cunha, L. (2010). INSAT 2010 – Inquérito Saúde e Trabalho: outras questões, novas relações. *Laboreal*, 6, (2), 19-26. Disponível em:

<http://laboreal.up.pt/revista-7artigo.php?id=48u56oTV6582234;5252:5:5292>.

[Consultado em: 10.11.2011].

Brigido, P. (2011). *Intervenção do Serviço Social com Crianças e Jovens em Risco – Ética e Prática Profissional*. Tese de Mestrado, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e Empresa. Lisboa.

Canguilhem, G. (1995). *O normal e o patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.

Cunha, L. (2012). *Mobilidades, territórios e serviço público: debates sobre o interesse coletivo à margem do paradigma de uma sociedade móvel*. Tese apresentada para efeitos de obtenção do grau de Doutor em Psicologia. Porto: FPCE-UP

Daniellou, F. Laville, A. & Teiger, C. (1989). Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 17 (68).

Decreto-Lei n.º243/86 de 20 de Agosto, secção II, artigo 11º

Dejours, C. (1986). Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 14 (54), 7-11.

Dejours, C., Dessors, D.& Desrioux, F. (1993). Por um trabalho, fator de equilíbrio. *Revista de Administração de empresas*, 33, 98-104

Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). Desejo ou Motivação? A Interrogação Psicanalítica sobre o Trabalho. In, BETIOL, M.I.S.(coord.), *Psicodinâmica do Trabalho*. (pp. 33-43) São Paulo: Ed. Atlas

Duarte, D.A., Castro, M.D. & Hasimoto, F. (2006) Psicologia do Trabalho e Psicanálise : Uma possibilidade de Compreensão do Sofrimento Psíquico. In *Encontro de Psicologia*, 19/ *Encontro de Pós-Graduação da UNESP Assis*,6.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). Fourth European survey on working conditions [versão eletrónica]. Disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf> [Consultado em 27.01.2012]

Ferreira, M.C., Araújo, F.B.O., Araújo, D.L.M. (1998). A teoria e a prática no trabalho de caixa de supermercado. In XXVIII Reunião Anual de Psicologia.

Ferreira, M.C. & Barros, P.C.R. (2003). *(In)compatibilidade trabalho prescrito-trabalho real e vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores: Um diálogo entre a ergonomia da atividade e a psicodinâmica do trabalho*.

Fischer, A. (2002). Um Resgate Conceitual e Histórico dos Modelos de Gestão de Pessoas no Brasil, In: M. Felury (org.) *As pessoas na Organização*. São Paulo: Ed. Gente

Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. Paris: Editions La Découverte.

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (1991). *Comprendre le travail pour le transformer: le pratique de l'ergonomie*. Paris: ANACT.

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Editora Edgar Blusher

Iliescu, I. (2005). *Ergonomia: Projeto e Produção* (2.^a ed.). São Paulo: Edgard Blücher

Kantorski, L. P. (1997, Abril). *As transformações no mundo do trabalho e a questão da saúde – algumas reflexões preliminares*. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 5, (2), 5-15. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11691997000200002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt [Consultado em: 23.01.2012].

Lacomblez, M. (1997). *A psicologia ergonómica: contribuição da psicologia do trabalho num projeto de interdisciplinaridade na ação*. Braga: 1.^a Conferência Internacional Sobre Ergonomia, Segurança e Higiene Ocupacionais. Escola de Engenharia, Universidade do Minho.

Lacomblez, M., Santos, M., Vasconcelos, R. (1999) A contribuição da psicologia do trabalho num projeto de melhoria das condições de desempenho da atividade profissional. *IV Simpósio sobre comportamento organizacional*. Coimbra: Associação Portuguesa de Psicologia.

Laurell, A.S., Noriega, M. (1989). *Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário*. São Paulo: Editora Hucitec.

Leplat, J. (1980). *La psychologie ergonomique*. Paris: PUF.

Leplat, J. (1982). Perspectives méthodologiques pour l'étude des activités mentales. *Le travail humain*, 54 (2), 347-355.

Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie*. Toulouse: Octarès.

Macedo, E. (2009). *A Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Amarante, que representações*. Tese de Mestrado, Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Porto.

Magalhães, T. (2005). *Maus tratos em crianças e jovens*. Coimbra : Quarteto Editora.

Marconi, M. & Lakatos, E. (2008). *Metodologia científica*. (5.ªed.). São Paulo: Editora Atlas.

McCrary, S.K. & Levine, J.A. (2009). *Sedentariness at work: how much do we really sit?*. Minnesota: Mayo Clinic

Mendes, A.M. & Abrahão, J.I. (1996). Organização do Trabalho e Vivências de Prazer-Sofrimento do trabalhador: Abordagem Psicodinâmica. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 12, 179-184.

Miguel, A. S. (1995). *Manual de Higiene e Segurança do Trabalho*. Porto: Porto Editora

Montmollin, M. (2005). Ergonomias. In J.Castillo & J. Villena, *Ergonomia: Conceitos e Métodos* (pp. 103-111). Portugal: Dinalivro

Moraes, A., Mont'Alvão, C. (2000). *Ergonomia: conceitos e aplicações*. (2 ed.). Rio de Janeiro: 2AB

Ombredane, A. & Faverge, J-M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: PUF

OMS – Organização Mundial da Saúde. (1998). *Classificação Internacional de Doenças*.(CID-10)., 4 (2). São Paulo : Edusp

Rabardel, P., Carlin, N. M., Chesnais; Lang, N., Le Joliff, G. & Pascal, M. (1998). *Ergonomie, concept et méthodes*. Toulouse: Éditions Octarès.

Ramião, T. (2004). *Lei de proteção das crianças e jovens em perigo anotada e comentada. Jurisprudência e legislação conexa*. Lisboa : Quid Júris – sociedade editora.

Ribeiro, J. L. P. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi

Rigotto, R. M. (1998, Dezembro). *Saúde dos trabalhadores e meio ambiente em tempos de globalização e reestruturação produtiva*. Rev. Bras. Saúde Ocup, 25 (93/94), 9-20. Recuperado em 23 Janeiro, 2012. <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=251747&indexSearch=ID>

Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lúmen-Humanitas

Seligmann-Silva, E. (1994). *Desgaste Mental no trabalho dominado*. São Paulo: Cortez Editora.

Silva, C. (2006). Sobre a Psicologia Ergonômica de Jacques Leplat. *Laboreal*, 2, (2), 47-61.

Thébaud-Mony, A. (2004). Relações sociais e instituições de prevenção na França frente à intensificação do trabalho. In A. R. C. Merlo (Ed.), *Saúde e trabalho no Rio Grande do Sul: Realidade, pesquisa e intervenção* (pp. 15-21). Porto Alegre, RS: Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Vasconcelos, R. & Lacomblez, M. (2004). Entre a auto-análise do trabalho e o trabalho de auto-análise: desenvolvimentos para a psicologia do trabalho a partir da promoção da segurança e saúde no trabalho. In Figueiredo, M., Athayde, M., Brito, J. & Alvarez, D. (Org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. (161-187). Rio de Janeiro: DP&A Editora.).

Volkoff, S., Touranchet, A., Derriennies, F. (1995). L'étude statistique des liens entre âge, travail, et santé et l'exemple de l'enquête ESTEV. In: J-C. Marquié, D. Paumès, S. Volkoff (Coord.), *Le travail au fil de l'âge*. Toulouse: Éditions Octares.

Wisner, A. (1987). *Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnicas*. São Paulo.

ANEXO