

INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO E TECNOLOGIA



AVALIAÇÃO DO IMPACTO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS
NA PRODUTIVIDADE
EM ORGANIZAÇÕES DE ECONOMIA SOCIAL

Maria Isabel Macedo da Silva Bento

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre
em Gestão de Organizações de Economia Social

2017

INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO E TECNOLOGIA

AVALIAÇÃO DO IMPACTO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS
NA PRODUTIVIDADE
EM ORGANIZAÇÕES DE ECONOMIA SOCIAL

Maria Isabel Macedo da Silva Bento

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre
em Gestão de Organizações de Economia Social

Sob a orientação do
Professor Doutor Luiz Filipe Martins Rainha

2017

Dedicatória

A todos os que dedicam a sua vida a prestar cuidados humanos aos que têm necessidades especiais, gente única nesta sociedade, onde a inclusão nem sempre é uma realidade.

Agradecimentos

Ao meu orientador Professor Doutor Luiz Rainha, que se mostrou sempre disponível para debater temas, aprofundar conteúdos e estimular a necessidade de adotar uma visão de gestão organizacional, pelo apoio incondicional, partilha de conhecimentos, sábios conselhos e críticas construtivas que tornaram possível a realização desta dissertação;

A todos os docentes do curso de Mestrado, pelos seus ensinamentos e, especialmente, ao Professor Doutor Nuno Jorge, pelo permanente encorajamento para continuar a lutar pelos meus objetivos;

Aos colegas de Mestrado, com quem venci dificuldades, em especial aos “três mosqueteiros”, que me acompanharam sempre nos trabalhos de grupo das unidades curriculares;

Às Direções das Associações que aceitaram o meu pedido de realização do estudo nas suas organizações e aos vários interlocutores que possibilitaram levar a cabo a aplicação do questionário, bem como aos trabalhadores que participaram ativamente nas respostas;

Aos colegas da APPACDM de Lisboa, que compreenderam a menor disponibilidade de tempo da minha parte, para me poder dedicar ao curso;

Ao bom amigo de longa data, Jorge Mendes, pela forma consciente e racional com que compreende e renova as minhas ideias, esclarecendo-me sempre nas dúvidas matemáticas, pois sem ele nunca teria conseguido ultrapassar as dificuldades da análise estatística;

Aos meus pais, que me proporcionaram a vida e, essencialmente, aos tios que me criaram, pois é a eles que devo muito do carinho e amor que recebi ao longo da vida;

Aos meus irmãos, Rui, que me atende sempre que preciso e Béi, que sempre foi e será uma inspiração na minha vida; mas também aos meus primos-irmãos, Dofo e M^a João, por quem tenho tanta ternura e à minha querida e saudosa São, que partiu cedo demais;

Aos meus fantásticos filhos, que são o melhor projeto que alguma vez levarei a cabo, Tiago e Raquel, cuja proteção e graça peço diariamente ao Criador;

Ao meu bondoso Jorge, marido e companheiro de todas as horas, que me atura nas impaciências e desesperos e sem o qual não teria sido possível chegar até este momento;

Aos que me apoiaram ao longo desta caminhada e na impossibilidade de os nomear a todos;

A Deus Misericordioso, na Sua Trindade, e a Santa Maria, pelas bênçãos diárias recebidas e pelo dom da fé reencontrada.

Resumo

No presente projeto de investigação pretendia-se identificar os principais riscos psicossociais dos trabalhadores de apoio direto – cuidadores e técnicos – a pessoas deficientes intelectuais e a relação com a sua produtividade, em organizações de economia social, de modo a comparar os resultados com outros setores de atividade.

Foi aplicado um questionário a trabalhadores de Instituições Particulares de Solidariedade Social em 13 distritos, com vista a realizar um estudo a nível nacional para o setor social.

Através da análise das diversas variáveis, espera-se contribuir para reconhecer os principais riscos existentes e para aumentar o nível de saúde psicossocial e o grau de produtividade no contexto laboral.

Palavras-chave: Riscos psicossociais; Produtividade; Instituições Particulares de Solidariedade Social de apoio à deficiência intelectual

Abstract

In this research project was intend to identify the main psychosocial risks of direct support workers – caregivers and technicians – to the intellectual disabled people, and the relationship with productivity in social economy organizations, in order to compare the results with other sectors activity.

A questionnaire was applied to workers from Private Institutions of Social Solidarity in 13 districts, with a view to conducting a national study for the social sector.

Through the analysis of several variables, it is expected to contribute to recognize the main risks and to increase the level of psychosocial health and the degree of productivity in the labor context.

Keywords: *Psychosocial risks; Productivity; Private Institutions of Social Solidarity to support intellectual disability*

ÍNDICE GERAL

Introdução	15
1. Aspetos conceituais sobre riscos psicossociais e produtividade	19
1.1. A avaliação dos riscos psicossociais e da produtividade no bem-estar dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho	20
1.1.1. <i>Bem-estar dos recursos humanos</i>	21
1.1.2. <i>Saúde e segurança no trabalho</i>	27
1.2. Fundamentos sobre riscos psicossociais e <i>stress</i> ocupacional	31
1.2.1. <i>Riscos psicossociais</i>	32
1.2.2. <i>Stress ocupacional</i>	41
1.3. Definição e medição da produtividade	49
1.3.1. <i>Definição de produtividade no trabalho</i>	49
1.3.2. <i>Medição da produtividade no trabalho</i>	54
1.4. Produtividade e riscos psicossociais	62
2. Avaliação do impacto de riscos psicossociais na produtividade em IPSS: aplicação prática	71
2.1. Instituições Particulares de Solidariedade Social de apoio a pessoas com deficiência intelectual	73
2.2. Breve descrição das organizações participantes	79
2.3. Descrição do estudo de campo e do questionário	93
2.4. Caracterização geral da amostra de trabalhadores	98
2.4.1. <i>Distribuição da amostra por distrito</i>	99
2.4.2. <i>Distribuição da amostra por género</i>	99
2.4.3. <i>Distribuição da amostra por estado civil</i>	100
2.4.4. <i>Distribuição da amostra por nível de habilitações</i>	100
2.4.5. <i>Distribuição da amostra por função desempenhada</i>	101
2.4.6. <i>Distribuição da amostra por horário de trabalho praticado</i>	101
2.4.7. <i>Distribuição da amostra por nível de remuneração</i>	102
2.4.8. <i>Distribuição da amostra por variáveis quantitativas</i>	102
2.5. Descrição dos métodos de análise estatística	103
3. Análise e interpretação dos resultados	109
3.1. Resultados globais para o setor social	110
3.2. Comparação dos resultados do setor social com os restantes setores	112
3.3. Resultados do setor social em relação à mediana da idade	112
3.4. Comparação dos resultados do setor social entre géneros	114
3.5. Comparação dos resultados do setor social entre distritos	116
3.6. Correlações entre riscos psicossociais	119
3.7. Produtividade média para as diversas variáveis	122
3.8. Comparação entre remunerações por distrito	124
3.9. Comparação entre remunerações por nível de qualificação	124
3.10. Comparação entre remunerações por género	125
3.11. Testes de hipóteses	126
3.12. Conclusão prévia	137
Conclusões	139
Bibliografia	149
Siglas	173
Índice de Tabelas	175
Índice de Gráficos	177
Índice de Figuras	179
Índice de Anexos	181
Anexos	183

Introdução

Em qualquer investigação, há que circunscrever o tema em análise, pelo que houve que procurar o suporte teórico mais adequado para a fundamentação deste estudo, uma vez que ao longo do curso de mestrado, se contactou com diversas realidades da economia social, tendo algumas delas suscitado um maior interesse. De entre as principais temáticas possíveis, salienta-se a utilidade das organizações do setor social com um estatuto próprio que têm como missão dar resposta às necessidades sociais e nas quais trabalha um grande número de pessoas que se dedicam a dar o melhor de si para apoiar os clientes no que se refere a cuidados humanos básicos e à manutenção das suas competências.

O impacto de uma determinada instituição de solidariedade e ação social na comunidade e no público-alvo a que se destina, é diferente se considerarmos o meio envolvente em que se insere, designadamente a região, o distrito, a localidade. Continua a viver-se num período de crise e incerteza ou complexidade de acontecimentos e situações que também tem impacto nas organizações do setor social, as quais devem adotar uma gestão profissional e reforçar a sua sustentabilidade, diferenciando as fontes de financiamento e criando uma cultura permanente de avaliação, pois as exigências são cada vez mais crescentes.

“Avaliar não tem como principal objetivo provar, mas sim melhorar” (Stufflebeam e Shinkfield, 1995) e significa “colocar tudo em causa”; numa organização trata de questionar os processos e os métodos, para que se possa refletir, aprender continuamente e melhorar as práticas e ações, para atingir uma maior eficiência e eficácia na gestão dos recursos, aumentar a produtividade e chegar a mais pessoas com necessidades sociais. É isso que permite criar valor e analisar o impacto, através da monitorização e da divulgação das conclusões retiradas, para levar a uma verdadeira mudança organizacional.

Uma definição possível de impacto diz respeito aos efeitos a longo prazo de uma intervenção de desenvolvimento, diretos ou indiretos, positivos e negativos, primários e secundários, intencionais ou não intencionais (UNEG, 2013), sendo esta a descrição que melhor traduz o conceito de impacto social, uma vez que não se restringe à dimensão social, mas integra também as dimensões económica e ambiental.

A avaliação do impacto das ações deve ser uma preocupação permanente, quer se trate de políticas, de programas, de projetos, de desempenhos (individual ou organizacional) ou qualquer outra situação, devendo haver o maior rigor técnico possível, mesmo havendo dificuldades em encontrar ferramentas fidedignas que permitam medir e dar resposta às questões existentes e que são baseadas nas evidências. Qualquer avaliação deve ser sustentada em dados que são analisados de acordo com os objetivos globais pretendidos, para ajudar a resolver os problemas e suportar a adequada tomada de decisões. Baseada em indicadores criteriosamente definidos e comportando um planeamento ajustado à

realidade, há que considerar os *inputs* / recursos, os *outputs* / resultados e as mudanças / impactos, para se fazer uma avaliação completa.

O impacto será algo que acontece depois de uma determinada intervenção e que vai influenciar os resultados, não havendo uma definição universal e sendo difícil isolar as diversas variáveis que se estabelecem nas relações causais, quando estão envolvidas, concretamente, pessoas. É esse o caso da avaliação do impacto de riscos psicossociais na produtividade em Organizações de Economia Social (OES), pois há que medir o que contribui efetivamente, quais os fatores que estão envolvidos e se estão direta ou indiretamente relacionados com as ações produzidas.

Existe uma grande diversidade metodológica para a avaliação de impacto, devendo ser sempre adequados os métodos aos contextos e objetivos a avaliar, atendendo aos recursos e constrangimentos existentes. Como tal, para a elaboração da presente dissertação, procurou-se seguir as etapas de definição dos objetivos, enumerar as questões a responder, apresentar o modelo de análise de causalidade, bem como os indicadores e métricas, com vista a mapear os resultados, para poder retirar conclusões.

Este projeto procura identificar os principais riscos psicossociais no setor social e estabelecer uma relação com a produtividade no trabalho, a partir de um questionário que segue um modelo com conceitos multidimensionais destinado a cobrir os aspetos gerais envolvidos na abrangência do “bem-estar” e da “qualidade de vida” no trabalho. Por ser profissional na área da gestão dos recursos humanos numa organização de economia social, designadamente uma associação de apoio à deficiência intelectual, o interesse da mestranda baseia-se no facto de ser responsável por processos de recrutamento, seleção, acolhimento, gestão do desempenho, satisfação, motivação, desenvolvimento e formação profissional, bem como por indicadores de saúde e segurança, absentismo e produtividade no trabalho.

Estando em vigor a autorização pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) para utilização de um instrumento validado e aferido para a população portuguesa, foi possível seguir a metodologia de inquérito a uma amostra de organizações com representatividade a nível nacional, obtendo-se dados que podem ser comparados com outros setores de atividade, analisando-se a relação entre as variáveis do estudo, permitindo deste modo, dar resposta à pergunta de partida: “*Quais os principais riscos psicossociais dos trabalhadores do setor social e em que medida influenciam a sua produtividade?*”.

Considera-se que o tema escolhido cumpre as regras do curso de mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social, uma vez que diz respeito a uma importante área da gestão de pessoas, sendo realizada a avaliação dos riscos psicossociais e a análise do seu impacto na produtividade dos trabalhadores de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

Foi efetuada uma revisão de literatura para fundamentação teórica e a análise estatística dos dados permitiu validar as relações existentes entre as diversas variáveis consideradas no estudo e verificar as hipóteses formuladas:

- Hipótese A: a produtividade no trabalho varia em função dos riscos psicossociais.
- Hipótese B: os principais riscos psicossociais no setor social são diferentes dos de outros setores.
- Hipótese C: os riscos psicossociais no setor social não variam nos vários distritos.
- Hipótese D: as características sociodemográficas influenciam a produtividade.

O principal objetivo da investigação é o estudo de riscos psicossociais no setor social e da sua relação com a produtividade no trabalho, tendo sido utilizado o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), pela aplicação a uma amostra de 599 trabalhadores que prestam cuidados a clientes de associações de apoio a deficientes intelectuais. Pela pertinência da missão levada a cabo pelos trabalhadores destas organizações de economia social, considera-se que a identificação dos principais riscos psicossociais e a averiguação sobre o respetivo impacto na produtividade são cruciais para contribuir para o desenvolvimento de programas de promoção e manutenção da saúde (física e psicológica), segurança e bem-estar no trabalho nesse setor.

A dissertação será partilhada com as entidades que fizeram parte do estudo, com vista à adoção de medidas e ações preventivas na organização do trabalho. Os resultados são apresentados em termos gerais, considerando as várias organizações participantes no estudo, possibilitando o *feedback* posterior a cada uma delas, cuja breve caracterização se engloba no estudo, procurando-se demonstrar a sua homogeneidade. Ao convidar várias Associações de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) do país para participarem no estudo, considerava-se que não deveriam revelar diferenças estatisticamente significativas, mas que certamente seriam encontradas correlações entre determinadas subescalas do COPSOQ e a produtividade, esperando-se que riscos psicossociais elevados implicassem uma diminuição da produtividade.

Sabe-se que a qualidade das condições de trabalho é um dos fatores fundamentais para o sucesso do sistema produtivo; nesse sentido, o sucesso das organizações passará pela melhoria da produtividade dos trabalhadores, os quais, sendo os ativos mais importantes, permitem fazer a diferença na qualidade dos serviços prestados.

Pretende-se que o estudo possibilite a avaliação do impacto de riscos psicossociais na produtividade, de forma a contribuir para o desenvolvimento de medidas promotoras de saúde, segurança e bem-estar nos trabalhadores do setor social, nomeadamente em funções de elevado grau de exigência física e emocional, face aos desafios colocados na prestação de cuidados a clientes com deficiência intelectual e incapacidade.

A investigação realizada pretende ser um contributo para melhorar a ação das organizações que promovem a inclusão social, designadamente as que respondem às necessidades de pessoas com deficiência, para incrementarem a igualdade de oportunidades com reais efeitos na qualidade de vida, em termos de acesso a uma maior independência e autonomia, melhores relações interpessoais e maior participação nas atividades quotidianas.

A revisão de literatura sobre os riscos psicossociais e a sua influência na produtividade dos trabalhadores, permite identificar lacunas e áreas futuras de investigação. Através das partes teórica e prática, o estudo possibilitará demonstrar a forma como estas abordagens se complementam e suportam uma à outra. A dissertação visa reconhecer que as análises nesta área devem dirigir-se ao desenvolvimento de novos modos de empreender pesquisas e práticas no mundo laboral, de modo a responder adequadamente às necessidades dos trabalhadores e das organizações.

A estrutura da dissertação é a seguinte:

No ponto “1. Aspectos conceituais sobre riscos psicossociais e produtividade” procede-se ao enquadramento da importância dessa problemática no bem-estar dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, bem como se mencionam os principais conceitos referentes a riscos psicossociais e *stress* ocupacional e à definição e medição da produtividade no trabalho, estabelecendo-se a relação entre estas variáveis, sendo uma parte do trabalho essencialmente teórica, que engloba uma vasta revisão de literatura.

O ponto “2. Avaliação do impacto de riscos psicossociais na produtividade em IPSS: aplicação prática” contempla algumas especificações das IPSS que, especificamente, se dedicam ao apoio a pessoas com deficiência intelectual, fazendo-se uma breve resenha histórica sobre a inclusão, descrevendo-se brevemente as organizações participantes, apresentando-se a metodologia do estudo de campo realizado e o questionário aplicado, bem como a caracterização geral da amostra de trabalhadores e os métodos de análise estatística utilizados.

No ponto “3. Análise e interpretação dos resultados” exibem-se os resultados obtidos a partir de medidas estatísticas descritivas, estabelecendo-se comparações entre setores e variáveis, correlações entre riscos psicossociais e produtividade média, bem como métodos estatísticos inferenciais para testar as hipóteses.

No final, apresentam-se as conclusões do estudo realizado e examinam-se os aspetos mais relevantes da pesquisa realizada, estabelecendo-se uma ponte para a gestão dos recursos humanos no setor social, apresentando-se as limitações do estudo, algumas recomendações e as possibilidades futuras de investigação.

1. Aspectos conceituais sobre riscos psicossociais e produtividade

Hoje em dia, constatam-se novas realidades que afetam o desempenho e a produtividade dos trabalhadores, e existe uma crescente urgência em estudar tudo o que possa dizer respeito às condições que lhes proporcionem um melhor bem-estar e qualidade de vida. A velocidade com que ocorrem as mudanças pessoais e organizacionais é muito elevada, sendo necessários constantes ajustamentos aos diferentes aspectos sociais, económicos, culturais e tecnológicos, verificando-se uma grande instabilidade e incerteza no meio envolvente e nas exigências que rodeiam os indivíduos (Bento, 2003).

As OES são a expressão organizada do dever moral de solidariedade e justiça entre as pessoas e, devido à sua vasta inscrição nas realidades locais, são os instrumentos mais atentos, válidos e eficazes da efetivação dos direitos de cidadania. A sua missão consiste em responder aos desafios sociais, em especial aqueles que envolvem situações particulares de vulnerabilidade, visando a melhoria da qualidade de vida das pessoas e das suas famílias e contribuindo para uma sociedade mais justa e igual e para sistemas sociais mais desenvolvidos e sustentáveis. Estas entidades devem atuar adequadamente na relação com todas as partes interessadas: clientes, famílias, parceiros, colaboradores e demais que consigo interagem, influenciando e sendo influenciadas pelo seu desempenho.

À semelhança das outras organizações também precisam de gerir recursos e interesses, desenvolver as competências dos colaboradores e estar atentas à sua motivação, adaptar os processos, níveis e tipo de serviços aos clientes, garantindo as melhores condições para o desempenho das funções, cuja missão é cuidar e melhorar a vida daqueles que necessitam de cuidados, ou seja, 'servir pessoas através de serviços prestados por pessoas'. Neste contexto, existem elevados índices de expectativas de todos os envolvidos, pelo impacto individual e social que estas organizações podem ter na vida de cada um, em particular, e no bem-estar da sociedade, em geral.

Assim, é objetiva e real a urgência de apoiar as OES a fazerem melhor, para que também elas possam contribuir para uma maior qualidade da vida dos seus clientes e para potenciar o crescimento do sistema em que se inserem. Também é importante clarificar e orientar para um sentido ético, incentivando e fornecendo estruturas de reflexão em relação aos objetivos pretendidos, onde têm origem os direitos e as obrigações, de modo a fundamentar e modificar comportamentos, para garantir a prestação de serviços mais flexíveis e, simultaneamente, dirigidos ao humanismo mais profundo e à raiz do ser enquanto pessoas.

Os profissionais que trabalham nestas organizações devem desenvolver estratégias e práticas que favoreçam a capacidade de escolha, a tomada de decisões, o estabelecimento de planos e metas pessoais, a autonomia, a autodeterminação e outros componentes de valorização pessoal. Também têm que fomentar a autoestima e o reconhecimento social das pessoas com quem interagem, escutando-as em todos os assuntos que lhes digam

respeito e, caso não seja possível, ouvindo as suas famílias ou representantes, no sentido de assegurar que as decisões são tomadas em consonância com os respetivos desejos e interesses, denunciando eventuais situações de discriminação, injustiça, maus-tratos, negligência ou qualquer outra ação que colida com os valores, princípios e normas do referencial de ética social (Martins, 2004).

O trabalho, enquanto relação entre nós e os outros, é provavelmente a mais importante atividade humana levada a cabo, pois providencia uma âncora, através dos resultados que se produzem e das ligações que se erguem (Schabracq *et al.*, 2003). Há bastantes evidências de que más condições de trabalho afetam a saúde física e psicológica dos trabalhadores, causando fadiga, *stress*, fraco desempenho e baixa produtividade. Também a falta de respeito e as relações sociais pobres podem ter uma influência negativa na saúde mental, assim como a precariedade no emprego, o sistema de remunerações, o horário de trabalho e as reduzidas perspetivas de carreira. A fraca liderança e um desadequado estilo de gestão e baixo suporte são outros exemplos de fatores que podem ser prejudiciais ao projeto profissional (Kompier, 2003).

As condições de trabalho e as exigências sobre os trabalhadores têm sofrido enormes mudanças nos países ocidentais nas últimas décadas, designadamente pela introdução de tecnologias estratégicas como meio efetivo de produção, gestão da qualidade total, utilização de contratos de trabalho temporários, aumento das horas de trabalho, recurso ao *downsizing* e ao *outsourcing*. Estas mudanças têm um impacto negativo na qualidade do ambiente psicossocial das organizações, devido à maior sobrecarga e pressão na realização das tarefas, menor previsibilidade, maior insegurança no emprego, necessidade de flexibilidade de horários e de mobilidade geográfica e funcional, entre outros aspetos. Como consequência destes desenvolvimentos, os riscos psicossociais e o *stress* ocupacional têm vindo a aumentar acentuadamente e, em consequência, a produtividade no trabalho vem sendo reduzida.

1.1. A avaliação dos riscos psicossociais e da produtividade no bem-estar dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho

O setor dos serviços tem vindo a ganhar um crescente relevo e interesse na investigação académica, concretamente, nas áreas da psicossociologia e da gestão de recursos humanos, designadamente com incidência no estudo da relação com os clientes e na forma como o trabalho é desenhado e quais as repercussões nas atitudes e no bem-estar dos trabalhadores.

As interações sociais que emergem na prestação de serviços são cada vez mais reconhecidas pela primazia dada à excelência no atendimento e à orientação para as necessidades dos clientes. As transações recíprocas que permitem às pessoas envolvidas sentir empatia pelo outro, envolvem momentos de elevada qualidade entre trabalhadores e clientes, valorizando-se o tratamento de qualidade e promovendo-se a estima social.

Principalmente no setor social, em que são prestados cuidados humanos básicos a pessoas em situação de dependência, os trabalhadores percebem o valor social da sua ação e retribuem com um compromisso afetivo, aumentando o significado do trabalho e a motivação, de forma duradoura (Castanheira, 2016).

1.1.1. Bem-estar dos recursos humanos

O mundo do trabalho tem vindo a tornar-se cada vez mais competitivo e é necessário gerir a constante criação e destruição de empregos, procurando estabelecer-se um equilíbrio entre oferta e procura, assegurando a inclusão no mercado, a flexibilização das modalidades laborais e a conciliação com condições de trabalho dignas, no que respeita aos direitos dos trabalhadores (OIT, 2015).

Na gestão de recursos humanos, é incontestável a atenção a prestar aos trabalhadores em termos de saúde, segurança e ambiente. Para além da preocupação com os equipamentos e as condições físicas do trabalho, também tem que se atender aos aspetos referentes à qualidade de vida. Assim sendo, é crucial ter em consideração os fatores referentes à participação, *empowerment*, encorajamento à inovação, sentimento de controlo, eficácia, autonomia, capacidade de adaptação, flexibilidade, autoconsciência, organização, espírito de equipa, normas de grupo, comunicação interpessoal, motivação, zelo, conhecimentos, competências, estilo de liderança, políticas sociais, envolvimento da família, maturidade no trabalho e progressão na carreira (Hale e Hovden, 1998).

Os desafios são essenciais para as pessoas, para os grupos e para as organizações, de modo a que se possam desempenhar funções com criatividade, devendo promover-se a aprendizagem e a realização pessoal e profissional, a fim de atingir resultados (¹Meyer, 2003). As organizações e os gestores deparam-se frequentemente com acidentes de trabalho, conflitos interpessoais, absentismo, fraco desempenho e insatisfação laboral por parte dos trabalhadores. Estes aspetos causam perturbações no ambiente de trabalho, conduzindo à desmotivação e ao decréscimo da produtividade. Os efeitos destes problemas são difíceis de superar, pois podem começar num indivíduo e espalhar-se, alcançando outros colegas, os próprios gestores e toda a organização (Pflanz e Heidel, 2003).

A mobilidade (funcional ou geográfica) é um elemento estrutural da política de recursos humanos que pode contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional. Pode prevenir os problemas decorrentes de se executar as mesmas tarefas durante demasiado tempo, tendo a vantagem adicional de aumentar a flexibilidade e alargar as competências das pessoas. É uma medida motivadora desde que incentive a mudança com um ritmo adequado e compatível com as características e capacidades dos trabalhadores, sendo bastante útil em casos de inadaptação ao posto de trabalho ou de falta de produtividade (³Schabracq, 2003).

Algumas das profissões vitais para a sociedade têm falta de prestígio e de estatuto social e isso contribui para a redução da sua autoridade social, reforçada pelo aumento dos direitos dos clientes. Anteriormente, para se trabalhar no setor social, bastava possuir sentido de responsabilidade, capacidade de organização, método, prudência, diligência, disciplina e sensatez, mas agora, em funções de cuidados humanos também se acrescentam como características cruciais, a empatia, a disponibilidade e a perfeita sintonia com a vida emocional dos clientes, ou seja, espera-se cada vez mais dos profissionais de ajuda (Cherniss, 1992).

O equilíbrio entre a vida familiar e a vida profissional é fundamental para o bem-estar no trabalho e, conseqüentemente, é uma componente à qual os gestores de recursos humanos necessitam de dedicar a devida importância. As práticas a implementar podem englobar o envolvimento através da partilha de informação e participação na tomada de decisão; o desenvolvimento pessoal mediante a aquisição de competências e conhecimentos profissionais; e o reconhecimento dos trabalhadores, incluindo incentivos e recompensas pela eficiência e produtividade (Carvalho e Chambel, 2016).

O envelhecimento populacional constitui um dos fenómenos mais evidentes da evolução demográfica, resultante de várias causas, nomeadamente o decréscimo de natalidade, o aumento da longevidade, a melhoria das condições básicas de higiene, alimentação, saúde, escolaridade e outras mudanças sociais. Esta tendência afeta a composição do quadro de pessoal nas organizações, designadamente o aumento da idade média. Assiste-se, assim, ao envelhecimento no trabalho, no que se refere às modificações decorrentes do avanço na idade e nas dificuldades acrescidas em termos físicos para aquisição de novas potencialidades, bem como se constata a influência das condições de trabalho sobre o estado geral de saúde do trabalhador, a médio e longo prazo. Promover condições que permitam a rendibilização da experiência dos recursos humanos e a preservação da sua capacidade produtiva é um investimento que deve anteceder e acompanhar o prolongamento adequado e saudável do seu período de vida ativa, constituindo um compromisso e uma responsabilidade de gestão da organização, através de uma estratégia de controlo dos custos humanos e financeiros (Ramos, 2015).

Para além da idade ativa estar a aumentar, também terão que ser prestados cuidados a cada vez mais pessoas idosas e com necessidades especiais. Isso irá contribuir para a redução da saúde no trabalho, pois as reformas antecipadas irão ser cada vez mais raras. Deste modo, na gestão de recursos humanos deve ser crescente a preocupação com a promoção da saúde e das condições de segurança no trabalho, especialmente tendo em conta o aumento da média etária dos trabalhadores, adotando-se medidas em relação à sua qualidade de vida ocupacional que podem passar pelo alargamento de oportunidades de trabalho em *part-time*, flexibilidade de horários e rotatividade de funções. Mas os gestores responsáveis pelo desenvolvimento das pessoas nas organizações devem tomar

conhecimento das capacidades específicas dos trabalhadores mais seniores, evitando tomar decisões baseadas em preconceitos e estereótipos sobre o envelhecimento, sendo importante melhorar a sua requalificação. O principal desafio consiste em promover as oportunidades de envelhecimento ativo e saudável (Siegrist e Dragano, 2006).

Independentemente do tipo de intervenções e medidas de prevenção nos locais de trabalho, os trabalhadores são os atores fundamentais no que se refere a uma análise custo-benefício (DeRango e Franzini, 2003). Como tal, há que adotar um modelo holístico para lidar com situações de risco, uma vez que as respostas dos indivíduos são complexas e dizem respeito às exigências físicas, às relações interpessoais, aos papéis desempenhados, às políticas existentes e às condições de trabalho, exigindo otimismo, robustez, autoconfiança, sentido de coerência e *locus* de controlo (Nelson e Simmons, 2003).

A motivação dos trabalhadores está subjacente ao enriquecimento do seu trabalho, ou seja, à obtenção de reconhecimento e à utilização das competências de que dispõem para enfrentar os desafios. Os gestores necessitam de compreender as expectativas implícitas que as pessoas trazem para as organizações e, simultaneamente, dirigir e renegociar as mesmas, numa postura de condução das mudanças necessárias à permanente adaptação ao mercado. É interessante pensar na produtividade que uma empresa poderia alcançar se os seus líderes alavancassem ao máximo o potencial dos empregados e o mantivessem assim, através dos vários períodos de mudança (Kraines, 2003).

As pessoas têm expectativas de natureza jurídica e psicológica em relação às suas entidades empregadoras, inspiradas a partir do vínculo estabelecido por um contrato formal ou informal de trabalho. As organizações devem desenvolver programas de bem-estar relacionados direta e indiretamente com a gestão de recursos humanos, de forma global ou segmentada, com o objetivo de proporcionar proteção, segurança, desenvolvimento pessoal e melhoria do ambiente coletivo, numa dinâmica de qualidade de vida laboral. Ao reconhecer que as pessoas são o maior sucesso de uma organização e, desta forma, quanto melhor desempenho tiverem, mais resultados organizacionais serão atingidos, então há que aumentar o envolvimento dos colaboradores. Através de práticas de gestão de recursos humanos que mostrem preocupação com as necessidades e objetivos dos trabalhadores, as organizações desencadeiam respostas recíprocas da sua parte, nomeadamente uma atitude de ligação afetiva à organização e níveis de bem-estar adequados à realização do seu trabalho e que promovem a produtividade (Lopes e Chambel, 2016).

As organizações são um conjunto de indivíduos interdependentes e interativos que trabalham juntos para atingirem metas comuns e que se relacionam de acordo com determinados padrões de comunicação. Assim, coloca-se a tónica na interação e na interdependência dos indivíduos que constituem os grupos sociais (Cox e Thomson, 2000).

A teoria geral dos sistemas integra a definição psicossocial da organização como sendo produtora de elementos importantes para as relações sociais que controlam o desempenho coletivo e que suportam a existência do próprio comportamento de grupo. Isto é, os grupos que as pessoas integram são componentes-chave na organização enquanto sistema social; e a proteção no trabalho diz respeito ao direito fundamental de cada pessoa à vida, segurança, liberdade, dignidade e integridade física e, por essa razão, deve fazer parte integrante dos princípios e direitos fundamentais proclamados no trabalho (in http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/genebra_trab_digno_pt.htm, acessado em 13 de outubro de 2016).

A lei nº 102/2009, de 10 de setembro regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, de acordo com o previsto no artigo 284º do código do trabalho (lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro). As obrigações gerais do empregador referem-se ao dever de zelar, de forma continuada e permanente pelo exercício da atividade em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os princípios gerais de prevenção: assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos e biológicos e aos fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador; a adaptação do trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, à escolha de equipamentos de trabalho e aos métodos de trabalho e produção, com vista, nomeadamente, a atenuar o trabalho monótono e o trabalho repetitivo e reduzir os riscos psicossociais.

Existem evidências de que a insegurança no trabalho, o excesso de exigências cognitivas e emocionais, a fraca autonomia e apoio social, a ausência de recompensas, entre outros, são fatores de risco, pelo que devem ser identificados e controlados. Quando são detetados quaisquer fatores desta natureza, há que implementar mudanças na organização laboral, devendo assumir-se como alvo central das ações das empresas, pelo impacto que essas alterações terão na saúde dos trabalhadores e, conseqüentemente, na saúde da própria empresa e da sociedade em geral. Assim sendo, a medicina do trabalho e a higiene e segurança no trabalho são pilares de ação da saúde pública.

O estudo da organização do trabalho adquire importância como forma de possibilitar uma adequada inserção nos instrumentos de enquadramento legal reguladores das relações laborais. A efetiva integração dos indivíduos dá-se apenas na medida em que trabalhadores e organizações assumam laços recíprocos que vão mais longe do que a mera subordinação a contratos, como seja a necessidade de aquisição de conhecimentos e experiências ao longo da vida, constituindo-se um elo de ligação de vantagens recíprocas entre empregadores e trabalhadores (Dias da Silva e Duarte, 2015).

O estabelecimento de uma identidade subjacente à construção de uma organização sustentável e longa, deve contemplar a busca da qualidade de vida em todas as suas

interações, ou seja, com trabalhadores, clientes, fornecedores e sociedade em geral. Nesse sentido, a organização deve desenvolver relações de alta qualidade baseadas em proximidade, afetividade, confiança, lealdade e respeito, sabendo-se que a congruência entre os valores de gestores e de colaboradores têm impacto positivo na qualidade de vida no trabalho.

Entre os fatores mais importantes para gerar uma força de trabalho motivada, encontram-se as culturas organizacionais que promovem a dignidade, a saúde e a justiça, bem como as relações entre colegas, baseadas na confiança. Para tal, é necessário desenvolver e promover o apoio social, a colaboração e o espírito de equipa. Simultaneamente, é preciso desenvolver o papel da liderança, que deve ter a capacidade de gerar entusiasmo nos seus seguidores, inspirá-los, estimular o seu intelecto e proporcionar que participem na tomada de decisões, para que se possam gerar ideias criativas e inovadoras (Fisher, 2010). Também a cultura pode ter uma forte influência nos riscos ocupacionais, pois é específica a cada organização e propicia à redução ou aumento do bem-estar dos trabalhadores (Beehr e Glazer, 2001).

A saúde e o bem-estar nas organizações dependem em larga medida do grau com que os seus gestores se comportam como verdadeiros líderes, implicando que sigam padrões morais diretamente relacionados com justiça, honestidade, respeito, consideração e atenção. Uma das tarefas de gestão mais importantes é preservar o clima emocional e um líder deve fazer a diferença na prevenção dos riscos psicossociais (Schabracq, 2003). Os gestores, quando avaliam o desempenho dos trabalhadores do setor social, nomeadamente dos que prestam cuidados humanos a pessoas com necessidades especiais devem ter em consideração que as experiências problemáticas podem afetar a vida no trabalho e a produtividade, devido às dificuldades na gestão emocional das relações interpessoais (Wren *et al.*, 2006).

Na relação entre um trabalhador e a organização destaca-se o efeito das práticas de gestão de recursos humanos, o suporte organizacional percebido e o contrato psicológico existente. A flexibilidade nos postos de trabalho, o rigor nos mecanismos de seleção, as medidas de desenvolvimento, formação e avaliação do desempenho, a remuneração competitiva e a atribuição de benefícios, promovem, de forma conjunta e sinérgica, uma troca positiva e equilibrada entre os trabalhadores e as organizações. Estes exemplos, promovem o valor social atribuído ao trabalho, através do *commitment* e respetivo impacto produzido nos trabalhadores, no sentido de perceberem uma diferenciação positiva, contribuindo para o bem-estar dos profissionais e *engagement* no trabalho (Chambel, 2016).

A conceção e implementação de um sistema de compensações equitativo e competitivo é uma das mais importantes funções da gestão de recursos humanos, pois uma organização que pague abaixo do mercado no seu setor de atividade, dificilmente atrai candidatos de qualidade ou tem bastante dificuldade em reter aqueles que apresentam

melhor desempenho. A gestão dos sistemas remuneratórios ultrapassa largamente o âmbito do cumprimento das disposições legais contratuais e assume uma dinâmica propícia à integração de benefícios para promover a coesão interna, assente num sentimento de justiça percebida como equilibrada. Outras medidas abrangentes de desenvolvimento e de recompensa, tais como a aprendizagem contínua ou atribuição de bónus de mérito e/ou produtividade, não devem ser usadas de forma isolada. Quaisquer benefícios só podem ser geridos de acordo com as necessidades da organização, devendo encontrar-se soluções que sejam relevantes para o contexto do negócio, para a dinâmica do mercado e para a cultura organizacional (Bucknall e Wei, 2006). Uma outra área de intervenção importante na gestão de recursos humanos visa a promoção de estilos de vida saudáveis, como forma de prevenir doenças e diminuir o absentismo, através de programas tais como: parar de fumar, gerir o *stress*, aumentar a prática de exercício físico e reduzir o sedentarismo, adotar hábitos de alimentação saudável, aumentar o desenvolvimento pessoal e das competências sociais. Todas estas situações se relacionam positivamente com indicadores de eficiência e de produtividade.

Os efeitos do trabalho sobre os trabalhadores e o impacto nas suas famílias marcam a política socioeconómica das sociedades e, com o tempo, vai-se ganhando maior consciência e um modelo de cidadão-trabalhador reforçado pelo carácter humanista e por políticas globais de saúde. Desde que os quadros normativos se tornaram na pedra basilar do trabalho, têm vindo a ser impostas obrigações legais que tornam mais efetivas as preocupações dos gestores (decreto-lei nº 441/1991, de 14 de novembro).

As organizações estão cada vez mais sensíveis à relação entre fatores de risco e produtividade, reconhecendo-se que doenças e incapacidade têm um impacto negativo no rendimento. Mas também tem um grande impacto o presenteísmo (estar presente no trabalho mas de forma improdutivo) e a falta de compromisso por parte dos trabalhadores. Desde a revolução industrial que se estudam os malefícios dos turnos, do trabalho em série, das tarefas repetitivas, do impacto de cargas e das más condições laborais no estado emocional dos trabalhadores. As novas diretrizes para o terceiro milénio trazem uma proposta de incorporar a avaliação do impacto da saúde na produtividade no trabalho a nível das organizações, devendo os gestores focar-se essencialmente na prevenção dos riscos mediante a modificação da cultura para reduzir os perigos existentes, com a introdução de ações que visem a mudança de comportamentos e a aquisição de novas atitudes (Sperry e McLean, 2003).

Para a generalidade dos trabalhadores, a organização providencia-lhes não só o emprego, mas também o próprio contexto inerente, pelo que todo e qualquer problema no trabalho afeta a sua saúde e os seus comportamentos. Ou seja, a organização e o contexto do trabalho, moldam o comportamento dos trabalhadores e podem determinar não só a

qualidade de vida no trabalho como a sua saúde em geral. Por isso, estes aspetos são fundamentais como preocupações na gestão do bem-estar dos recursos humanos.

1.1.2. Saúde e segurança no trabalho

A medicina do trabalho nasceu da necessidade de dar resposta ao desenvolvimento e progresso industrial que fez surgir implicações para a saúde dos trabalhadores, designadamente os acidentes de trabalho, as doenças profissionais e a fadiga inerente a determinadas funções (Desoille, 1958). Pretendeu-se preservar a saúde no decurso do desempenho das tarefas, designadamente no ambiente físico e na própria organização do trabalho, atendendo às diversas esferas da vida humana (individual e social), procurando avaliar a aptidão das pessoas para os postos de trabalho em concreto e prevenindo os riscos que lhes estão associados. Atualmente, é considerada uma especialidade médica que lida com as relações entre os trabalhadores e o seu trabalho, visando a prevenção dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais, mas também a promoção da saúde e da qualidade de vida, tendo por objetivo assegurar ou facilitar aos indivíduos a melhoria contínua das condições de saúde, nas dimensões física e mental, a saudável interação entre as pessoas e destas, com o ambiente social no trabalho. A sua ação está orientada para a prevenção e para a assistência, de modo a contribuir para a saúde, bem-estar e produtividade dos trabalhadores e a sua adaptação nas organizações, nas famílias e na comunidade. Esta especialidade da medicina constitui uma área de intervenção prioritária que valoriza os locais de trabalho como espaço de eleição para a prevenção primária dos riscos profissionais, a proteção e o acesso a serviços de saúde por parte dos trabalhadores, contribuindo para as boas condições e para a produtividade. Desempenha um papel crucial nas organizações, sendo subscrita pela generalidade da comunidade científica e por entidades internacionais de referência como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). Todas as intervenções médicas, de higiene e de segurança visam a proteção e a promoção da saúde dos trabalhadores nos locais de trabalho, de modo a desenvolver as condições que garantam o mais elevado grau de qualidade e de proteção, designadamente o bem-estar físico, mental e social e prevenindo as doenças e os acidentes. Os trabalhadores são os principais protagonistas nas organizações, sendo a sua saúde e bem-estar extremamente importantes para a qualidade da sua prestação de tarefas e desempenho das suas atividades. Estão expostos a fatores múltiplos que vão desde os agentes físicos aos psicossociais, dependendo do setor de atividade, devendo ser avaliadas as condições gerais do trabalho e os riscos associados, de modo a adotar medidas preventivas de saúde e segurança.

A medicina do trabalho encontra-se abrangida pelas mesmas regras deontológicas e éticas de qualquer especialidade médica (CEOM, 2011), sendo contudo exercida num meio ambiente que não se organiza em torno de uma unidade de saúde, mas sim no seio das organizações. Como tal, compete-lhe planear, organizar e prestar serviços de saúde aos

indivíduos que trabalham e que, na sua maioria, são saudáveis, identificando e intervindo na minimização dos fatores de risco relacionados com o trabalho ou que interfiram com o trabalho. Também cada ator organizacional (empregador e/ou trabalhador) deve ser interveniente direto na promoção de boas práticas, já que a ausência de regulação quanto à própria escolha de exames a realizar no âmbito da medicina do trabalho desvirtua o princípio do legislador. Deveria ser uniformizada essa informação, para diminuir a conflitualidade das decisões e fortalecer o papel dos médicos do trabalho, reforçando a confiança dos trabalhadores e assegurando o sigilo sobre técnicas e meios de intervenção clínica.

Será importante atender à visibilidade da Saúde e Segurança no Trabalho (SST) e ao seu contributo dentro das organizações, pois continuamos a ser reféns de uma visão limitada da atuação destes técnicos especialistas, restringindo-lhes o campo de intervenção. Seria essencial que os médicos do trabalho saíssem da sua área de conforto e fossem uma voz mais ativa enquanto peritos, participando nas ações e medidas que contribuam positivamente para o bem-estar global e saúde dos trabalhadores.

Quando se abordam os principais problemas de saúde da população ativa, fala-se sobretudo dos indicadores com maior impacto e visibilidade, que são as doenças profissionais e os acidentes de trabalho (lei nº 98/2009, de 4 de setembro). A definição de acidente de trabalho é “todo o acontecimento inesperado e imprevisto, incluindo os atos de violência, derivado do trabalho ou com ele relacionado, do qual resulta uma lesão corporal ou mental, de um ou vários trabalhadores” (ACT, 2015). Em Portugal, os setores primário e secundário, pelo perfil de recursos, modelo de negócio e de organização do trabalho que integram, continuam a ser, tendencialmente, os de risco mais elevado, onde a sinistralidade tem sido alvo de políticas de prevenção nacionais e internacionais (GEP, 2013). O desenvolvimento social, as ações e campanhas das entidades oficiais e dos parceiros sociais têm contribuído para a queda da taxa de acidentes (Almeida, 2016).

Os exames médicos de admissão, periódicos ou ocasionais podem incluir o mero exame clínico, ou também vários tipos de despiste, mediante o perfil profissional; em termos de boas práticas de saúde permitem a prevenção de diversos problemas. No âmbito da segurança no trabalho são feitas vistorias técnicas, com análise do ambiente de trabalho para identificação, análise, quantificação e qualificação das tarefas por posto de trabalho e avaliação dos riscos. Mas segundo o modelo biopsicossocial da saúde preconizado pela OIT, a saúde ocupacional é encarada como “um completo bem-estar físico, psíquico e social no trabalho”, sendo um tema central a prevenção dos riscos profissionais, designadamente na influência dos fatores psicossociais. É dever legal a criação de condições de promoção e manutenção da saúde no trabalho, incluindo a saúde psicossocial, para todos os trabalhadores e em todos os locais de trabalho (Coelho *et al.*, 2016).

Existem diversas perspetivas interdisciplinares que estudam os riscos da saúde, segurança e bem-estar individual e organizacional. Para todas os setores é claro que devem ser desenvolvidos, mantidos e promovidos hábitos saudáveis pelas pessoas, no trabalho e na sociedade, num modelo de prevenção (Quick e Tetrick, 2003). A saúde ocupacional engloba investigações de profissionais de diversas áreas, havendo bastante literatura teórica com estudos práticos (Sinclair *et al.*, 2013). É uma disciplina que procura não só desenvolver modelos que permitam compreender a saúde, como também ferramentas de intervenção que promovam práticas adequadas aos contextos profissionais, realçando-se a possibilidade de fazer o diagnóstico das situações de risco para os trabalhadores. Pretende-se viver mais e melhor, com uma visão consciente e qualificada das escolhas de bem-estar, sendo a produtividade saudável e sustentável uma forte tendência e também um grande desafio da atual gestão de recursos humanos, através de um conjunto de ações, programas, valores e estratégias que fortalecem este horizonte da saúde no trabalho (Limongi-França *et al.*, 2016)

O recente Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) defende que a prevenção de riscos psicossociais e a promoção da saúde mental deverá ser feita segundo uma abordagem organizacional e de gestão, de modo a chegar a todos os locais de trabalho e abranger todos os trabalhadores (*in* <https://osha.europa.eu/pt/surveys-and-statistics-osh/esener>, acessido em 4 de setembro de 2016).

A gestão de topo não deve limitar-se ao mero cumprimento das suas obrigações determinadas pela lei, mas ir além, defendendo a responsabilidade social das organizações, mediante políticas de prevenção de riscos que permita ser parte integral da consciência e das ações como função estratégica alinhada à missão institucional (*in* http://www.who.int/occupational_health/5keys_healthy_workplaces_portuguese.pdf?ua=1, acessido em 10 de dezembro de 2016).

Para promover a saúde e o bem-estar dos seus trabalhadores, as organizações devem nomear pessoas com suficiente influência e importância, que conheçam os trabalhadores, as suas possibilidades e limitações e que lhes possam prestar suficiente atenção. Também devem realizar-se auditorias periódicas, inquéritos e ações de auscultação sobre os problemas, a fim de verificar se existem causas pontuais ou sistémicas. Todas as iniciativas que possam ser desenvolvidas no sentido de promover hábitos mais saudáveis e aumentar o bem-estar tornam-se fatores estratégicos globais críticos (³Schabracq, 2003).

Mas apesar das melhores intenções das organizações, os trabalhadores podem adotar comportamentos indesejáveis na relação de trabalho, designadamente criando conflitos, manifestando elevado absentismo, requerendo indemnizações e desenvolvendo adições, depressões ou incompatibilidades interpessoais, pelo que é importante instituir uma política de prevenção e correção. Existem profissões com maior risco para os trabalhadores, designadamente no setor social, devido aos acidentes e lesões que as transferências e

mobilizações podem causar, bem como devido a eventuais agressões por parte de clientes descompensados (Tehrani, 1988). Muitos trabalhadores estão expostos a experiências exigentes durante o desempenho da sua função, havendo legislação a aplicar para a sua defesa e cumprimento dos direitos. Mas também há que cumprir os deveres, designadamente não havendo dolo ou negligência e tendo que se utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI), bem como todos os apoios técnicos que possam prevenir eventuais lesões corporais e acidentes de trabalho ou futuras doenças profissionais que venham a causar incapacidades temporárias ou permanentes. As profissões podem ser perigosas por variadas razões; algumas requerem o manuseamento de materiais ou equipamentos perigosos, outras colocam os trabalhadores em situações de risco, levando a acidentes de trabalho ou doenças profissionais. Mas o que está na origem dos acidentes de trabalho podem ser ocorrências aleatórias do acaso, falta de condições de segurança ou comportamentos de risco dos próprios trabalhadores (York, 2010).

Uma das mais importantes características do comportamento humano é a sua natureza adaptativa, sendo o erro uma parte normal do comportamento e desempenhando um papel fundamental na aprendizagem de novas competências, bem como na sua própria manutenção (Reason, 1990). O envolvimento do elemento humano no acidente é comum, pois a maior parte dos sinistros é causada por erro humano. Mas falar de erro humano é uma categoria demasiado abrangente para considerar apenas a sua ausência ou presença, sendo essencial compreender a natureza, causas e consequências dos acidentes, sempre que acontecem (Feyer e Williamson, 1997). É absolutamente natural e humano tomar decisões erradas, que se venham a revelar menos seguras, pelo que o fator humano pode contribuir para a ocorrência dos acidentes, designadamente por não se usarem os EPI subjacentes à função específica que se desempenha (Laughery e Vaubel, 1998).

Devido às dificuldades metodológicas e estatísticas associadas à obtenção de dados relativamente a acidentes de trabalho e doenças profissionais, a investigação em SST desempenha um papel essencial na redução da exposição dos trabalhadores aos riscos profissionais existentes. As organizações estão cada vez mais conscientes da necessidade de identificar os perigos e avaliar os riscos existentes nas várias profissões desempenhadas no seu negócio, para não comprometer a continuidade das suas operações e sistemas, mediante a afetação dos recursos necessários. Há que considerar os princípios da avaliação dos riscos para o impacto na saúde e bem-estar de todos os envolvidos nas organizações – trabalhadores e clientes. Deve existir um plano e um programa de suporte que envolva todo o apoio de carácter prático aos envolvidos, sendo responsabilidade das organizações ou devendo essa responsabilidade ser transferida para as seguradoras ou prestadores de serviços no âmbito da SST (Flannery, 2000).

Cuidar da saúde laboral supõe prevenir qualquer dano que o trabalho possa causar, quer em termos físicos, quer psicológicos. As condições de trabalho referem-se a todas as

características concretas dos postos de trabalho, em termos físicos e sociais e que podem ter riscos para a nossa saúde: condições de segurança (máquinas, ferramentas, locais, instalações elétricas, sistema contra incêndios), meio ambiente físico (ruído, vibrações, iluminação, temperatura, humidade, radiações), contaminantes químicos e biológicos (fumos, gases, bactérias), carga de trabalho física e mental (esforços, manipulação de cargas, posturas de trabalho, nível de atenção, ritmo de trabalho, quantidade de trabalho, formação adequada à função) ou organização do trabalho (monotonia, conteúdo do trabalho, autonomia, turnos, comunicação, participação e demais exigências psicossociais).

O desenvolvimento de um ambiente de trabalho seguro depende da identificação precisa dos fatores de risco presentes, mas o próprio conceito de risco pode ser considerado a pedra angular para compreender como ocorrem os problemas de saúde, segurança e bem-estar. O perigo potencial para os trabalhadores e para a integridade geral do sistema laboral pode conter todos os aspetos possíveis que incluam o meio ambiente físico, o modo como o trabalho está organizado, o comportamento das pessoas no local de trabalho e, designadamente, os riscos psicossociais (Dedobbeleer e Béland, 1998).

Essencialmente, tomar conta do bem-estar dos trabalhadores é um elemento lógico e consistente da gestão de recursos humanos, uma vez que o principal objetivo é o desenvolvimento de metas para a organização e, simultaneamente, para os trabalhadores, de modo a que todas as partes possam tirar partido e otimizar os resultados. Sendo as pessoas consideradas como o principal ativo da organização, é lógico que se procure cuidar e desenvolver o mais possível esse capital humano. Qualquer tipo de investimento realizado no sentido de dar maior atenção às pessoas e à melhoria das condições para se sentirem bem no seu trabalho, mesmo que isso custe tempo e dinheiro, irá resultar numa organização mais eficaz e com menos problemas de *stress* ocupacional, podendo ser mais produtiva (Duarte, 2003). Em suma, as organizações devem fornecer as condições necessárias para a motivação e o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores, bem como para o estabelecimento de relações interpessoais agradáveis, sendo fundamentais os papéis da cultura organizacional e da liderança. Maslow (1954) argumentou que só trabalhadores psicologicamente saudáveis poderiam ser trabalhadores motivados e, portanto, produtivos.

Assim sendo (por todas estas afirmações e ideias contidas na imensidão de temas descritos na literatura), a promoção do bem-estar e da qualidade de vida dos trabalhadores avizinha-se cada vez mais como uma preocupação por parte da gestão de recursos humanos, designadamente no âmbito da saúde e segurança no trabalho.

1.2 Fundamentos sobre riscos psicossociais e *stress* ocupacional

O modo como o trabalho é gerido desafia as pessoas que trabalham nas organizações, com respostas construtivas e abertura às experiências. Para cumprir a obrigação de ajudar

as pessoas a lidarem com os desafios, quer os gestores, quer os investigadores necessitam de compreender os fundamentos do contexto do trabalho (Dewe *et al.*, 2000).

As mudanças profundas que têm ocorrido no mundo profissional têm consequências na saúde e segurança no trabalho, bem como nas desigualdades económicas na população em geral, por isso urge realçar o debate sobre as condições de trabalho e o seu impacto na produtividade dos trabalhadores. Os determinantes psicossociais exercem os seus efeitos ao longo de toda a vida, desde a fase de preconceção até à morte do indivíduo, atuando em vários níveis e integrando componentes somáticas, psicológicas e sociais num contexto histórico e ecológico (Neto e André, 2016).

1.2.1. Riscos psicossociais

Existe o consenso generalizado que a medição dos fatores de risco é difícil, dada a indefinição de um construto teórico, havendo várias maneiras de definir e operacionalizar a tensão por eles provocada. Sabe-se que uma elevada percentagem de trabalhadores está exposta a riscos psicossociais no seu local de trabalho e as consequências são nefastas quer para os próprios, quer para as empresas, quer para a sociedade em geral (Kristensen *et al.*, 2005). Estes fatores foram considerados como prioritários em termos de possível campo de investigação importante num futuro próximo (EU-OSHA, 2014), uma vez que se considera que a saúde dos trabalhadores está em risco por causa do *stress* no trabalho, com um custo económico anual estimado em 20 milhões de euros (Parent-Thirion *et al.*, 2007). As campanhas da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) selecionam os setores que apresentam maiores riscos psicossociais, tendo o setor social sido objeto da campanha de 2012 da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST).

As atividades das organizações devem ser geridas por objetivos previamente definidos e negociados. Igualmente, as organizações devem adaptar-se ao meio envolvente, com os seus recursos, as suas contingências, fraquezas e mudanças, para poder sobreviver. Como tal, a estrutura interna, a divisão dos papéis, a cooperação entre as pessoas e os diferentes departamentos são fundamentais numa organização para criar sinergias e gerar mais-valias, como um corpo inteiro que é mais do que a mera soma das partes. Quando não se responde a sugestões ou se mantém um padrão de “latência” na tomada de decisões, isso tem implicações globais na organização e individuais nos seus trabalhadores, pois o clima organizacional é afetado, transmitindo um sentimento de insegurança. Outros exemplos, tais como processos de reestruturação, *downsizing*, perda de direitos e privilégios, nunca haver promoções, receber promessas que são quebradas ou outro tipo de ofensas e humilhações por parte de colegas ou hierarquias, tudo isso pode influenciar negativamente o desempenho no trabalho (Schabracq, 2003).

Entende-se que os riscos psicossociais resultam da interação entre as condições de vida e as condições do trabalho, sendo a saúde dos indivíduos afetada por processos psicológicos e/ou fisiológicos. Podem considerar-se vários riscos psicossociais: sobrecarga

horária, sobrecarga de trabalho mental e físico, monotonia, falta de *empowerment*, *burnout*, assédio moral e violência, insegurança no emprego, *stress* (pessoal e profissional), entre outros. O impacto da exposição a estes riscos manifesta-se sob as mais diversas formas, comprometendo o funcionamento saudável a nível orgânico, emocional, cognitivo, comportamental e social, podendo resultar em acidentes de trabalho, absentismo, doenças (ansiedade, depressão, doenças cardiovasculares), deterioração do ambiente social no trabalho, decréscimo da qualidade e da produtividade do trabalho (OIT, 2011).

Os líderes devem fazer uma gestão adequada à criação de um local de trabalho seguro, através do carisma, que se entende como a capacidade para fornecer uma visão e um sentido de missão, inculcar orgulho, obter respeito, confiança e aumentar o otimismo. Esses líderes empolgam e inspiram os subordinados, através da motivação para os desafios e sentido de participação nos objetivos comuns. Se forem transmitidos sentimentos de esperança e resiliência, essas capacidades serão fonte de autoestima para os membros da equipa, estimulando-se intelectualmente os trabalhadores para tarefas interessantes e desafiando-os para resolverem os problemas do seu próprio modo. Assim, os líderes são agentes positivos para a gestão preventiva dos riscos nas organizações (Quick *et al.*, 2005).

As pessoas são capazes e estão dispostas a fazer o seu trabalho quando prevalece a integridade; no entanto, há diversos fatores que interferem com esse sentimento – podem ser as próprias tarefas em si, o ambiente de trabalho ou aspetos pessoais, tornando difícil ou mesmo impossível a execução do trabalho e perdendo-se o controlo sobre a função. A fim de não criarem situações de inadaptação, as organizações devem possibilitar o desenvolvimento pessoal e profissional, condições propícias ao relacionamento interpessoal e bom clima social, criatividade, prazer e motivação no trabalho, maior eficácia, qualidade e produtividade (Schabracq, 2003). A falta de controlo das situações e de clareza nas interações existentes, a ambiguidade nos papéis desempenhados e nas responsabilidades assumidas, a falta de entendimento das decisões superiores, a baixa apreciação das competências ou indefinição nos critérios de avaliação são tudo aspetos que podem influenciar negativamente o bem-estar e a satisfação no trabalho, levando à diminuição da motivação e da produtividade (Jones e Fletcher, 2003).

Devido às mudanças no mundo do trabalho e às expectativas dos trabalhadores, a natureza do contrato psicológico também mudou nos anos mais recentes. Esse tipo de contrato pode ser definido com uma crença individual em relação aos termos e condições do acordo trocado reciprocamente entre o trabalhador e a organização para a qual trabalha (Rousseau, 1989). Por conseguinte, o contrato psicológico diz respeito àquilo que é compreendido, percebido, esperado e aceite de parte a parte, como valores, regras, determinações, códigos de conduta, tipo de relacionamentos, cumprimento de obrigações – está implícito entre o indivíduo e a organização onde trabalha, especificando o que cada um espera dar e receber nas suas relações recíprocas, não sendo escrito, mas estando

subjacente aos direitos e deveres, bem como às expectativas existentes. Os contratos psicológicos existentes no trabalho são muito importantes para a saúde e bem-estar, pois a noção da sua violação pode trazer consequências profundas ao nível da confiança (Jones e Fletcher, 2003).

Os trabalhadores reconhecem a importância da sua relação laboral e o contrato psicológico proporciona sentimentos distintos, de forma individual, mas com resultados comuns que incluem a saúde e o bem-estar no trabalho. É, assim, importante promover um sentimento de cumprimento do contrato psicológico, não colocando em causa a relação entre os trabalhadores e as organizações. Este tipo de contrato é reforçado através da presença e suporte consistente por parte de colegas e chefias, e é promovido por um bom clima organizacional que tenha subjacente a participação e o envolvimento no trabalho, assim como a própria conciliação de papéis e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (Guest e Conway, 2009).

As crises emocionais no local de trabalho são aspetos que, em regra geral, colocam quer os gestores, quer os trabalhadores em situações desconfortáveis, podendo ser minimizadas ou até negadas. Mas as organizações saudáveis aceitam que as crises emocionais as afetem periodicamente e desenvolvem políticas, procedimentos e recursos para ajudar a lidar com esse tipo de problemas, identificando os recursos internos e os suportes adequados para lidar com essas situações (Heidel, 2003).

Ficar desempregado, para além de ter um grande impacto na limitação dos recursos financeiros, também limita as atividades, relações interpessoais e bem-estar físico e emocional. Perder o emprego ou ficar excluído da força de trabalho pode afetar a autoconfiança e criar dificuldades práticas difíceis de ultrapassar, havendo pessoas que conseguem vencer esses obstáculos com otimismo. Porém, outras pessoas sentem-se completamente isoladas e necessitam de ajuda. Os efeitos da falta de trabalho são complexos e podem afetar todos os restantes aspetos da vida de uma pessoa, causando diversas dificuldades a nível biológico, psicológico, social e familiar. Em termos financeiros, perde-se a remuneração, que é uma das principais fontes de sobrevivência das pessoas, sendo significativa para a manutenção do estatuto social e para o desenvolvimento de contactos interpessoais, bem como para a expressão de aptidões criativas, competências de desenvolvimento, reconhecimento e sentido de responsabilidade. Devido ao facto de haver precariedade no vínculo laboral ou por questões pessoais, tais como a vivência de situações similares no passado ou na família, é natural que haja receio de perder o emprego e se sinta alguma insegurança (Kates *et al.*, 2003).

O trabalho é uma experiência emocional e as pessoas podem sentir raiva e ansiedade quando são tratadas de modo injusto ou se sentem sobrecarregadas nas tarefas e/ou nos prazos. Contudo, também se sentem gratas porque interagem com os seus colegas, orgulhosas porque trabalham numa organização em cuja missão acreditam e possuem um

sentido de crescimento pessoal através das suas realizações laborais. Misturadas com estas experiências estão as emoções que um indivíduo transporta para o trabalho, como por exemplo, a doença de um membro da família, a frustração com o tráfego da manhã ou alguns outros aspetos psicológicos subjacentes que não se conseguem deixar simplesmente “à porta” (Kaplan *et al.*, 2013).

O aumento do trabalho precário é uma realidade dos nossos dias, sendo também importante estudar as suas consequências na qualidade de vida, saúde e bem-estar dos trabalhadores. Existem diferentes perspetivas sobre a insegurança no trabalho, podendo estar em causa uma forma mais objetiva que diz respeito à probabilidade de se vir a perder o emprego, ou um sentimento mais subjetivo, percecionado pelo trabalhador. Mas em qualquer dos casos, a insegurança laboral desencadeia reações de tensão e de ansiedade, as quais têm impacto nos resultados dos indivíduos e na eficácia das organizações. É uma característica inerente aos vínculos precários inerentes ao trabalho temporário, onde as exigências são elevadas, com sobrecarga laboral, pressão de prazos, ambiguidade e conflito de papéis, falta de autonomia e de envolvimento na tomada de decisões ou de possibilidade de utilizar as competências na função. Todos estes aspetos constituem fatores de risco psicossocial, com implicações no desempenho dos indivíduos e no contrato psicológico que desenvolvem com as organizações, pois os sentimentos de lealdade e de estabilidade não estão presentes (Lopes e Chambel, 2016).

Tem vindo a surgir um interesse crescente sobre o impacto dos conflitos interpessoais no trabalho, podendo resultar essa expressão em violência física ou psicológica e em vitimização, usando-se os termos de *mobbing* e/ou *bullying* para caracterizar o assédio moral (Feyer e Williamsom, 1998). Assim, a violência no local de trabalho é um problema complexo que pode causar uma significativa ansiedade em trabalhadores e empregadores, sendo importante adotar políticas de prevenção e tratamento das situações. Geralmente, não se considera que os locais de trabalho possam ser violentos, mas a agressão inclui ataques físicos, abusos verbais e emocionais, incluindo as questões do assédio moral. Todas as organizações devem ter uma política preventiva e adotar uma tolerância-zero sobre a violência (Schouten, 2003).

O assédio moral implica qualquer conduta abusiva que, sistematicamente, atue contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de um ser humano, influenciando de forma negativa o ambiente à sua volta, estando entre as formas de violência psicológica que representam riscos psicossociais para o trabalhador e que afetam a qualidade do desempenho e a eficácia das organizações. Pode consistir na exposição de trabalhadores a situações de vexame, constrangimento ou humilhação durante o exercício da sua função ou incluir abusos referentes às atividades desenvolvidas, incluindo prazos e/ou metas inatingíveis, atribuição de tarefas abaixo do nível de competência, sobrecarga de trabalho,

falta de condições para a realização das tarefas, isolamento, exclusão, boatos ou críticas persistentes (Tolfo *et al.*, 2016).

Outro risco a considerar, a depressão no trabalho, refere-se ao desânimo, desencanto, abatimento e tristeza geral que os indivíduos apresentam, podendo ser resultado de falta de controlo, sobrecarga funcional ou de conflitos interpessoais. Habitualmente, contém uma sensação geral de desespero em relação ao trabalho, sentimentos negativos, pensamentos autodestrutivos, fadiga e afastamento emocional. Os trabalhadores não conseguem concentrar a sua energia no cumprimento de prazos, diminuindo a produtividade, bem como o compromisso organizacional, levando a um estado de esgotamento. É fundamental o apoio social por parte dos líderes, em termos de relação de interajuda, para que não se atinjam proporções demasiado elevadas deste mal-estar (Stoner e Perrewé, 2005). A depressão é uma palavra usada de forma quotidiana, mas significa diferentes coisas para pessoas diferentes. Em termos gerais, refere-se a fases de doença ou experiências de vida difíceis, devendo ser feita a distinção entre o mau-humor que pode acontecer esporadicamente, sendo normal, e o estado de depressão grave, para o qual é necessário tratamento médico (Liu e Van Liew, 2003).

A depressão e a ansiedade são situações potencialmente debilitantes que colocam em risco a qualidade de vida dos indivíduos, tendo um enorme impacto económico, uma vez que limitam o ser humano como pessoa social e membro de uma organização ou do meio envolvente mais alargado. A falta de interesse e a incapacidade para sentir prazer em qualquer tipo de acontecimento, caracteriza a depressão como uma desordem; mas, por sua vez, a ansiedade pode ser funcional desde que não assuma limites patológicos e seja compatível com o redor, apenas sendo disfuncional quando impede que a pessoa se envolva de forma coerente ou quando deixa de ter comportamentos racionais (Thomas *et al.*, 2013).

Sabe-se que existe uma forte relação entre as emoções e a doença, podendo haver sintomas físicos (psicossomáticos) e doenças do foro psíquico que levam a situações clínicas graves. Estes distúrbios são um grupo importante que sugere uma condição de desordem e podem causar queixas predominantes não suportadas por qualquer causa conhecida, o que pode resultar num problema social e ocupacional (Grant, 2003).

O que se considera como maus-tratos organizacionais deve ser sempre analisado do ponto de vista individual, pois o que é nefasto para um trabalhador, pode ser considerado como “normal” por outro – assim sendo, estas variáveis devem ter em atenção as suas especificidades. Estes aspetos organizacionais podem ter várias faces ao nível de comportamentos, desde falta de civismo, agressão, assédio moral ou ostracismo; podem assumir formas verbais ou outras, desde o desdém ao colocar as pessoas na “prateleira”, não lhes entregando trabalhos válidos e fazendo com que haja um sentimento de desprezo no local de trabalho (Cortina e Marchiondo, 2013).

Também o papel do sono na melhoria da saúde e do bem-estar é demais conhecido na sociedade moderna. O tipo de perturbação do sono mais prevalente é a insónia, a qual pode ocorrer por um curto prazo de tempo transitório ou tomar uma forma crónica, que leva à necessidade de intervenção médica. Sabe-se que certas situações estão associadas a funções que pressupõem a utilização de máquinas e que requerem permanente vigilância, mas também àquelas que são demasiado monótonas, havendo diminuição de eficácia no desempenho (Shirom, 2003). O trabalho por turnos é frequentemente acompanhado de uma diminuição da eficiência, podendo levar ao aumento da taxa de acidentes, pois resulta em alterações aos padrões normais de sono, causando mudanças fisiológicas a curto e longo prazo, complicações de saúde e situações de desatenção. O ser humano adapta-se rapidamente a um padrão estável de sono-vigília, por isso o sono é mais reparador se se conseguir dormir e acordar todos os dias à mesma hora, mas isso é impossível para os trabalhadores por turnos, que têm dificuldade em manter hábitos de sono regulares (Pilcher *et al.*, 2013). Trabalhar por turnos ou em situações de grande desgaste físico e emocional são aspetos que podem causar doenças profissionais, a médio ou longo prazo, sendo responsabilidade da organização adotar uma abordagem proativa para avaliar o risco destas situações, de modo a verificar o impacto de incidentes na eficaz gestão das pessoas (Alegre, 2009).

Quando existe ambiguidade ou falta de clareza sobre as responsabilidades no trabalho, pouca transparência nos critérios de desempenho, conflitos, diretivas incompatíveis, recursos disponíveis insuficientes para dar resposta às exigências no trabalho, sobrecarga de tarefas, falta de autonomia, excesso de controlo ou oportunidades limitadas para participar na tomada de decisão, todos esses aspetos contribuem para um sentido de falta de satisfação no trabalho, podendo levar à redução da eficiência, motivação e produtividade (Hobfoll *et al.*, 2003). Os postos de trabalho que permitem aplicar uma ampla variedade de aptidões na realização de tarefas significativas e com identidade própria, fazem sentir que o trabalho tem significado; um elevado grau de autonomia faz com que exista responsabilidade pelos resultados do trabalho; igualmente, o acesso a informações sobre o desempenho (*feedback*) é crucial para conhecer o que é esperado e ajustar os comportamentos – estas dimensões fundamentais do trabalho têm a capacidade de motivar e proporcionar desempenhos de alta qualidade, permitindo atingir uma elevada satisfação e *engagement* laboral.

O absentismo pode assumir diversas dimensões, designadamente referentes à sua duração e razões para a ausência, refletindo sempre a interação entre os trabalhadores e a organização no que respeita às exigências do trabalho, ao controlo da saúde e às condições familiares, bem como aos vários papéis de vida desempenhados (Semmer, 2003). Existem deveres e direitos de ambas as partes envolvidas no trabalho – trabalhadores e organizações. Das organizações, espera-se o pagamento regular das

retribuições, bem como tratamento justo, oportunidades iguais de desenvolvimento, boas condições de segurança, formação adequada ao desempenho eficaz das tarefas, as quais devem ser estimulantes e interessantes; dos trabalhadores, espera-se assiduidade, comportamentos honestos e colaboração eficiente nas necessidades. Assim sendo, de ambas as partes existem obrigações, expectativas, compromissos assumidos e promessas que devem ser cumpridas, de modo a não influenciar negativamente as relações de trabalho (Guest e Conway, 2003).

Segundo a AESST, a população ativa da Europa está a envelhecer, as idades de reforma estão a aumentar e as vidas profissionais tornar-se-ão forçosamente mais longas. As alterações demográficas podem causar problemas, mas garantir uma vida ativa sustentável ajuda a ultrapassar esses desafios. Sabe-se que trabalhar faz bem, física e mentalmente, e a boa gestão da saúde e segurança no trabalho aumenta a produtividade e a eficácia. Os fatores emergentes de risco psicossocial são: contratos de trabalho precários no contexto de instabilidade do mercado; aumento da vulnerabilidade dos trabalhadores no contexto da globalização; novas formas de contrato de emprego; sentimentos de insegurança no trabalho; envelhecimento da população trabalhadora; intensificação do trabalho; diminuição da produtividade e recurso a *outsourcing*; elevadas exigências emocionais no trabalho; aumento dos horários de trabalho; fraco equilíbrio na conciliação dos papéis de vida entre trabalho-família (*in <https://osha.europa.eu/pt/emerging-risks>*, acedido a 15 de setembro de 2016).

No passado, trabalho e família eram olhados como esferas separadas, mas agora consideram-se interrelacionados e capazes de se afetar mutuamente, de modo positivo ou negativo. Os empregadores devem ter em consideração a sua conciliação, sendo importante cumprir a legislação existente na defesa dos direitos na parentalidade, pois as más condições de trabalho dificultam as situações familiares, essencialmente para as mulheres com responsabilidades a esse nível. Com a permanência das mulheres na força de trabalho, gera-se uma maior pressão nas organizações para implementar mudanças nas políticas e criar novas formas de pensar o trabalho, nas barreiras existentes à evolução da carreira e a combinação de todas as realidades (Greenglass, 2000). Para as mulheres existe ainda uma maior carga emocional no conflito trabalho-família, devido à multiplicidade de papéis sociais que são por elas desempenhados. São quem apresenta maior absentismo alegando motivos familiares, uma vez que são as responsáveis pelos afetos no seu agregado, tendo geralmente o trabalho doméstico à sua responsabilidade, o que exige uma grande carga física, mental e emocional (MTAS, 2001).

Quando há conflito entre o trabalho e a família, ou seja, quando não são compatíveis, designadamente pelo tempo gasto nas atividades familiares e pela falta de disponibilidade para as obrigações do trabalho, não se consegue equilibrar o tempo gasto em cada um dos papéis de vida, e isso causa pressões na identidade pessoal. Persiste o conceito de

spillover, que reflete situações onde um domínio tem influência (positiva ou negativa) sobre outro domínio. Pode surgir no afeto (humor, satisfação), nos valores (prioridade para atividades de trabalho e familiares como parte da identidade), nas aptidões e nos comportamentos. Em contrapartida, pode haver o lado positivo no *interface* trabalho-família na medida em que, não havendo realização num dos papéis, no outro encontra-se uma maior satisfação (Halbesleben e Zellars, 2005). Existe também uma relação positiva entre a família e o trabalho, pois este permite uma transferência de afetos, competências, comportamentos e valores, resultando em efeitos benéficos para as pessoas, ou seja, um papel melhora a qualidade de vida no outro papel, contribuindo para o crescimento e melhoria do funcionamento noutros domínios (González-Morales *et al.*, 2013).

O trabalho e a vida familiar dos indivíduos têm sido considerados as duas áreas interdependentes de maior investimento na vida adulta. A harmonia entre estas dimensões tem implicações não só para o próprio indivíduo, como também para as organizações e, em geral, para a sociedade. Sob o ponto de vista demográfico, tem-se assistido ao aumento do número de mulheres no mercado de trabalho, o que faz com que existam cada vez mais famílias em que as responsabilidades de trabalho se juntam às responsabilidades domésticas e uma maior exigência para os homens, no que respeita ao envolvimento nas tarefas familiares. Para além das mudanças demográficas, a própria estrutura familiar apresenta-se cada vez mais complexa e marcada pela diversidade (Carvalho e Chambel, 2016). Até a Constituição da República Portuguesa (artº 59º) salienta a importância da conciliação entre o trabalho e a família: “Todos os trabalhadores, sem distinção de idade, sexo, raça, cidadania, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, têm direito à organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal e a permitir a conciliação da actividade profissional com a vida familiar” (*in* <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>, acedido em 12 de outubro de 2016).

Um dos grupos de variáveis que tem sido conectado consistentemente com o bem-estar no trabalho é o próprio contexto social nas organizações. É claramente assumido que as outras pessoas, tais como colegas, superiores ou subordinados, podem afetar diretamente o modo como nos sentimos no trabalho e/ou conosco próprios. As relações interpessoais pobres, caracterizadas por reduzida confiança, baixo suporte e falta de interesse pelos problemas individuais, reduzem o bem-estar individual e contribuem substancialmente para o desenvolvimento de queixas psicossomáticas. Quando as organizações são muito competitivas e conflituosas, são provavelmente menos eficazes, logo, menos eficientes e menos produtivas (De Dreu *et al.*, 2003).

A investigação revela que se podem potenciar as organizações saudáveis e resilientes mediante estratégias práticas, tendo por base a promoção e o desenvolvimento de níveis de positividade nos trabalhadores, nas equipas e nos gestores, a nível organizacional e, ao

mesmo tempo, implementando medidas de tipo individual que possam ser aplicados dentro e fora da organização, para se poder esperar chegar ao verdadeiro sentido da saúde integral da pessoa, englobando todas as áreas da sua vida (Martinez *et al.*, 2016). A saúde ocupacional dá maior ênfase ao que é negativo, em termos das tensões que existem no trabalho; contudo, existem também experiências positivas, tais como as que se referem ao significado do trabalho, à evolução e desenvolvimento pessoal, ao envolvimento na função ou organização, à resiliência face à adversidade e ao sentido de realização. Por exemplo, o bem-estar no trabalho pode ser considerado um aspeto-chave da felicidade e é também um construto central da saúde mental que integra temas comportamentais tais como sentido de competência, aspiração, autonomia e funcionamento integrado (Warr, 2013).

O envolvimento no trabalho refere-se à relação entre o trabalhador e a sua função e/ou organização, de forma positiva e não propriamente em termos de “dependência do trabalho”. Trata-se de um *engagement* ou compromisso emocional e a sensação de ser uma peça da engrenagem com paixão, entusiasmo, absorção, zelo, vitalidade, esforço, *focus*, vigor, imersão e energia. Todos estes sentimentos podem contribuir para a satisfação no trabalho e para conseguir um significado na vida através da realização profissional (Schaufeli, 2013).

Uma empresa pode organizar-se de forma saudável mediante a prática de medidas concretas que visem a redução das exigências psicológicas, o aumento das oportunidades de desenvolvimento de competências e conhecimentos, o incremento do nível de controlo sobre os tempos de trabalho, a maior participação nas decisões dos trabalhadores sobre as condições de trabalho, uma maior clareza e transparência na definição das tarefas, mais autonomia e redução da competitividade entre trabalhadores e/ou departamentos, de modo a garantir o respeito, a justiça, a segurança, a estabilidade e facilitando as relações entre a vida profissional e familiar (OIT, 2010).

A livre vontade das pessoas e a possibilidade de escolha pessoal são fundamentais para haver hábitos salutareos de trabalho, assim como a hipótese de se ser criativo e conseguir chegar aos resultados de modo independente e autónomo. (Wagenaar, 1998). Os riscos psicossociais diferem dos riscos materiais e físicos, uma vez que se referem aos fatores que afetam os trabalhadores em termos cognitivos, emocionais e sociais. Fazem parte de um nível muito mais amplo do que aquele em que se abordam os riscos de saúde, segurança e bem-estar. A investigação em gestão de recursos humanos, saúde e segurança no trabalho pode ser útil para oferecer ferramentas genéricas de diagnóstico de situações de risco no trabalho e métodos para orientar o processo de implementação de medidas preventivas (Oeij *et al.*, 2006).

1.2.2. Stress ocupacional

O termo mais comum identificado com situações psicossocialmente inadequadas é o *stress*, considerando-se como fatores de risco que estão relacionados com as condições psicológicas e sociais do contexto de trabalho. Em concreto, “riscos psicossociais no trabalho” foram definidos como aqueles aspetos do desenho, organização e direção do trabalho e do seu meio social que podem causar danos psíquicos, sociais ou físicos na saúde dos trabalhadores (EU-OSHA, 2014)

A globalização do *stress*, enquanto preocupação para os trabalhadores, para as organizações e para a sociedade, tem um impacto económico crescente (Schaufeli e Enzamn, 1998). Tem vindo a falar-se de diversos fatores de *stress* no ambiente de trabalho, designadamente violência, assédio e *bullying*, bem como políticas pouco cívicas e injustas que causam insegurança nos postos de trabalho e pressões para a produtividade, tornando-se fortes motivos de interesse da saúde ocupacional. É importante ter em consideração que os empregos já não duram toda a vida e que existe mobilidade entre funções, organizações, setores e, até, países, sendo cada vez mais difícil equilibrar o trabalho com a vida pessoal, através de horários compatíveis. O clima de rápida mudança é muito exigente, surgindo o chamado *stress* ocupacional (Cooper *et al.*, 2009). Diversos investigadores têm vindo a centrar-se no estudo das condições de trabalho e no seu impacto sobre a saúde (por exemplo, a natureza das tarefas e a participação dos trabalhadores na tomada de decisão), surgindo o *stress* no contexto laboral como risco para a segurança e a saúde, quando há um desequilíbrio entre as solicitações e os recursos para responder a essas mesmas solicitações (*in <https://osha.europa.eu/>*, acessido em 13 de outubro de 2016).

Os problemas relacionados com o *stress* são considerados a principal causa geral de morte precoce na Europa (Rossi *et al.*, 2005). Por isso, o *stress* ocupacional tem vindo a suscitar um grande interesse devido ao impacto na saúde dos trabalhadores e, em termos financeiros, devido aos custos referentes ao absentismo e a despesas médicas, assim como à redução da eficiência e da produtividade no trabalho (Jex *et al.*, 2005). A literatura sobre *stress* no trabalho provém de variadas disciplinas do estudo das organizações, desde a psicologia ocupacional, à psicologia social e à medicina psicossomática (Perrewé e Ganster, 2001), sendo a saúde ocupacional a disciplina apresentada como “marca” que contribui para a prevenção das doenças e para a promoção do bem-estar dentro do contexto de trabalho nas organizações (Mcintyre e Houdmont, 2006).

Pode argumentar-se que um certo grau de *stress* e de ansiedade no local de trabalho é inevitável e que pode constituir até uma fonte de motivação, pelo que a meta da gestão não deve ser eliminar o *stress*, mas antes adotar formas positivas e respostas construtivas para reagir. Mesmo assim, pode haver pessoas para quem o trabalho se pode traduzir num sofrimento insuportável, causando um substancial prejuízo na sua saúde. Os distúrbios

causados pela ansiedade são muito comuns e incluem estados de pânico, desajustamento, fobias, estados neuróticos e obsessivos-compulsivos, todos necessitando de tratamento. Embora o *stress* e a ansiedade possam ser considerados universais, há alturas em que os distúrbios ou os seus efeitos no funcionamento social e ocupacional pode levar a adoecer, necessitando-se de ajuda terapêutica (Stein e Hollander, 2003). Existem diversas formas de apoio especializado (*coaching* e aconselhamento) que podem ser colocados à disposição das pessoas em situações de trabalho e que dizem respeito a estratégias de *coping*, para enfrentarem os seus problemas de desenvolvimento de carreira ou de relacionamento interpessoal, bem como apoio nas competências, passando por formação comportamental, táticas de prevenção e resolução de problemas, definição de escolhas, exploração e construção de novas formas de lidar com a organização e de redução do *stress* (Meyer, 2003).

Nas décadas recentes, o setor social e as organizações sem fins lucrativos têm vindo a crescer e sabe-se que o *stress* ocupacional é uma importante preocupação nos países industrializados, particularmente na prestação de serviços humanos (Kahn e Langlieb, 2003). Mas poucos trabalhadores argumentam que o local de trabalho é uma fonte de *stress* e de ansiedade, já que o trabalho é desempenhado de acordo com objetivos muito específicos e adequados padrões de qualidade.

O trabalho envolve o relacionamento interpessoal, que também tem determinadas exigências ao nível das interações com o empregador, entre trabalhadores, colegas e clientes, e tudo isso pode ser fonte de *stress*. Podem ser usadas várias estratégias para reduzir os efeitos do *stress* na capacidade produtiva para o trabalho (Xie e Schaubroeck, 2001).

Como o termo *stress* ocupacional não tem necessariamente o mesmo significado para todos, é útil o seu uso no sentido geral, que refere uma situação ou processo subjacente a fatores de risco no trabalho que têm implicações nos indivíduos (Dewe, 2001). As emoções negativas desempenham um papel central no processo de *stress* no trabalho, pois acarretam uma envolvente psicológica que pode levar à diminuição da saúde (física e mental) e bem-estar dos trabalhadores, o que terá implicações diretas na sua produtividade (Spector e Goh, 2001).

Conseguir controlar as crenças e as perceções, bem como a forma de ver as situações de modo objetivo, terá um impacto na interpretação dos fatores que podem levar ao *stress* no trabalho. Por exemplo, se um indivíduo tiver um bom controlo emocional, não vai relevar certas situações do seu trabalho ou considerar como importante uma determinada disfunção processual. Ter um sentido pessoal de controlo é um importante fator na redução do *stress* e na promoção de bem-estar. Quando o mundo parece previsível e confiável, e quando os nossos comportamentos, pensamentos e emoções parecem estar sob controlo,

somos mais capazes de lidar com os desafios diários, construir relações saudáveis e desenvolver satisfação pessoal e paz de espírito.

Assume-se como forma importante de redução do *stress* a redução da ambiguidade, quer na própria interação do grupo, quer na realização das tarefas. Esta situação requer clareza na transmissão dos valores, missões, objetivos e resultados pretendidos, cabal definição de papéis e regras, aliada a princípios de flexibilidade, tolerância e crítica construtiva. As funções propícias ao desenvolvimento da criatividade têm mais sucesso em termos de aprendizagens e partilha de ideias, ficando as pessoas mais preparadas e predispostas a concetualizar e rearranjar as suas estratégias, com pensamento e atitudes empreendedoras. Ao ser permitida a troca de ideias, mantendo o respeito e atribuindo-lhes valor, criam-se oportunidades e estimula-se a autoformação, promovendo a preparação de cidadãos livremente comprometidos com o desenvolvimento social, que enfrentam novas formas de trabalho, trazendo melhorias ao nível da qualidade de vida (Milhano e Pinto, 2008).

As ligações entre o *stress* no trabalho e a saúde (física e psicológica) estão largamente estabelecidas. Sabe-se que existem diferenças individuais nas experiências e respostas ao *stress* devido à personalidade das pessoas, ou seja, aquela situação que para determinado indivíduo é uma enorme fonte de *stress*, para outra significa um “motor” para atuação, pois existem pessoas mais vulneráveis e outras mais resistentes. Por isso, o *coping* é um dos mais importantes conceitos na investigação sobre o *stress*, referindo-se a todas as formas e tentativas para enfrentar as situações e lidar com elas de forma positiva (Meier e Semmer, 2009).

É importante conseguir lidar com o *stress* mediante estratégias de controlo em todo o processo. Este fator de risco psicossocial continua a ser definido como um estímulo, uma resposta ou um resultado de qualquer desequilíbrio na interação entre um indivíduo e os aspetos do meio envolvente. E o *coping* pode ser considerado como o conjunto de estratégias específicas ou esforços cognitivos e comportamentais para dominar, reduzir ou tolerar as exigências das transações que excedem os recursos dos indivíduos (Dewe, 2000).

Todas as relações interpessoais influenciam o desempenho no trabalho e as reações em causa. Quando existem problemas na comunicação, existe maior sensação de fadiga e irritabilidade, aumenta o absentismo e reduz a eficiência, podendo levar a um estado generalizado de esgotamento. Sempre que há uma discrepância entre as exigências do meio envolvente e os recursos do indivíduo, experimenta-se uma situação de *stress*, sendo fundamental que o processo de *coping* seja favorável para diminuir a ansiedade e se conseguir lidar com os fatores de risco (Kleber e Van der Velden, 2009).

As pessoas definem os papéis sociais a desempenhar, constroem e mantêm as suas redes de relacionamento, o que requer um esforço considerável em termos de competências interpessoais. Mas está a aumentar o número de indivíduos que não conseguem reunir os recursos necessários e que se movem a uma velocidade vertiginosa num estado de anonimato, impessoalidade e desconexão, estando a sociedade cada vez mais narcisista e individualista, o que causa alienação e dificuldade em lidar com a frustração e o que produz uma “perfeita receita para o *burnout*” (Farber, 1983).

Burnout é uma metáfora usada para descrever um estado ou processo de exaustão mental, similar à extinção de um incêndio ou de uma vela. O dicionário define este “queimar” (de dentro para fora) como um esgotamento, um falhanço, um desgaste, uma exaustão, com exigências excessivas em termos de energia, força ou recursos. As possíveis causas podem estar relacionadas com exigências quantitativas no trabalho, pois geralmente é quando se trabalha mais horas por dia / semana, que surge essa situação; também podem dizer respeito ao conflito e ambiguidade de papéis, falta de suporte social, essencialmente por parte das hierarquias, falta de participação na tomada de decisões, de autonomia e *feedback*, exigências por parte dos clientes, designadamente dificuldades de interação ou confrontos com exigências emocionais referentes a situações graves de doença. Tudo isto pode levar a mecanismos negativos a longo prazo que causam *burnout* (Schaufeli e Buunk, 2003).

Este fenómeno está presente em muitos locais de trabalho, sendo um fenómeno psicológico que ocorre num contexto social e cultural bastante amplo, sendo elevado em profissões de ajuda e em trabalhadores do setor da saúde, tais como médicos, enfermeiros, psiquiatras e conselheiros de saúde mental, devido à exaustão emocional causada pelo conjunto de sentimentos presentes ao lidar diariamente com a prestação de cuidados aos outros (ILO, 1993).

Não sendo um fenómeno novo, o *burnout* é devido a uma série de fatores, sendo um tipo particular de *stress* prolongado que parece ocorrer mais pronunciadamente entre os profissionais de prestação de serviços humanos. Os sintomas são diversos, ao nível do foro afetivo, cognitivo, físico, comportamental e motivacional, conferindo ao *burnout* um síndrome multidimensional caracterizado por uma exaustão emocional e despersonalização, que leva à fadiga crónica, cinismo, sentimentos de opressão e problemas físicos (Schaufeli e Enzmann, 1998; Pinto e Chambel, 2008; Pinto *et al.* 2008).

Diversos fatores organizacionais tais como elevadas exigências no trabalho, falta de autonomia ou controlo, falta de recompensas, objetivos ou valores institucionais incongruentes e falta de apoio social ou da comunidade estão relacionados com o *burnout*. O problema de saúde não tem efeitos negativos só para o indivíduo, mas também é prejudicial para a organização, em termos de baixa produtividade, eficiência e má qualidade de serviço. A frustração, o *stress* e o *burnout* estão relacionadas com a deficiente gestão de

conflitos, comunicação fraca ou inapropriada tomada de decisões na organização. Em muitas organizações e funções, o *burnout* tem um enorme impacto em termos de absentismo, redução da qualidade dos serviços e fraco desempenho, devendo tornar-se a principal agenda, não só por razões financeiras, mas também devido às pressões legais, uma vez que a saúde ocupacional, segurança e bem-estar obriga os empregadores à prevenção deste tipo de riscos psicossociais, representando uma crescente preocupação dos gestores de recursos humanos (Tehrani, 2004).

As organizações que empregam trabalhadores em papéis em que há maiores riscos devem proporcionar um adequado nível de suporte para ir ao encontro das suas necessidades (HSE, 2011/12). O *stress* pode levar a resultados tais como baixa produtividade ao nível de qualidade e quantidade, conflitos e falta de cooperação, distúrbios no relacionamento interpessoal, falhas na comunicação, alta rotatividade nos trabalhadores qualificados e dificuldades de substituição, impacto na imagem institucional e elevados custos de saúde no trabalho. Este fator e outros riscos psicossociais são indicadores de saúde e bem-estar das organizações, sendo importante proceder à sua identificação, para se tomarem medidas de modo a diminuir o impacto negativo (Schabracq *et al.*, 2001). O problema é complexo, pois existe uma intercorrelação entre vários fatores diferentes. Uma única visão (clínica, sociológica ou ocupacional) por si só, não proporciona uma imagem completa e limita a compreensão da perspectiva do investigador.

Há que ter em conta uma grande variedade de aspetos e é preciso estar ciente da necessidade de aprofundar a compreensão de inúmeros fatores que causam *stress* ou distúrbios psicológicos nos trabalhadores, nas organizações e na sociedade (Artur, 2006).

O *burnout* e o *engagement* constituem pólos opostos de um mesmo *continuum*, de tal forma que à exaustão se opõe o vigor, ao cinismo a dedicação e à perda de eficácia a absorção pelo trabalho. Contrariamente aos que estão em *burnout*, os trabalhadores que estão envolvidos são capazes de entretar as exigências que aparecem no dia-a-dia laboral e, para além disso, manifestam uma conexão enérgica e efetiva com a sua função. O *engagement* pode, assim, definir-se como um estado mental positivo relacionado com o trabalho, caracterizado por vigor, dedicação e empenho. Mais do que um estado específico e momentâneo, o vínculo psicológico contém um estado afetivo-cognitivo persistente que não está focalizado num objeto, evento ou situação particular. Caracteriza-se por altos níveis de energia, resistência mental e desejo de investir no trabalho que se está a realizar mesmo quando aparecem dificuldades no caminho. Denota uma elevada implicação laboral, juntamente com a manifestação de um sentimento de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e retidão pelo trabalho. Existe total concentração no trabalho, experimentando-se a sensação de o tempo “passar a voar” e havendo dificuldade em desconectar do que se está a fazer devido ao prazer que se sente (Schaufeli e Enzmann, 1998). A perceção de ausência de reciprocidade, como aquela que ocorre nas situações de quebra do contrato

psicológico, tem um significativo efeito na diminuição do *engagement* e no desenvolvimento de *burnout*. Concretamente, quando se considera que a missão levada a cabo não cumpre com as obrigações de bem-estar, de estabilidade e segurança no vínculo profissional, diminuem os níveis de produtividade e de eficácia profissional (Chambel e Oliveira-Cruz, 2008).

Apesar da relação que, sem dúvida, existe entre o *burnout* e o *stress*, é possível enunciar diversos critérios de distinção entre os dois conceitos. Enquanto o *stress* é um fenómeno de adaptação temporária, o *burnout* representa um processo de falha na adaptação resultante da exposição prolongada ao *stress* profissional e um estado final de disfunção crónica. O *stress* é uma experiência vivida por todos os seres humanos, que tanto pode ter efeitos negativos como positivos, ao passo que o *burnout* é uma resposta ao *stress* profissional prolongado e apenas tem efeitos negativos. O *burnout* é um síndrome com contornos próprios, marcados pela sua especificidade no contexto profissional e que, apesar de incluir uma componente de exaustão semelhante aos sintomas da depressão, se assume como multidimensional (Pinto *et al.* 2008).

O *stress* ocupacional é uma das principais causas de problemas associados ao trabalho, existindo vários estudos que relacionam as condições psicossociais com problemas de saúde. Nas últimas décadas tem surgido uma série de mudanças significativas no contexto laboral, que colocam novos desafios para a segurança e saúde no trabalho. As organizações devem adaptar-se para fazer frente a estas mudanças, que favorecem a aparição de novos elementos associados ao desenho e à gestão dos postos de trabalho, das tarefas e das organizações (por exemplo, alguns dos atuais modelos de contratos, os horários laborais, a insegurança no trabalho, dificuldades em conciliar a vida profissional com a família). Existem múltiplos aspetos da organização que afetam o bem-estar e a saúde dos trabalhadores, como as condições ambientais, o tipo de função, as relações interpessoais e os papéis que o trabalhador tem de desempenhar, o que contribui para motivar e produzir satisfação, uma vez que a forma como o trabalhador percebe o seu trabalho influencia forçosamente a produtividade e a realização profissional. Do ponto de vista prático, a saúde dos trabalhadores deve ser convertida numa prioridade, devendo as organizações canalizar os seus esforços na prevenção da saúde, mais do que na reparação das consequências negativas do *stress* (Lorente e Yeves, 2016).

A dimensão da ineficácia representa um dos principais componentes do *burnout* e refere-se às sensações de incompetência e de uma falta de realização e de produtividade no trabalho, sendo exacerbada pelo escasso apoio social e falta de oportunidades de desenvolvimento profissional. Essencialmente, é devido à sobrecarga de trabalho, havendo um desequilíbrio ou incompatibilidade entre as exigências e a capacidade do indivíduo em dar-lhes resposta; uma sensação de falta de controlo ou de capacidade para tomar decisões, desresponsabilização ou desempenho de funções aquém das suas capacidades;

recompensas insuficientes, quando o salário e os benefícios são considerados pouco motivadores, já que o moral das pessoas depende também do reconhecimento (parte das profissões de serviços assistenciais foi onde primeiramente o *burnout* foi identificado); rutura na comunidade, pois as relações interpessoais são fundamentais para o equilíbrio emocional dos trabalhadores, com colegas, superiores hierárquicos, clientes, fornecedores e comunidade organizacional em geral; falta de justiça no local de trabalho, quando se percebe que a igualdade e a equidade não são cumpridas; conflitos de valor, quando os ideais pessoais são diferentes dos da organização. Todos estes fatores têm consequências na organização, diminuindo o desempenho, baixando a moral, aumentando a rotatividade, o absentismo e a violência no local de trabalho e, necessariamente, diminuindo a produtividade (Rossi, 2005).

O *burnout* não será um problema pessoal, mas do ambiente de trabalho, pela forma como as pessoas interagem entre si e como realizam o seu trabalho. Quando a organização não reconhece o lado humano e há importantes incompatibilidades entre a natureza do trabalho e das pessoas, então há um maior risco psicossocial, sendo fundamental promover o compromisso e o envolvimento e procurar a conciliação dos vários papéis de vida para adaptar as soluções aos problemas reais (Maslach, 2005). Deverão ser delineadas estratégias para eliminar os fatores de *stress* que levam ao *burnout* ou reduzir o seu impacto negativo, ajudando as pessoas a ter um *coping* mais eficaz, através de estratégias-padrão referentes à gestão do *stress*.

Os riscos psicossociais e o *stress* ocupacional são das questões que maiores desafios apresentam em matéria de gestão de recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, tendo um impacto significativo na vida das pessoas, das organizações e das economias nacionais (in <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>, acedido em 9 de dezembro de 2016). Uma vez que decorrem de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, os seus efeitos são negativos quer a nível psicológico, quer físico, quer social, quer económico, sendo os custos estimados para as empresas e para a sociedade bastante significativos.

O Pacto Europeu para a Saúde Mental e Bem-Estar (conferência de 12 e 13 de junho de 2008, em Bruxelas) reconheceu a intensificação das pressões no local de trabalho, incentivando as entidades empregadoras a implementar medidas suplementares para a promoção, avaliação e controlo adequados dos riscos nos locais de trabalho (in http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/mental_health/docs/mhpact_pt.pdf, acedido em 14 de dezembro de 2016).

O guia EU-OSHA (2014) fornece informações sobre dados e resultados de investigações recentes relacionados com a prevalência e o impacto sobre a segurança e a saúde dos riscos psicossociais e do *stress* relacionado com o trabalho nas empresas europeias. O inquérito levado a cabo mostra que estes riscos são dos mais complexos e

difíceis de controlar, considerando-se que será mais eficaz adotar uma abordagem preventiva, integrada e sistemática da gestão dos riscos psicossociais. Estima-se que, devido à falta de um contexto de trabalho promotor de saúde e à consequente diminuição da capacidade de trabalho dos profissionais, as perdas económicas atinjam cerca de 15% do produto interno bruto de cada país (WHO, 1999). Considera-se que não há riqueza nos negócios sem a saúde dos trabalhadores, havendo cinco chaves para ambientes de trabalho saudáveis: 1) compromisso e envolvimento da liderança; 2) envolvimento dos trabalhadores; 3) ética e aplicação da legislação; 4) sustentabilidade e integração; 5) processo sistemático e abrangente para assegurar a eficácia e a melhoria contínua. Deste modo, um ambiente de trabalho saudável é aquele em que trabalhadores e gestores colaboram para a melhoria contínua e para a promoção da saúde, segurança e bem-estar, garantindo a sustentabilidade do ambiente psicossocial do trabalho.

Desde as primeiras definições de riscos psicossociais como excesso de exigências face à capacidade para as enfrentar, têm vindo a ser desenvolvidos modelos conceituais baseados no princípio do equilíbrio entre as características do trabalho e do trabalhador. Assim, revela-se como essencial a atenção a prestar aos riscos psicossociais e aos mecanismos de avaliação dos mesmos, tal como também às formas de divulgação de resultados que se obtenham, de modo a consciencializar o tecido empresarial para as suas repercussões ao nível da saúde individual mas também organizacional (in http://www.who.int/occupational_health/5keys_healthy_workplaces_portuguese.pdf?ua=1, acedido em 10 de dezembro de 2016).

O papel do *stress* organizacional na sociedade tornou-se um importante motivo de preocupação, sendo reconhecido como um dos problemas mais sérios ao nível do bem-estar psicossocial dos indivíduos e pondo em risco todos os membros das organizações. As respostas individuais ao *stress* são variadas, dependendo da capacidade de cada um lidar com tudo o que lhe causa problemas, seja sobrecarga de trabalho, incerteza, falta de controlo, incapacidade para gerir o tempo, dificuldades interpessoais, exigências do trabalho, ambiguidade da função, inadaptação tecnológica, impossibilidade de participação, conflitos no grupo, tarefas rotineiras, recursos inadequados, problemas emocionais, falta de competências ou de formação, inexistência de *feedback*, assédio moral ou mudanças no ambiente. Assim, o *stress* é uma componente fundamental na determinação da saúde física e psicológica dos trabalhadores e, também, da eficácia organizacional, afetando o desempenho e a produtividade.

As organizações podem influenciar os meios que são disponibilizados e que afetam os seus empregados, nos seus níveis de *stress*, motivação, *engagement*, desempenho e produtividade. Por isso, devem preocupar-se em oferecer aos seus trabalhadores condições laborais que lhes permitam enfrentar as exigências profissionais quotidianas, bem como fomentar os seus recursos pessoais, reduzindo as exigências e as

consequências negativas (*stress* e *burnout*) e promovendo as consequências positivas (motivação e *engagement*).

A saúde é essencialmente a capacidade de autorregulação psicobiológica e de adaptação social. No trabalho, envolve a forma como lidamos quotidianamente com as contrariedades que nos perturbam, dependendo de fatores psicossociais relativos ao confronto com o *stress*. Quando os ambientes de trabalho são mais saudáveis, os trabalhadores são mais eficazes e as organizações são mais produtivas (Ramos, 2016).

Tal como o amplo conceito da saúde, constatamos que o bem-estar psicossocial também pode tomar várias formas, sendo difícil de definir, devido a uma vasta dimensão multifatorial. A sua medida efetiva requer instrumentos que sejam tecnicamente eficazes, sendo particularmente importante a operacionalização clara da variável, no que se refere à avaliação em termos individuais, tendo um enfoque psicológico, fisiológico e social.

1.3. Definição e medição da produtividade

É frequente ouvir que um dos problemas fundamentais da economia portuguesa consiste na reduzida produtividade no trabalho e no seu fraco crescimento ao longo dos anos, sendo esta uma das principais preocupações de qualquer gestor de qualquer setor.

Nas organizações não lucrativas, designadamente nas IPSS, para além de se pretender a concessão de bens, prestação de serviços e outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, podem ser prosseguidas atividades instrumentais para atingir resultados económicos que contribuam exclusivamente para o financiamento da concretização dos fins principais (decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro). Como tal, independentemente da função desempenhada ou do cargo ocupado, será fundamental aumentar a produtividade de pessoas e de grupos e tal implica a minimização dos riscos laborais e a criação de condições de trabalho propícias.

1.3.1. Definição de produtividade no trabalho

O trabalho pode ser definido como a execução de tarefas que requerem esforço mental ou físico, com o objetivo de produzir bens e serviços para atender às necessidades humanas. As principais diferenças existentes no trabalho dizem respeito à variedade de contextos, ao tipo de atividade desenvolvida, à estrutura temporal, à remuneração e aos contactos sociais que possibilita, promovendo quer a identidade profissional, quer a própria identidade pessoal (Giddens, 2007). Considera-se trabalho, o conjunto de ações realizadas com o objetivo de atingir determinada meta, através de iniciativas que influenciam as relações interpessoais e contribuem para a autoestima, satisfação e realização dos indivíduos. Em Física, o trabalho mede a energia necessária para a aplicação de uma força durante um determinado tempo, podendo ser positivo, nulo ou negativo; no âmbito da Economia, o trabalho é um dos três fatores de produção, juntamente com a terra e com o

capital. Descreve-se, então, o trabalho como qualquer atividade (física ou intelectual) realizada pelo ser humano, cujo objetivo é fazer, transformar ou obter algo (Reich, 1992).

O trabalho está no centro da vida em sociedade, pois para além de ser a principal fonte de rendimento para a maioria das pessoas, é um dos principais veículos de socialização, realização, criação e formação da ideia que temos de nós próprios (Mamede, 2015). São relevantes para o crescimento da economia, os fatores demográficos (proporção da população em idade de trabalhar), o nível de utilização da força de trabalho (proporção de pessoas que participam no mercado de trabalho) e a produtividade no trabalho (quanto se consegue produzir por cada trabalhador empregado).

Sem procurar a exaustão do rigor analítico, lembremos a “história da produtividade”: a divisão técnica do trabalho (teorização iniciada por Adam Smith); o prolongamento dessa divisão às diversas áreas de uma organização com a conseguinte especialização dos trabalhadores (Taylor); os acréscimos de produtividade obtidos pela standardização do *output* – divisão técnica do trabalho através da associação entre linhas de montagem e tarefas simples dos trabalhadores (Ford); a sua integração numa função de produção relacionando trabalho e capital de forma matemática (função potência), permitindo evidenciar as igualdades entre rendimentos e produtividades marginais, e retirando resultados da produtividade do trabalho com implicações na fixação de salários (Cobb-Douglas); as melhorias desta função pela integração do progresso tecnológico (Solow), pela consideração de diferenças ao nível de qualificação dos trabalhadores (Denison) e mantendo o reconhecimento de que existe um resíduo sem explicação (Abramovitz) utilizável na determinação do produto potencial com impactos conhecidos na definição do défice orçamental; a relação da produtividade com os padrões de vida (através da equação que mede o PIB *per capita*) dado que a evolução do volume de emprego (tempo de trabalho multiplicado pela taxa de emprego) não é, normalmente, significativa; a relação da produtividade com a competitividade no plano internacional, assumindo preocupações com o custo unitário do trabalho, estabelecendo uma relação entre a evolução do salário e da produtividade (Heilbroner, 1971).

Associada às grandes questões da economia, a produtividade desempenha um papel central e pode ser encarada, de modo simples, como a eficiência na produção: quantidade de *output* obtida a partir de um dado conjunto de *inputs*. Mas esta aparente simplicidade deve ser questionada para ajudar a compreender o resumo teórico parcialmente referido, articulando-se o conceito de produtividade com outros tais como desempenho, eficácia ou eficiência (Syverson, 2011).

O desempenho é o conceito colocado no patamar mais elevado, pois significa a capacidade de alcançar determinado número de objetivos gerais, predefinidos, relativos a dados aspetos de desenvolvimento; a eficácia é avaliada pelo nível de alcance dos objetivos definidos, desejavelmente mensuráveis; a eficiência é avaliada pelo nível de

objetivos conseguidos com a minimização dos recursos (Djellal e Galloui, 2008). Os conceitos de eficiência e de eficácia são bastante utilizados para avaliar a atividade produtiva das organizações, com a eficiência a representar a avaliação do uso dos recursos envolvidos (matérias primas, recursos humanos e financeiros, tempo gasto na produção de um bem ou serviço) e a eficácia os resultados obtidos (medição da produção ou dos serviços realizados). De modo mais simples, a eficácia pode ser considerada como a capacidade de fazer as coisas 'certas' e a eficiência como a capacidade para fazer as coisas da forma 'certa' (Stoner e Freeman, 1999).

É necessário centrar a medida da produtividade não apenas no *output* mas também no valor acrescentado. Não se deve utilizar meramente o conceito de produtividade para avaliar o desempenho de um indivíduo, equipa ou organização em situações em que existam fortes relações de serviço (sociais ou cívicas), podendo ser contraditórios os conceitos de qualidade de serviço e de produtividade (Djellal e Gallouj, 2008).

Deste modo, nos casos da saúde, educação e serviços sociais, considera-se que se pode introduzir um novo conceito e medida, ou seja, substituir (ou complementar) o conceito de *output* por *outcome* (Giarini, 2014).

O grau de produtividade de qualquer agente económico é, em regra, um dos melhores indicadores para a medição do nível de eficiência e eficácia, sendo um dos conceitos mais importantes para aferir o desempenho organizacional. Uma organização com resultados acrescidos na sua produtividade será uma entidade mais eficiente, com melhor utilização dos seus recursos e mais eficaz, atingido melhores resultados, tendo assim maiores hipóteses de prosperar no futuro (Drucker, 1967). A produtividade no trabalho corresponde à relação entre o valor da produção e a quantidade de trabalho utilizada no processo produtivo, dependendo das tecnologias utilizadas, dos conhecimentos envolvidos, da organização do trabalho, do progresso, da inovação e, também, do valor acrescentado e/ou satisfação com o que se produz (Reich, 1992).

Numa economia mundial em mudança acelerada, uma das chaves da sustentabilidade resulta da combinação da flexibilidade com a adaptabilidade. Uma organização é flexível e adaptável se puder acumular e desenvolver rapidamente os recursos existentes na obtenção de determinados objetivos, isto é, fugindo do antigo paradigma das comparações estáticas, para tirar partido das vantagens competitivas dinâmicas que for capaz de (re)construir. Aprender depressa, em termos de pessoas e organizações, é assim crucial para a promoção da produtividade (Rodrigues *et al.*, 2003).

Na configuração atual dos sistemas económicos, a produtividade ganha novas dimensões, para além da tradicional dimensão de eficiência, passando a incorporar o valor associado ao imaterial, ao desenho e conceção de soluções para além dos meros bens e serviços, ao reforço das componentes de estilo de vida, bem como as questões ligadas à ética, à estética ou à relação ambiental, só para enunciar algumas das tendências mais

significativas. O desenvolvimento económico enquanto processo de progresso, prosperidade e satisfação dinâmica de necessidades e expectativas humanas e sociais, encontra na melhoria da produtividade e também no reforço da capacidade de gerar valor e/ou riqueza, a base imprescindível da sua sustentação.

De acordo com dados oficiais, Portugal encontra-se nas 10 piores posições no *ratio* de produtividade do trabalho em relação aos 28 países que constituem a União Europeia (in <http://www.pordata.pt/DB/Europa/Ambiente+de+Consulta/Tabela>, acedido em novembro de 2016). Mas considera-se que a produtividade portuguesa cresceu bastante bem ao longo do século XX em comparação com outros países ocidentais (Barros, 2002).

Segundo as fontes citadas no Boletim Estatístico de Janeiro de 2017 do Banco de Portugal, em 2013 notava-se, igualmente, um diferencial positivo em relação à zona euro (in https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/4-produtividade_custos_laborais.pdf, acedido em novembro de 2016). Já na década de 90 se considerava ser importante promover o aumento da produtividade média das empresas, mas também produzir produtos de elevado valor acrescentado. Referia-se ser necessário medir a produtividade e introduzir melhorias nos sistemas produtivos, designadamente criando mecanismos mais eficientes de planeamento e controlo da produção, melhorando a relação com os fornecedores, otimizando os processos de comunicação, desenvolvendo sistemas mais eficazes de manutenção dos equipamentos, aumentando a motivação dos colaboradores e utilizando melhor o capital humano (Baines, 1997). Considerava-se ser fundamental estabelecer técnicas de aumento da produtividade através de programas efetivos holísticos, inclusivos e definidos dentro da estratégia global da organização (Koss e Lewis, 1993).

Passadas mais de duas décadas, pode ponderar-se que uma das razões possíveis do falhanço dos programas de melhoria da produtividade passará pelo facto de se tentar sempre reduzir os recursos, em vez de se tentar aumentar a produção e a respetiva adequação aos mercados. Mas será errado pensar-se apenas na melhoria da produtividade, pois tal pode não ser garantia de sobrevivência. Não interessa apenas produzir bens ou serviços que não sejam concorrenciais ou para os quais não haja procura no mercado; também não existe vantagem em ter uma elevada produtividade quando os produtos ou serviços não são colocados no mercado atempadamente. Por isso, não se devem descurar outras medidas importantes de desempenho, tais como a qualidade ou o cumprimento dos prazos. As organizações devem evoluir no sentido de responderem rapidamente às alterações do mercado, com capacidade para mudar de produtos ou serviços, adequando os custos. Uma organização de sucesso do futuro será capaz de: produzir com qualidade e a baixo custo; possuir prazos de entrega ou de prestação curtos; mudar rapidamente de produto ou serviço; produzir eficientemente pequenas ou grandes quantidades; cumprir sempre os prazos de entrega; e responder eficientemente a alterações bruscas dos níveis de procura (Gamache, 2005).

Os fatores produtivos são os elementos responsáveis pelo processo de criação de valor aos bens e serviços existentes e, como recursos económicos, são necessariamente limitados, pelo que têm que ser adquiridos e devem ser poupados. Sendo a produtividade a relação entre a produção obtida e os fatores de produção utilizados nesse processo, num determinado período de tempo, aumentar a produtividade consegue-se produzindo mais com a mesma quantidade de fatores de produção ou produzindo o mesmo com uma menor quantidade de fatores de produção. Mas é fundamental considerar que uma maior produtividade também se consegue através de uma melhor organização das empresas ou da aplicação dos recursos e também pela criação de condições de trabalho propícias, pela profissionalização e motivação dos trabalhadores.

Assim sendo, é evidente que a qualidade das condições de trabalho constitui um dos fatores fundamentais para o sucesso de qualquer sistema produtivo, independentemente do setor de atividade em causa. Nesse sentido, a melhoria da produtividade das empresas passa, necessariamente, por uma intervenção no sentido do aumento da qualidade de vida dos colaboradores.

Haverá que ter este aspeto sempre em mente, pois os trabalhadores são os ativos mais importantes das organizações. Em termos de trabalho, toda a atividade física, intelectual, remunerada e realizada com uma finalidade económica, representam a capacidade humana para trabalhar. Anteriormente, os trabalhadores eram referidos como 'pessoal', tendo passado posteriormente a ser designados como 'recursos humanos', para depois serem considerados 'capital humano', que designa o conjunto das capacidades economicamente produtivas dos indivíduos, nomeadamente o seu grau de escolaridade, nível etário e conhecimentos técnicos para exercer determinada profissão (Doll e Orazem, 1984). Atualmente, fala-se de 'talento humano', envolvendo o nível de conhecimento, as aptidões, atitudes, competências e personalidade, como património de valor inestimável nas organizações para o sucesso. É fundamental promover uma cultura organizacional democrática e participativa que inspire confiança, compromisso, satisfação, espírito de equipa e solidariedade aos seus colaboradores. Aumentar a sua produtividade envolve estratégias para os formar convenientemente, motivar e ajudar a equilibrar as suas vidas profissionais e pessoais.

A capacidade produtiva não depende apenas do capital, mas também da força de trabalho. A riqueza de um sistema económico é tudo aquilo de que o sistema dispõe, entendendo-se os bens e os serviços produzidos por ele próprio, as trocas de bens e serviços produzidos e não consumidos, a aquisição de bens e serviços com fundos postos à disposição (Abecassis, 2010). E a relação entre o trabalho, a inovação tecnológica e a produtividade têm ocupado os economistas desde há décadas (Lança, 2003).

1.3.2 Medição da produtividade no trabalho

A economia define a produtividade como a expressão da eficiência da produção e refere que a forma da sua medida se traduz no *ratio* entre a produção obtida e os fatores produtivos nela utilizados num determinado período de tempo. Assim, a produtividade, entendida como os bens produzidos, envolve pessoas, máquinas, materiais e outros aspetos; quanto maior for a relação entre a quantidade produzida por fatores utilizados, maior é a produtividade.

A produtividade exprime a produção por unidade de fatores, sendo representada por um *ratio* resultante da divisão da produção pelo conjunto dos fatores que contribuíram para essa produção. Aumentar a produtividade corresponde a aumentar a produção (numerador) mais rapidamente do que crescem os fatores dessa produção (denominador).

As principais vantagens em quantificar a produtividade visam permitir tomar decisões em relação às tecnologias a utilizar, obter a máxima eficiência, retirando os respetivos ganhos e reduzindo os custos reais, bem como melhorar o nível de vida. No plano técnico, pode agir-se mediante a otimização dos processos de base e dos equipamentos, a escolha adequada de matérias primas e/ou de serviços externos, a melhoria da organização do trabalho, a padronização dos produtos e o aumento do ritmo real do trabalho; no plano económico pode ajustar-se a dimensão da organização e adequar a estrutura financeira ao mercado; no plano humano deve apostar-se nos recursos humanos, através de ações de formação e desenvolvimento, assim como apoiar as relações de trabalho e melhorar a segurança e as condições de trabalho (Mayes, 1996).

Nas organizações, o conceito da produtividade foi adotado através da criação de indicadores que relacionam os resultados obtidos com os investimentos realizados num determinado período de tempo. O interesse dos estudos sobre produtividade está relacionado com a necessidade de se melhorar ou manter o retorno das receitas sobre as despesas, ou seja, avaliar a relação entre proveitos e custos associados ao trabalho. A maioria dos processos de produção, em qualquer setor de atividade, envolve vários *outputs* e múltiplos *inputs*, mas quando se compara apenas um de cada destes aspetos, importa verificar se é utilizado um índice do nível de produtividade ou de crescimento da produtividade, para se tentar construir um padrão.

Existem diferentes tipos de medidas de produtividade, pois um processo de produção pode ser considerado como um sistema, em que as medidas de produtividade avaliam quão bem se transformam as quantidades de *inputs* em quantidades de *outputs*. Assim sendo, é importante distinguir o nível de produtividade e o crescimento da produtividade (Diewert e Nakamura, 2005).

Historicamente, as indústrias com forte crescimento da produtividade têm conseguido aumentar as remunerações, sendo importante compreender as inter-relações entre as taxas dos salários e a da produtividade, para perceber se estão diretamente associadas.

Deste modo, deve-se considerar o fator da produtividade num cenário de comparação, representado por um determinado período de tempo anterior para a mesma unidade de produção ou por uma unidade de produção diferente para o mesmo período de tempo. De acordo com a teoria neoclássica, sendo o mercado de trabalho um mercado em concorrência perfeita, então os salários deveriam ser iguais ao valor do produto marginal, sendo estabelecidos como medida direta da produtividade. Mas como o mercado de trabalho se caracteriza por um mercado em concorrência imperfeita, então a estreita ligação entre salários e produtividade é quebrada, uma vez que os trabalhadores podem ser pagos por um valor superior ou inferior ao seu produto marginal. Como tal, a melhor forma de calcular o impacto da ação dos trabalhadores na produtividade da organização será através da produção total ou do valor acrescentado (Dogramaci, 1986).

Afirmar que o nível da produção é maior para uma determinada organização, ou setor, ou país, em comparação com outra organização, ou setor, ou país, pouco diz sobre qual tem um nível de produtividade superior. Considerando o crescimento da produtividade, um valor de 1 significa que, em relação ao padrão de comparação incorporado, a produtividade se mantém inalterada, enquanto que um valor maior (ou menor) que 1 significa que a produtividade aumentou (ou diminuiu). Por isso, é preferível utilizar medidas de crescimento da produtividade, pois podem ser estimadas com maior precisão.

A produtividade no trabalho revela apenas parcialmente a produtividade em termos de recursos humanos, não atendendo às capacidades dos trabalhadores ou à intensidade do seu esforço; apenas considera a produção num determinado tempo. Numa medida mais “fina”, a produtividade implica todo o conjunto de *inputs*, aspetos técnicos, intermediários envolvidos, eficiência dentro e entre organizações e a influência de economias de escala. Todos estes fatores podem contribuir para aumentar a possibilidade de produção, pelo que influenciam, direta ou indiretamente, a produtividade no trabalho.

O volume de trabalho em si, diz respeito apenas ao aumento ou redução de unidades de produção, pelo que as medidas de produtividade no trabalho baseadas no valor acrescentado podem ser menos enviesadas do que as medidas baseadas meramente em resultados. A produtividade no trabalho baseada no valor acrescentado envolve uma ampla ligação com os padrões de vida, designadamente o rendimento *per capita*, sendo ajustada às horas de trabalho, taxas de participação na força de trabalho e mudanças demográficas, estando diretamente ligada ao crescimento económico (OECD, 2001).

Segundo este manual, existem muitas medidas de produtividade diferentes. A escolha entre elas depende da finalidade pretendida e, em muitos casos, da disponibilidade de dados. Em termos gerais, as medidas de produtividade podem ser classificadas como medidas de produtividade de um único fator (relacionando uma medida da produção com um único *input*) ou medidas de produtividade multifatorial (relacionando uma medida de produção com um conjunto de *inputs*).

Numa análise mais detalhada, há que ter em conta a qualificação da função em causa, bem como o modelo de serviço prestado, designadamente quando se trata de determinados setores de atividade.

Tradicionalmente, as medidas da produtividade no trabalho têm definidas as entradas de mão de obra, como soma de todas as horas trabalhadas pelo conjunto de trabalhadores, não considerando o tipo de trabalho que é realizado ou o padrão de trabalhadores envolvidos – como tal, uma hora trabalhada por um cirurgião altamente experiente e uma hora trabalhada por um adolescente recém-contratado num restaurante *fastfood* são tratados como quantidades iguais de trabalho.

A produção de bens e serviços pode ser considerada como um processo de criação e adição de valor aos recursos existentes, em determinado local ou unidade produtiva. A produtividade média diz respeito à eficiência da utilização dos fatores, designadamente pelo *ratio* entre a quantidade produzida e a quantidade de trabalho empregue. E a produtividade marginal é o acréscimo na produção resultante da utilização de mais uma unidade do fator de produção, mantendo constantes as quantidades utilizadas dos outros fatores. Este valor permite-nos conhecer o número de unidades produzidas pelo último trabalhador contratado, ou seja, o acréscimo na quantidade produzida em relação ao acréscimo do fator utilizado.

Quando se refere que Portugal tem um problema de “produtividade no trabalho” em relação à União Europeia, trata-se de um equívoco resultante de uma simplificação, pois considera-se a “produtividade aparente” (produção total a dividir pela quantidade do fator usado na produção). Assim, a “produtividade aparente do trabalho” diz respeito à produção a dividir pelo número de trabalhadores ou pelo número de horas trabalhadas (Mamede, 2015).

É frequente explicar o desemprego português e a menor produtividade em comparação com a média europeia, pela falta de flexibilidade do mercado de trabalho, nomeadamente devido à elevada quantidade de trabalhadores com vínculo precário. Talvez um dado interessante de conhecer não seja a produtividade média portuguesa comparada com a produtividade média europeia, mas a produtividade por setor, pois até é possível que, em cada setor de atividade económica a produtividade seja muito variável.

Segundo a Base de Dados Portugal Contemporâneo, a produtividade do trabalho no nosso país duplicou nos últimos 20 anos, em termos globais. Mas será importante verificar se existem diferenças entre setores, pois não é tão evidente nas atividades de apoio social (<http://www.pordata.pt/Portugal/Produtividade+aparente+do+trabalho+total+e+por+ramo+de+atividade-2303>, acedido em 4 de outubro de 2016).

A produtividade de um país ou de um setor depende, por um lado do valor dos produtos ou serviços que produz e, por outro, da eficiência com que esses mesmos produtos ou serviços são produzidos. Ou seja, depende dos recursos que são consumidos para a

produção, pelo que para um determinado período de tempo, pode considerar-se o valor médio produzido em média por cada hora de trabalho

A forma mais comum de se medir a produtividade está relacionada com a mão-de-obra, pois normalmente é o recurso mais importante das organizações. Mas quando a realidade do sistema económico não possui itens físicos, mas sim serviços, como é o setor social, a tarefa de medir a produtividade ainda é mais complexa.

Considera-se que a produtividade se baseia essencialmente na melhoria do sistema produtivo e dos *outputs*, para se verificar quão eficiente é a utilização dos recursos. Podemos entender o aumento da produtividade como a redução do tempo gasto para executar um bem ou serviço ou como o aumento da qualidade dos produtos elaborados, sem o acréscimo dos recursos necessários, pois a produtividade também diz respeito à qualidade.

A produtividade pode ser sempre melhorada através da criatividade, da preocupação com o ambiente de trabalho ao nível físico e no relacionamento interpessoal, investindo na formação e na qualificação profissional dos trabalhadores, valorizando as pessoas e demonstrando respeito pelos direitos e deveres, incentivando à melhoria contínua.

Para se medir a produtividade tem que se considerar uma determinada medida, que pode ser apenas quantitativa (número de bens produzidos, de chamadas atendidas, de serviços contratados) e escolher um dado limite temporal. Criando uma tabela e registando os resultados consoante a medida de tempo escolhido (bens produzidos por dia, por exemplo), calcula-se o tempo de trabalho efetivamente utilizado na tarefa específica, em que durante um dia foram aplicadas um certo número de horas de trabalho ou y horas de trabalho de vários trabalhadores em conjunto para produzir determinado número de bens – assim obtém-se a produtividade no trabalho através da equação entre a produção em quantidades pelo número de horas de trabalho.

A produtividade corresponde, assim, à eficiência da produção, sendo medida pelo ratio entre a produção alcançada e os recursos utilizados num certo tempo. E, simplesmente, relaciona o lucro obtido com o investimento realizado (Rei, 2005).

A produtividade no trabalho pode ser definida como a razão de uma medida da produção / quantidade e uma medida da quantidade de trabalho usada, tal como o total de horas trabalhadas.

Nas empresas de serviços, havendo valores referentes a clientes em vez de preços de matérias primas e trabalho dispendido para a sua transformação, o método de medir a produtividade adquire um contexto ligeiramente diferente – não se tratará do número de produtos produzidos, mas sim do número de clientes atendidos ou trabalhos realizados. Assim, a produtividade nos serviços será equivalente ao número de serviços prestados / clientes atendidos num determinado período de tempo.

Sinteticamente, revisitando o manual OECD (2001), o *output* (valor acrescentado) é obtido através diferença entre o valor bruto da produção a preços constantes e o valor dos consumos intermédios a preços constantes. Mas existe um problema na medida da produtividade por dificuldade na medida do *output* (valor acrescentado) a preços constantes, quando se trata de calcular o índice nalguns setores, bem como a variação da qualidade e introdução de novos bens / serviços, na medida do valor acrescentado pelo rendimento ou na medida do valor bruto da produção nos serviços.

Entenda-se o conceito de produtividade como o rendimento que resulta da relação entre os bens produzidos e os meios utilizados, considerando-se que a produtividade no trabalho resulta do número de horas trabalhadas em relação à produção em quantidades (Ramos, 2003). Mas a produtividade diz respeito, igualmente, à redução do tempo gasto para realizar um serviço ou o aumento da qualidade dos produtos fabricados, sem ampliar os recursos necessários para o efeito. Assim, a produtividade deve ser avaliada consoante os objetivos em causa e, mesmo, segundo a perspetiva considerada.

Num processo produtivo, para definir a unidade de trabalho a avaliar, pode considerar-se o número de artigos feitos por hora; nas vendas pode ser o número de produtos vendidos ou serviços contratualizados num turno, mas no setor dos serviços pode corresponder ao número de clientes atendidos por dia. Se um colaborador atende 15 clientes em oito horas tem uma produtividade de 1,87 clientes por hora e esse resultado pode depois ser comparado com os resultados de outros colaboradores com as mesmas funções. Mas não nos podemos esquecer que a natureza do atendimento e o tipo de clientes também devem ser equacionados.

A produção total diz respeito à quantidade total de produtos realizados em unidades; a produtividade média é a quantidade total de produtos realizados em unidades dividida pelo número de trabalhadores; a produtividade marginal de um determinado fator consiste na quantidade adicional de produto por unidade adicional de fator, mantendo constantes todos os outros fatores – *ceteris paribus* (*).

Tanto a produtividade média como a produtividade marginal são medidas de eficiência técnica; mas enquanto a produtividade média do trabalho mede a eficiência com que, no seu todo, o fator trabalho está a ser utilizado, a produtividade marginal do trabalho mede a eficiência associada à utilização de cada unidade adicional de fator trabalho, mantendo-se constantes as quantidades utilizadas dos demais fatores produtivos.

(*) Nota: *ceteris paribus* – considerando múltiplas variáveis exógenas, significa que em cada mudança no processo apenas uma delas é alterada.

A produtividade média no trabalho exprime, assim, a quantidade de produto que, por período de tempo, se obtém em média, por unidade de fator trabalho utilizada para realizar a produção, obtendo-se dividindo a produção total pela quantidade utilizada de fator trabalho correspondente a esse volume de produção. A produtividade marginal do trabalho indica a variação da produção total que, em média, se obtém por unidade adicional de fator trabalho, dividindo-se a variação da produção total pela variação da quantidade utilizada desse fator trabalho.

Os indicadores de produtividade são muito importantes, uma vez que permitem uma avaliação precisa do esforço empregue para gerar produtos e serviços. Andando lado a lado com os de qualidade, formam o equilíbrio necessário ao desempenho global da organização. Ao contrário dos resultados dos indicadores da qualidade (*), que geralmente aparecem na forma percentual, os indicadores da produtividade são uma relação entre duas unidades de medida diferentes: uma que quantifica os recursos utilizados e outra que quantifica os *outputs* produzidos.

Os indicadores de produtividade medem a utilização dos recursos disponíveis e os indicadores de qualidade medem a capacidade de atender às expectativas e necessidades dos clientes, devendo estar intimamente associados na gestão das organizações

Numa estratégia de crescimento da produtividade tem-se em consideração o controlo dos custos, o combate aos desperdícios, a organização do trabalho, a utilização da criatividade para a melhoria contínua, o trabalho em equipa e o aumento da produção com os mesmos recursos; numa estratégia de qualidade atende-se à escuta do cliente, ao atendimento com presteza, ao cumprimento dos padrões, ao acompanhamento e melhoria do desempenho, à solução rápida dos problemas.

A produtividade não se melhora através de um simples gesto, mas pode passar pela utilização de ferramentas certas e medidas adequadas. Ao focar a atenção dos gestores no valor das pessoas, as organizações podem criar sistemas de incentivo e de recompensa que orientem o esforço de todos na melhoria da produtividade. A gestão deixa de estar centrada na rentabilização dos ativos para se orientar por questões como a capacidade de atrair, recrutar e reter os melhores profissionais, como os manter satisfeitos e realizados do ponto de vista profissional, equilibrando as suas vidas pessoais. Isso irá contribuir para a prestação de serviços de maior qualidade, para trabalhar com maior empenho e para aumentar a própria competitividade e/ou sustentabilidade das organizações.

(*) Nota: os *Balanced Score Cards*, como são conhecidos atualmente, representam de forma quantitativa, dentro de uma organização, a evolução e o desempenho dos seus negócios, qualidade dos produtos e serviços, participação e motivação de seus colaboradores. A maioria dos indicadores está associada aos objetivos da qualidade, podendo haver mais de um indicador para um único objetivo.

Anteriormente, até aos anos 60, grande parte da estrutura produtiva era composta pelo setor agrícola e industrial, mas atualmente a maior parte das empresas atuam no setor terciário, funcionando essencialmente através de pessoas e não de outro tipo de ativos tangíveis. Esta mudança estrutural torna irrelevante a utilização de *ratios* que comparam resultados económicos com ativos ou custos de capital. Existem empresas de serviços onde há elevados custos com pessoal, várias vezes superiores aos custos de capital e onde não se suporta de todo, quaisquer custos com matérias-primas; deste modo, a atenção dos gestores dessas empresas deverá estar centrada na produtividade das pessoas que nelas trabalham, mesmo do ponto de vista económico. Uma vez que são as pessoas que constituem o principal fator de criação de valor para a empresa, os indicadores de *performance* devem demonstrar a produtividade dessas pessoas e não o capital investido.

Assim, através de uma clara definição de produtividade dos ativos mais importantes das organizações (as pessoas), que parte de uma base firme e não de uma avaliação subjetiva do capital humano, devem ser criadas as condições para melhorar a sua gestão, pois obtêm-se os resultados económicos em função da produtividade no trabalho e do seu custo médio.

A produtividade é um dos maiores determinantes do padrão de vida, desde que os aumentos de produtividade levam a um aumento real do rendimento. Por conseguinte, a medição da produtividade é um importante elemento na avaliação da eficiência, tanto no nível interno como em comparações externas. Trata-se de um indicador de elevada importância, que traduz a eficiência com que os recursos (*inputs*) são utilizados em prol da obtenção determinados resultados (*outputs*). A produtividade pode ser medida através de diversos fatores de produção, tais como as matérias primas, o capital ou o trabalho. Genericamente, quando se fala neste indicador, refere-se à produtividade do trabalho, resultante da divisão entre uma grandeza financeira (como o valor acrescentado bruto) e o número de trabalhadores ou o número de horas trabalhadas. Do ponto de vista macroeconómico, esta medida pode ser obtida agregando a produção (PIB) e calculando o respetivo valor por pessoa ativa.

Independentemente da escala de análise, o crescimento da produtividade depende de fatores como a melhoria das competências da mão de obra, da qualidade do capital físico, dos progressos tecnológicos ou de novas formas de organização. Trata-se de um fator preponderante no crescimento económico e no aumento do nível de vida de um setor ou de um país (Triplett e Bosworth, 2000)

Para se considerar um critério de medição concreto, em termos de produção alcançada num determinado tempo e porque era necessário definir uma dimensão devidamente padronizada, de modo a encontrar uma medida para a produtividade considerou-se que a

carga horária de trabalho poderia ser uma base de análise, atendendo ao número de clientes atendidos pelos participantes na investigação.

Deste modo, de forma simplificada, solicitou-se a indicação do número de clientes a quem, diariamente, se presta apoio e questionou-se sobre a carga horária semanal (para se obter a carga horária diária, dividindo o número indicado por cinco, correspondendo aos dias semanais trabalhados, tendo em conta cada semana de trabalho com um dia de descanso obrigatório e um dia de descanso complementar, conforme é legalmente imposto no setor (*). Igualmente, questionou-se a cada pessoa qual o número de clientes atendidos por dia, para se conseguir obter um *ratio* compatível com a análise pretendida. Depois, calculou-se a produtividade de cada participante do estudo, considerando o número de clientes atendidos nas horas diárias de cada trabalhador, para se obter a média global da produtividade dos trabalhadores e a produtividade média de cada organização.

Deste modo, será apreciada apenas a produtividade no trabalho baseada em termos quantitativos e não no valor acrescentado proporcionado, o qual envolve uma ampla ligação com os padrões de vida (OECD, 2001).

Por conseguinte, foi considerado o número de horas efetivamente trabalhadas e o número de clientes atendidos, ou seja, a quem são prestados cuidados. Não se examinou a especificidade da função ou das atividades desempenhadas nem o tipo de apoio dedicado a cada cliente, de acordo com as suas necessidades.

Afirmou-se, mediante diversas citações, que a produtividade relaciona o resultado obtido com o investimento realizado, em termos de produção alcançada e recursos utilizados num determinado período de tempo. No presente estudo, dado tratar-se de uma avaliação no setor social, relativamente à produtividade no trabalho, os resultados obtidos podem ser considerados menos objetivos, uma vez que não se referem a quantidades efetivamente produzidas, mas antes ao aumento ou manutenção da qualidade de vida de pessoas deficientes; também o investimento realizado é algo subjetivo, na medida em que o tipo de apoios é adaptado às necessidades específicas de cada cliente, havendo variadas atividades prestadas, as quais podem ser mais ou menos morosas, mais ou menos complexas, mais ou menos exigentes tecnicamente.

Espera-se, contudo, contribuir para a verificação da influência de características sociodemográficas na produtividade, e da variação da produtividade no trabalho em função dos riscos psicossociais que são objeto de análise.

(*) Nota: de acordo com a cláusula 39º, alínea 4, referente à suspensão da prestação de serviço (descanso semanal), constante da revisão global do contrato coletivo celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional da Educação (FNE) e outros (Boletim de Trabalho e Emprego nº 25, 8/7/2016).

1.4. Produtividade e riscos psicossociais

As condições emocionais podem manifestar-se através de sintomas físicos e ter uma relação com implicações importantes no local de trabalho. Os gestores necessitam de ser sensíveis a estes aspetos no trabalho, já que conhecer o valor da saúde e bem-estar dos trabalhadores e o seu impacto ao nível da produtividade parece ser tão importante para o negócio tal como medir margens de proveitos ou de *stocks*. Sabe-se que existe uma associação entre doenças incapacitantes para o trabalho e perda de produtividade, devido ao aumento do absentismo, custos com recrutamento e seleção de substitutos. Para além do absentismo, também há a considerar o presenteísmo, que recupera um velho ditado: “99% do trabalho é mostrar-se”, ou seja, estar presente no trabalho basta, não necessitando de se estar funcional. Medir a produtividade de forma objetiva é difícil, podendo ser mais fácil em funções industriais, mas sendo mais complicado em áreas administrativas ou de serviços (Langlieb *et al.*, 2003).

O desenvolvimento social e económico de Portugal e do mundo que nos rodeia irá trazer novos negócios, novas profissões, novos modelos de organização do trabalho e, certamente, mais precariedade, menos coesão social e mais doença, sobretudo, emocional e mental (Almeida, 2014). Os desafios continuarão a ser muitos, pelo que ser um agente potenciador de mudança neste âmbito, será contribuir favoravelmente para um ambiente mais seguro e inclusivo, qualquer que seja o modelo de contrato, o local de trabalho ou o setor de atividade, pois tudo isso tenderá, certamente, a esbater-se com as novas gerações e com a globalização.

Em contexto laboral, há que ter em conta as dimensões (relacionadas entre si), com vista à promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores: física, psicológica e social. Deve ser adotada uma abordagem integradora para evitar possíveis efeitos negativos do trabalho sobre a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, bem como intervir para melhorar as condições de trabalho e fornecer os recursos materiais e psicossociais aos trabalhadores para lidar com as exigências do trabalho de um modo particular e compatível com as suas vidas. A cultura organizacional tem que estar orientada para a identificação dos perigos e avaliação dos riscos, de modo a reduzir a sinistralidade e o absentismo e a aumentar a eficácia e a produtividade. É crucial garantir o cumprimento de regras e demonstrar a confiança nos trabalhadores a esse nível, incentivando a obediência às normas de prevenção e segurança (Shaw e Blewett, 1998).

Existe uma forte ligação entre o bem-estar dos trabalhadores e o seu desempenho, já que as pessoas que se sentem bem são mais enérgicas e estão mais dispostas a esforçarem-se na função, desenvolvendo melhores relações interpessoais e revelando comportamentos mais altruístas e de interajuda. As pessoas que se sentem felizes são capazes de lidar com situações difíceis, pois têm mais recursos pessoais e maior resiliência. As teorias da motivação, baseadas na ideia de que os comportamentos no trabalho estão

diretamente ligados à satisfação de certas necessidades, servem principalmente para explicar a satisfação no trabalho, mas também o desempenho e a produtividade. Tal como o reforço baseado na atribuição de benefícios ou recompensas faz prever a qualidade e quantidade de trabalho, também as metas claras e desafiantes levam a níveis mais elevados de desempenho e de produtividade (Demerouti e Bakker, 2006).

Quaisquer mudanças, quer positivas, quer negativas, exigem ajustamento e adequação, causando frequentemente um grande nível de *stress*. Acontecimentos pessoais e familiares podem retirar energia e *focus*. Igualmente, se os trabalhadores estão preocupados com a possibilidade de ficarem desempregados, se existem conflitos com colegas e/ou hierarquias, se estão envolvidos em tarefas pouco desafiantes ou se possuem exigências excessivas no trabalho, diminuem a sua satisfação e apresentam maior absentismo e menor produtividade.

O clima emocional numa organização com uma cultura facilitadora é de abertura, interesse genuíno nos trabalhadores enquanto pessoas, sendo reconhecidos nos seus contributos, encorajando a comunicação e o debate construtivo, motivando as equipas e evitando a apatia. Os trabalhadores são respeitados e encorajados a contribuir para o processo de decisão, de forma transparente, sabendo que as suas sugestões são escutadas. Essa motivação e inspiração dá energia às pessoas, proporcionando-lhes um sentido de pertença, autoestima e sentimento de controlo da própria vida, para viver de acordo com os seus ideais. Todos estes aspetos são tanto ou mais importantes que a remuneração, embora o dinheiro seja um forte motivador, já que os trabalhadores que não se sentem justamente retribuídos ou que consideram que as suas remunerações estão muito abaixo dos valores do mercado, dificilmente se sentirão motivados (Book, 2003). Assim, a cultura organizacional tem um impacto significativo nos objetivos pretendidos, sendo afetada pelo estilo de liderança da gestão de topo e também pelo seu nível de inteligência emocional. Estes fatores afetam conjuntamente o sucesso da organização, causando um impacto na sua produtividade e rentabilidade. Quando a cultura não é favorável, leva a diminuir a eficácia e a produtividade através dos efeitos negativos no sentido de compromisso e no orgulho na missão; os trabalhadores não experimentam um verdadeiro envolvimento nem o sentido de comunidade, havendo um clima de tensão, injustiça, medo ou esgotamento. Isso irá causar o aumento do absentismo, mais acidentes de trabalho, elevados níveis de *turnover*, erros, atrasos e menor grau de qualidade de vida.

O mundo do trabalho tem vindo a mudar nas últimas décadas, com novas tecnologias e com uma cultura empresarial subjacente a mais horas de trabalho para se atingir o sucesso pessoal. A produtividade tem vindo a aumentar, mas as tensões insistem em surgir, nomeadamente o *stress* e o *burnout*. Devido às reestruturações constantes e substanciais mudanças organizacionais, agora há menos pessoas a fazerem mais e a sentirem-se muito menos seguras. As tecnologias, em vez de serem redentoras, acrescentaram o fardo da sobrecarga de informação, aceleraram o ritmo de trabalho e tornaram a expectativa de

maior velocidade de resposta um padrão comum à maioria das organizações. O sucesso a nível global exige mudanças fundamentais nas estruturas das organizações e nas competências. Os contratos psicológicos entre as entidades empregadoras e os trabalhadores estão enfraquecidos devido a este ambiente de permanente mudança e instabilidade, diminuindo a motivação, a moral e o sentimento de lealdade e aumentando a sensação de insegurança. Procura-se o aumento do lucro e da produtividade, a tomada de decisão rápida, a redução e racionalização dos recursos humanos, diminuindo o sentido de compromisso e a sensação de bem-estar (Cooper, 2005).

É necessário manter um ambiente de trabalho estável para levar a cabo a missão da organização e suportar o desenvolvimento pessoal e profissional. Esta preocupação requer uma compreensão clara das metas organizacionais e a negociação de acordos de trabalho com o máximo de benefícios para trabalhadores, gestores, clientes e, por conseguinte, comunidade alargada. Toda a mudança a este nível passa pela implementação de novas políticas para legitimar algumas decisões, uma vez que se sabe que o maior fator de sucesso é o envolvimento e o compromisso dos trabalhadores, sendo fundamental manter o seu empenho para a eficácia e/ou produtividade na organização (Burke e Leiter, 2000).

A promoção da saúde como ciência e arte para ajudar as pessoas a mudar o seu estilo de vida com vista a conseguir um estado ótimo, envolve o equilíbrio da saúde física, intelectual, social, emocional e espiritual. A importância do equilíbrio destas cinco dimensões para a saúde pode desencorajar a maioria das pessoas, pois procurar alcançar a excelência em todas elas é uma meta esmagadora. Podem ser desenvolvidos três níveis de programas preventivos: procurar consciencializar as pessoas para práticas e estilos de vida saudáveis; definir mudanças de comportamento relacionadas com o resultado desejado para o estilo de vida; criar um ambiente de suporte para a adoção de apoios críticos para ajudar as pessoas a manterem os hábitos recentemente adquiridos. Este ambiente de suporte pode proporcionar ao empregador melhores oportunidades para atingir as metas organizacionais e reduzir os custos com a saúde, promovendo a imagem e estimulando a produtividade (O'Donnell, 2002).

Assim, as organizações saudáveis destacam-se por uma elevada produtividade (por exemplo, elevada rentabilidade e qualidade dos serviços prestados), bons indicadores de segurança no trabalho (por exemplo baixa sinistralidade e ausência de violência no trabalho) e elevados níveis de bem-estar dos seus colaboradores (por exemplo, elevada satisfação laboral e compromisso). Estes resultados devem juntar-se à ética ou à necessidade social e moral das empresas em promover a saúde dos seus trabalhadores e evitar que desenvolvam doenças profissionais, criando ambientes de trabalho saudáveis, isentos de riscos e que favoreçam o desenvolvimento do potencial dos empregados, especialmente se considerarmos que o trabalho é um aspeto central na vida de muitas pessoas (León-Pérez, 2015). Um modelo muito importante a considerar no equilíbrio da relação vida laboral e vida

privada, contribuindo para melhorar as relações interpessoais no trabalho e na comunidade, é o da conciliação dos papéis de vida, designadamente na realização proporcionada como trabalhador, estudante, vida doméstica e familiar, lazer e serviço à comunidade (Super *et al.*, 1996).

A vasta literatura académica sugere que os riscos psicossociais (designadamente ao nível das exigências quantitativas, ritmo de trabalho, exigências emocionais, conflitos dos papéis laborais, *burnout* e *stress*) são preditores de menor produtividade no trabalho, que se poderá traduzir na falta de investimento nas tarefas ou numa maior taxa de absentismo. Sabe-se que os trabalhadores que apresentam mais fatores psicossociais de risco apresentam menor motivação e/ou satisfação, maior probabilidade de cometerem erros nas tarefas e menor viabilidade em proporcionarem cuidados de qualidade (Corte-Real, 2004).

Os dez fatores de risco psicossociais emergentes referidos pela AESST, são os contratos de trabalho precários no contexto de instabilidade do mercado; o aumento da vulnerabilidade dos trabalhadores no contexto da globalização; as novas formas de contrato de emprego; os sentimentos de insegurança no trabalho; o envelhecimento da população trabalhadora; a intensificação do trabalho; a diminuição da produtividade e o *outsourcing*; as elevadas exigências emocionais no trabalho; o aumento dos horários de trabalho; e a falta de equilíbrio trabalho-família (Oliveira, 2014).

A análise sobre os riscos é importante porque assume que a experiência de trabalho é uma forma importante de desenvolvimento pessoal e social e que os baluartes da produtividade e da eficiência nem sempre são acompanhados de condições de trabalho dignas, recursos suficientes para desenvolver as tarefas adequadas às necessidades, capacidades e interesses das pessoas envolvidas nas organizações: trabalhadores e clientes (Roque, 2008).

Devido às constantes mudanças no mundo do trabalho, as condições de saúde e bem-estar têm sido alvo de melhorias contínuas, no que respeita à sua natureza e distribuição, por parte das organizações. A preocupação com o bem-estar dos trabalhadores surge, portando, de modo a reduzir os efeitos que os fatores de risco podem provocar nos indivíduos e, conseqüentemente, na produtividade organizacional (Pité, 2015).

Os trabalhadores enfrentam constantes desafios no decorrer da sua vida profissional devido a situações de risco ocupacional que trazem desconforto, potenciam o aparecimento de doenças, restringem a participação dos trabalhadores nas atividades familiares e sociais e diminuem a qualidade de vida. Os ritmos de produção, a repetição dos ciclos de trabalho, as responsabilidades, as dificuldades na realização das tarefas, longos períodos de atenção, pausas insuficientes para descanso, horários irregulares e por turnos, são algumas das situações que podem comprometer a condição de vida dos trabalhadores (Carvalho, 2011).

Ao longo deste século XXI, as mudanças organizacionais – a par da gradual competitividade e instabilidade em que se encontra o mercado de trabalho – exigem aos recursos humanos um papel fulcral no desenvolvimento e crescimento diferenciados, mantendo níveis aceitáveis de bem-estar, satisfação e produtividade (Santos, 2009).

Uma organização saudável é caracterizada por esforços intencionais, sistemáticos e colaborativos para maximizar o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores através do fornecimento de tarefas bem desenhadas e com significado, de um ambiente de apoio e de oportunidades acessíveis e equitativas de promoção da carreira (Ramos, 2014).

O capital humano traduz o conjunto de recursos intangíveis inerentes ao fator trabalho que melhora a sua produtividade, estando associado aos conhecimentos e competências adquiridos pelos indivíduos através da educação e da experiência. Tal conceito vai de encontro à expectativa de que o capital humano melhora as competências da força de trabalho, o que exerce um impacto positivo na sua produtividade (Queirós, 2014).

Pode-se referir que é relevante o estudo da identificação dos principais fatores de risco psicossociais que poderão influenciar a produtividade laboral, a capacidade de trabalho, a saúde e bem-estar ocupacionais. Esta relação é suportada pelo bom funcionamento das condições de vida, reduzindo os custos sociais e económicos para o trabalhador e para a sociedade (Cardoso, 2012).

Estamos hoje perante desafios bem mais complexos do que o desafio “processual” da produtividade: a construção dos cenários do futuro desejável e a formulação dos objetivos, planos e instrumentos, capazes de apoiar o posicionamento competitivo nas organizações, em mercados globalizados (Câmara *et al.*, 2007).

Há que implementar formas de organização do trabalho que permitam o aumento da produtividade, mediante polivalência para assegurar a máxima flexibilidade na repartição do trabalho dentro de equipas multidisciplinares e transferência do poder de decisão para os trabalhadores (*empowerment*), para disporem da necessária autonomia para organizarem e determinarem o seu trabalho, com um sistema de recompensas de natureza material e imaterial que constitua a contrapartida da contribuição prestada pelos trabalhadores aos resultados obtidos, por meio do seu desempenho profissional e que se destine a reforçar a sua motivação e produtividade (Câmara, 2006).

A gestão do bem-estar dos recursos humanos pode assim contribuir para o aumento da produtividade de dois modos: de forma indireta, contribuindo para a qualidade de vida no trabalho; e de forma direta, com a aplicação de métodos, técnicas e instrumentos que assegurem a aplicação e o desenvolvimento das competências individuais e dirijam os comportamentos grupais para o envolvimento nos objetivos da organização (Sacilotto, 2015).

Diversos estudos têm demonstrado que os riscos psicossociais no local de trabalho têm um impacto negativo sobre a saúde física e psicológica dos trabalhadores e uma relação

direta e indireta no absentismo, na satisfação, na rotatividade e na produtividade (Matos e Correia, 2015).

Para além das consequências nos indivíduos, existe também impacto para as organizações e para a própria sociedade em geral, conduzindo a exposição a estes riscos psicossociais a custos económicos superiores aos custos diretamente atribuídos à remuneração do trabalho (Baptista, 2015).

A criação de um lugar de trabalho assente no desenvolvimento positivo de três qualidades essenciais, energia, envolvimento e eficiência, contribui de forma decisiva para o bem-estar e para a produtividade dos trabalhadores e, conseqüentemente, para a saúde de toda a organização (Santos, 2015).

Assim, é importante que os fatores de risco possam ser identificados, avaliados e geridos adequadamente, sob políticas e estratégias adequadas, de modo a que haja um impacto positivo na satisfação, motivação e produtividade dos trabalhadores e, conseqüentemente, no ambiente psicossocial do trabalho (Baptista, 2014).

Os profissionais com altos níveis de riscos psicossociais pensam com frequência em abandonar a profissão antes da idade legal, como forma de lidar com a exaustão e as emoções, apresentando níveis de produtividade muito abaixo do seu potencial e evidenciando problemas na qualidade do trabalho (Resende, 2013).

A utilização de ferramentas de gestão promove melhorias na eficácia e eficiência das organizações, permitindo à partida poupanças em termos de custos através da obtenção de economias de escala, eliminação de duplicações de tarefas, aumento da produtividade, melhoria em termos de qualidade do serviço, criação de sinergias e aumento da transparência, contribuindo para um melhor aproveitamento de recursos, quer humanos, financeiros ou materiais. Em suma, contribui para uma melhoria substancial da sustentabilidade a longo prazo, permitindo a otimização e o aumento da qualidade dos serviços prestados, possibilitando que as organizações se foquem na sua missão (Oliveira, 2013).

O mundo do trabalho é cada vez mais desafiante e exige mais conhecimentos, competências e aptidões, para além do que se consegue mobilizar, o que torna muitas vezes impossível lidar de modo sistemático e organizado com as tarefas que nos são propostas. Pode ser ativado um longo ciclo vicioso que afeta a eficácia, motivação, criatividade e produtividade, violando a nossa saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho (³Schabracq, 2003). O bem-estar emocional dos trabalhadores e o suporte social familiar e/ou no trabalho têm um enorme impacto na sua qualidade de vida, com implicações na produtividade (Leiter e Stright, 2009).

O atual mercado laboral, cada vez mais dinâmico e complexo, exige a busca da excelência, da inovação e da qualidade para se procurar atingir elevados resultados organizacionais, com produtividade e sustentabilidade. É necessário, por isso, que as

organizações se esforcem por manter a saúde psicossocial dos seus trabalhadores e que procurem incrementar o capital psicológico positivo para conseguirem ser organizações positivas e saudáveis.

Existe um compromisso entre o estudo da saúde psicossocial das pessoas em geral e dos trabalhadores em particular, com base numa aproximação integral que engloba o bem-estar e a qualidade de vida laboral, baseando-nos na ideia de que as consequências negativas (por exemplo, o *burnout*) e as positivas (por exemplo, o *engagement*) podem explicar-se com base em processos psicológicos diferenciados: o primeiro implica que as altas exigências do posto esgotam o trabalhador, podendo conduzir à deterioração da saúde e ao absentismo laboral; o segundo é um processo motivacional que se origina com a disponibilidade de recursos que estimulam o desenvolvimento pessoal e o compromisso organizacional, o desempenho e a produtividade.

A investigação sobre os riscos potenciais proporciona orientações importantes e desafios aos trabalhadores das organizações, designadamente no que diz respeito à criatividade e desenvolvimento pessoal e profissional, satisfação e motivação no trabalho, eficácia e melhor qualidade e produtividade.

A atual sociedade levou à alteração da natureza e conteúdo do trabalho, incorporando novas tecnologias, maior flexibilidade, extrema competitividade e alteração das características dos locais de trabalho. Estas alterações suscitaram novos fatores de risco associados às atuais formas de vínculo laboral, onde impera a perceção de insegurança, onde se intensifica o trabalho e aumentam as exigências, havendo um menor equilíbrio entre trabalho e família. Deste modo, os riscos psicossociais tais como o *stress* ocupacional, *burnout*, violência, assédio moral e sexual contribuem significativamente para o declínio da saúde dos trabalhadores. E deve sublinhar-se que os fatores de risco psicossocial se encontram associados a acidentes de trabalho e a elevadas taxas de absentismo e resultam em perda de produtividade e custos financeiros acrescidos para as organizações.

O ambiente psicossocial do trabalho contém o conjunto de fatores psicológicos e sociais que influenciam a saúde e segurança e que são modelados pelas características pessoais, tais como a personalidade, a resiliência e os estilos de *coping*. Sendo gerido de forma saudável, o ambiente pode constituir uma oportunidade para proporcionar experiências enriquecedoras aos indivíduos, promotoras de bem-estar, com repercussões favoráveis nas organizações e na produtividade (Neto e André, 2016).

Atualmente, existe um grande interesse em promover o bem-estar dos trabalhadores e prevenir os vários tipos de riscos devido ao seu impacto sobre a produtividade e a sustentabilidade das organizações, com vista à obtenção de uma vantagem competitiva no setor (Caetano e Silva, 2011). Desde que os resultados de investigações no século passado introduziram a hipótese de que os trabalhadores com maior satisfação no trabalho são mais produtivos, a área da gestão tem vindo a demonstrar um grande interesse pelos

aspectos psicossociais em contexto laboral. É salientado que elevados níveis de bem-estar psicológico aumentam o desempenho no trabalho e aumentam a capacidade dos trabalhadores para avaliar novas oportunidades e experiências, promovendo uma maior criatividade (papel fundamental na inovação das organizações), dando origem a menor rotatividade e relacionando-se com uma melhor saúde física e mental. Portanto, nas últimas décadas, destacou-se a importância de desenvolver organizações saudáveis que, mesmo em tempos de dificuldade ou mudança, alcançam o sucesso económico e promovem o bem-estar físico, psicológico e social do seu capital humano.

Por todos estes estudos citados e muitos mais existentes, considerou-se ser importante analisar o impacto de fatores de risco tão significativos na vida organizacional para a respetiva produtividade no trabalho, procurando-se um instrumento que permitisse quantificar os riscos psicossociais presentes numa amostra de trabalhadores do setor social e medir a relação com a sua produtividade.

2. Avaliação do impacto de riscos psicossociais na produtividade em IPSS: aplicação prática

O setor não lucrativo português constitui uma força económica pujante e contém mais pessoas do que algumas indústrias de dimensão considerável (Franco *et al* 2005; Quintão, 2011). A ligação entre a economia social e o domínio laboral foi uma constante ao longo do século XX, através do papel desempenhado pelas várias organizações, adquirindo consciência coletiva, com base territorial (Veiga *et al.*, 2011). A evolução dos trabalhadores por conta de outrem nas atividades de apoio social em Portugal nos últimos dez anos representou um acréscimo de cerca de 10.000 postos de trabalho (Soares *et al*, 2012). Em 2010, a economia social em Portugal representava 2,8% do Valor Acrescentado Bruto, 5,5% do emprego remunerado e 4,7% do emprego total, correspondendo a 227 mil empregos, com uma remuneração média correspondente a 83,1% da média nacional (Carta Social 2010). Assim, as OES são agentes empregadores de relevância e apresentam francas perspetivas de crescimento, tendo um peso muito significativo em contextos de menor densidade populacional, constituindo-se como a segunda entidade empregadora em comparação com os restantes ramos de atividade (CSES, 2013).

No que respeita à ação social, a lei nº 4/2007, de 16 de janeiro aprovou as bases gerais do sistema de segurança social, destacando-se na relação do Estado com as IPSS os princípios da diferenciação positiva, da subsidiariedade, da complementaridade, da descentralização e da participação, dispondo que os poderes do Estado sobre estas organizações sejam apenas os de inspeção e fiscalização, nunca mencionando o poder do controlo de gestão. A lei nº 30/2013, de 8 de maio e a recente alteração dos Estatutos das IPSS (decreto-lei nº 119/83, de 25 de fevereiro e decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro) vêm colocar novos desafios a estas organizações, que continuam a ser agentes muito importantes na intervenção social, pois sem dúvida, o seu papel tem impacto e visibilidade junto das populações, sendo preponderante a sua posição no desenvolvimento de um conjunto de respostas sociais em todo o território nacional, desenvolvendo-se num modelo de atuação que é revelador de uma abordagem mais humanista, mais próxima, menos dispendiosa para o Estado e mais benéfica para os cidadãos.

O número exponencialmente crescente de IPSS constituídas, assume na sociedade portuguesa uma importância social e económica de elevado relevo junto das comunidades onde estão inseridas, por via da sua atuação. A capacidade de dinamização deste setor é reconhecida e valorizada por todos, desde logo pelo peso que possui no emprego em Portugal e porque, em momentos de crise, se comporta de forma expansionista e contraciclo, quando comparado com outros setores tradicionais da economia. Hoje em dia, possui um universo de 55.000 organizações, contra as cerca de 1.570 organizações existentes em 1983, aquando da edição da primeira versão estatutária (Paiva *et al.*, 2015).

Apesar de a melhor estratégia para garantir a sustentabilidade destas organizações serem os acordos de cooperação, pois a Segurança Social comparticipa-as mensalmente com uma fonte financeira estável, o último Protocolo de Cooperação reforça a importância de responder às necessidades dos grupos mais vulneráveis da população, mas não prevê o aumento dos subsídios ou apoios para respostas que não constem da sua tabela (Protocolo para o Biénio 2015-2016). Isso leva a que estas organizações vejam delimitada a sua criatividade, enquanto que as organizações que têm uma menor dependência do Estado conseguem deter uma maior capacidade de inovação. Por isso é tão importante que haja uma gestão adequada de todos os meios e recursos, para que consigam alcançar resultados mais eficazes e eficientes, tendo em conta a sua missão específica. Estas organizações deverão adotar meios técnicos e humanos que lhes permitam cumprir o seu papel social, impondo-se o acompanhamento e a sensibilização dos responsáveis para esta nova realidade, e para a necessidade de ter conhecimentos ao nível da gestão financeira e de recursos humanos (Almeida, 2011).

Por conseguinte, considera-se muito importante analisar as condições de trabalho que são inerentes ao desempenho das funções ligadas à prestação de serviços sociais, no que diz respeito aos fatores de risco psicossociais presentes nas seguintes funções:

- Cuidador(a) – aquele(a) que presta cuidados, designadamente no que se refere à higiene, vestuário, alimentação, vigilância e acompanhamento em atividades de lazer, de acordo com as orientações técnicas, com vista ao desenvolvimento global e conforto do cliente.
- Técnico(a) – o(a) profissional especialista que planifica, organiza, avalia e desenvolve programas com vista à adaptação ou redução das incapacidades do cliente, através da manutenção e/ou obtenção de competências, mediante aprendizagens, aquisição de funcionalidades e criação de autonomias pessoais e sociais, promovendo o seu desenvolvimento global.

Segundo os dados estatísticos da Base de Dados Portugal Contemporâneo (*in* <http://www.pordata.pt/Portugal>, acedido em 4 de setembro de 2016), a evolução do número de indivíduos a trabalharem em atividades de saúde humana e apoio social varia de 2.5% para 21.4% da população ativa (entre 2001 e 2015), não havendo contudo forma de contabilizar quantos trabalhadores estão direta ou indiretamente ligadas ao apoio à deficiência e, concretamente, deficiência intelectual, que é o domínio do presente estudo.

2.1. Instituições Particulares de Solidariedade Social de apoio a pessoas com deficiência intelectual

No final dos anos oitenta, vários movimentos colaboraram para alcançar o direito à vida digna e integral, para que a sociedade se adaptasse às pessoas com deficiência, através de princípios de inclusão plena. Houve uma evolução do mero conceito de integração para inclusão, como um maior movimento de mudança na sociedade e não se referindo apenas à adaptação dos indivíduos para se adequarem ao meio social onde estão inseridos. As primeiras ações de inclusão foram efetivadas principalmente na escola, com o ingresso de crianças deficientes na rede regular de ensino. Também se tem vindo a aplicar o princípio da inclusão nas políticas e serviços de saúde e na vida comunitária em geral, destacando-se a promoção e proteção dos direitos das pessoas com deficiência, através de mudanças significativas, como por exemplo, a eliminação de barreiras arquitetónicas, para permitir uma maior participação e mobilidade (INR, 2010).

A rede de serviços e equipamentos para várias respostas sociais engloba diversas entidades segundo a sua natureza jurídica, designadamente as IPSS, entre outras. No que diz respeito à reabilitação e integração de pessoas adultas com deficiência, as principais respostas são Centros de Atividades Ocupacionais, Lares Residenciais, Lares de Apoio, Serviços de Apoio Domiciliário, Apoio em Regime Ambulatório e Transporte. A tendência crescente é a correspondente às necessidades de Lares Residenciais e de Apoio, devido ao envelhecimento da população (Carta Social – Relatório 2001). Relativamente às crianças e jovens em idade escolar (até aos 18 anos), há uma redução de serviços diretos, pela inclusão na rede escolar regular, mas tem vindo a aumentar a intervenção nas respostas dirigidas a crianças e jovens deficientes, designadamente em Apoio Parental e Familiar e em Intervenção Precoce (Carta Social – Relatório 2014).

É importante conhecer brevemente as ideias sobre o conceito de deficiência em cada período histórico, para se compreender melhor o lugar das pessoas deficientes na sociedade contemporânea.

Durante a antiguidade, as crianças deficientes eram abandonadas, uma vez que a eugenia e a perfeição do indivíduo eram extremamente valorizadas. Em Esparta, as crianças portadoras de deficiências físicas ou mentais eram consideradas sub-humanas, o que legitimava a sua eliminação (Pessoti, 1984).

Na Idade Média, a deficiência era considerada como um fenómeno metafísico e espiritual devido à influência da Igreja, sendo-lhe atribuído um carácter ou “divino” ou “demoníaco”, o que conduzia o modo de tratamento das pessoas deficientes. Com a intervenção da doutrina cristã, os deficientes passaram a ser vistos como seres que possuem alma, sendo, portanto, filhos de Deus; assim, deixaram de ser abandonados e passaram a ser acolhidos por instituições de caridade. No final do século XV, com a revolução burguesa houve uma mudança na visão do homem e da sociedade, o que

proporcionou também uma mudança na concepção da deficiência. Esta passou a ter uma conotação mais direta com o sistema económico, sendo considerada atributo dos indivíduos não produtivos economicamente. Além disso, com o avanço da medicina, houve uma prevalência da visão organicista sobre a deficiência mental, sendo vista como um problema médico e não apenas como uma questão espiritual. Nos séculos XVII e XVIII, ampliaram-se as concepções a respeito da deficiência em todas as áreas do conhecimento, favorecendo diferentes atitudes frente ao problema, isto é, passando da institucionalização ao ensino especial. Mas, foi somente no século XIX que se observou uma atitude de responsabilidade pública frente às necessidades do deficiente. No século XX, houve uma multiplicação das visões, com prevalência de vários modelos explicativos: o metafísico, o médico, o educacional, o da determinação social e, mais recentemente, o sócio-construtivista ou sócio-histórico (Aranha, 1995).

Ao longo da história tem sido utilizada uma ampla variedade de termos para designar as pessoas com deficiência, não havendo, de facto, um termo considerado absolutamente correto, pois este depende da situação social e histórica, e sendo sim importante ressaltar o reconhecimento e o respeito pelas pessoas, de forma a impedir a discriminação. Atualmente, aceita-se a terminologia de “pessoa com deficiência”, tendo-se evoluído do conceito de “portador de deficiência”, alegando ser impossível portar uma deficiência, já que essa é inerente à pessoa. A palavra “deficiente” denota que a deficiência faz parte da pessoa, estando a pessoa à frente da sua própria deficiência.

Assim, pessoa com deficiência é aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresenta dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e participação em igualdade com as demais pessoas (*in <http://www.inr.pt/category/1/71/glossario>,* acedido em 3 de agosto de 2016). O termo “deficiência intelectual” foi adotado na Declaração de Montreal sobre Deficiência Intelectual (OPS/OMS, 2004), sem a necessidade de particularizar os níveis de comprometimento (leve, moderado, severo), pois a individualidade subjetiva de cada pessoa deve ser sempre ponderada. A partir de 1992, a AAMR (Associação Americana do Atraso Mental) passou a acolher a deficiência intelectual não como um traço próprio da pessoa que a tem, mas como uma qualidade de vida que carece de interação com o meio físico e humano e que se deve ajustar e fornecer apoio intermitente limitado, extensivo e permanente de que a pessoa necessita em diversas áreas de habilidades adaptativas: comunicação, cuidados humanos básicos, aptidões sociais, vida familiar e comunitária, autonomia, saúde e segurança, funcionalidade académica, lazer e trabalho (Sasaki, 2002).

Dois textos fundamentais permitiram estabelecer essa mudança de paradigma: o Programa de Ação Mundial relativo às pessoas com deficiência (adotado pela Assembleia Geral das Nações Unidas a 3 de dezembro de 1981) e as Regras Gerais pela igualdade de

oportunidades em pessoas com deficiência (adotadas pela Assembleia Geral das Nações Unidas a 20 de dezembro de 1993), tendo contribuído para reforçar a visão de uma sociedade inclusiva onde a cada indivíduo, nomeadamente as pessoas com deficiência, são reconhecidos os mesmos direitos e as mesmas obrigações, tendo todos o dever de participar na edificação da sociedade (²INR, 2009),

O artigo 71º da Constituição da República Portuguesa (aprovada em 1976 e revista em 1982, 1989, 1992, 1997, 2001, 2004 e 2005) refere que o Estado se obriga a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, apoiando as organizações e promovendo o acesso destes cidadãos ao ensino e, quando necessário, ao ensino especial (in <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>, acedido em 5 de setembro de 2016).

Promover a inclusão passa pela participação plena das pessoas com incapacidade em todas as atividades educativas, de emprego, de consumo, de lazer, comunitárias ou domésticas, que caracterizam a sociedade quotidiana típica (*Inclusion International*, 1996).

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2000), no artigo 26º referente ao princípio da igualdade, refere o reconhecimento e respeito do direito das pessoas com deficiência a beneficiarem de medidas destinadas a assegurar a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade.

De acordo com o Plano de Ação do Conselho da Europa (2006-2015) para promover os direitos e a plena participação das pessoas com deficiência, são consideradas 15 áreas da vida como principais linhas de ação: 1. Participação na vida política e pública; 2. Participação na vida cultural; 3. Informação e comunicação; 4. Educação; 5. Emprego, orientação e formação profissional; 6. Acessibilidade ao ambiente construído; 7. Transportes; 8. Vida comunitária; 9. Cuidados de saúde; 10. Reabilitação; 11. Proteção social; 12. Proteção jurídica; 13. Proteção contra a violência e os abusos; 14. Investigação e desenvolvimento; 15. Sensibilização.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência teve por objeto proteger e garantir o pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente, designadamente aqueles que, com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, em interação com várias barreiras, possam impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros (¹INR, 2009). Esta convenção contribuiu para uma melhor consciência social sobre a deficiência, procurando ajudar a combater estereótipos e preconceitos e defendendo os direitos das pessoas com

deficiência e o reconhecimento das suas competências e do seu contributo para a criação de riqueza (Veiga e Fernandes, 2014).

Portugal encontra-se em 43º lugar no índice a nível mundial, no que diz respeito aos domínios específicos identificados com vista à manutenção da dinâmica de desenvolvimento, apelando a um olhar crítico de modo a promover um mundo mais justo e mais igual, assinalando uma maior evidência no papel da sociedade civil na defesa da responsabilização pelos mais pobres e vulneráveis, designadamente, os deficientes (PNUD, 2013). Portanto, a inclusão está conectada com o acesso a todos os âmbitos sociais da vida, quer a nível educativo, político, laboral (direito ao trabalho), económico e cultural, ou seja, à afirmação do princípio da participação das pessoas com deficiência na sociedade. A participação, conceito que a partir de meados da década de oitenta, foi universalmente promovido e reconhecido como um direito humano fundamental, é hoje um imperativo resultante do progresso e desenvolvimento do campo social, uma necessidade básica com carácter legal. Esta afirmação mudou para ativo o estatuto de passividade até então conferido às pessoas com deficiência. Tem havido um consenso crescente de que deve ser prestado apoio a estas pessoas e dadas as oportunidades necessárias para crescer numa família, aprender juntamente com outras crianças e jovens, gozar de boa saúde, viver em habitações e bairros normais, ter acesso à educação permanente, ter um emprego e salários reais, gozar a vida com os amigos, fazer as suas escolhas, e serem aceites como cidadãos (Towell, 1997).

Uma reflexão ética proposta às organizações de apoio à deficiência intelectual visa pôr a descoberto todas as formas de preconceito e discriminação, pela via de uma progressiva consciencialização de todos os atores para os papéis que desempenham na promoção da igualdade de oportunidades e no combate à exclusão. Afinal, aquilo que se pretende é ajudar a construir uma sociedade melhor, onde todos sem exceção tenham um lugar com os mesmos padrões de dignidade, entendendo-se a ética como o conjunto de valores e princípios que orientam a ação das organizações, dos agentes e dos sujeitos para melhor defenderem os interesses e direitos das pessoas com deficiência intelectual e suas famílias, numa lógica de bem-estar, qualidade de vida e felicidade (Codem, s/data).

A observação da vida quotidiana continua a revelar a existência de casos onde é visível a marginalização, a exclusão e a fraca qualidade de vida das pessoas com deficiência. Ainda assim, uma evolução de mentalidades sobre a condição da deficiência e lugar dessas pessoas no mundo social parece estar em curso. Um observador atento e conhecedor do fenómeno não hesitará em afirmar que estamos a viver um novo tempo civilizacional que, face ao passado, se pode caracterizar pela existência de uma maior e melhor aceitação social dos deficientes, algo que se traduz numa maior disponibilidade social para investir recursos públicos e privados que promovam a inclusão social e uma efetiva melhoria da qualidade de vida dessas pessoas. Ora, o alcance desses objetivos

depende, em boa medida, da eficácia e da eficiência do trabalho das organizações que promovem a sua reabilitação e inclusão social, ou seja, do modo como estas usam as regras (sociais e legais) e os recursos (de todos os tipos que geram ou que a sociedade e o Estado colocam à sua disposição), sendo preciso que daí, resulte uma melhoria significativa da qualidade de vida, que simbolize e materialize a sua participação plena nas atividades quotidianas, sejam elas educativas, profissionais ou de lazer (Veiga e Fernandes, 2014).

O enquadramento aqui desenvolvido vai ao encontro do desejado pela OIT, ao considerar que o êxito da inclusão social das pessoas com deficiência reporta ao âmbito mais íntimo da sociedade, ou seja, refere-se ao acesso e à participação integral das pessoas com deficiência, independentemente das limitações que possam ter, em todos os aspetos sociais da vida (educativo, laboral, político, económico, cultural) e nos ambientes mais normalizados possíveis. O conceito de igualdade de oportunidades foi tradicionalmente utilizado em contextos específicos respeitantes à raça (*Race Relations Act*) ou ao sexo (*Sex Discrimination Act*), através de legislação destinada a assegurar que todos os homens e mulheres, qualquer que seja a sua origem, tenham um tratamento equitativo em todas as áreas da vida (Fine e Asch, 1988). Também é utilizada, num sentido mais lato, para indicar a preocupação de que nenhum grupo tradicionalmente considerado oprimido ou vulnerável, se encontre em desvantagem, tendo esse facto sido reconhecido na Lei de 1995 sobre a Discriminação da Deficiência (DDA, 1997).

Para a OMS, o conceito de qualidade de vida foi definido com base em três grandes pressupostos: subjetividade, multi-dimensionalidade e presença de dimensões positivas e negativas, sendo a mesma entendida como a perceção do indivíduo da sua posição na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Ter qualidade de vida para as pessoas com deficiência significa ter vida independente, ou seja, ter controlo sobre as suas vidas, aceder às mesmas oportunidades e enfrentar as mesmas escolhas na vida diária, tal como as pessoas sem deficiência. Quando um sujeito, devido à sua deficiência, não tiver autonomia suficiente para decidir sobre a sua vida, deverá apoiar-se noutra pessoa para decidir o que mais lhe convém e satisfaz, pelo que, no fundo, as pessoas com deficiência devem ter direito, até onde seja possível, de ver respeitados os seus desejos e as suas capacidades individuais (Garcia, 2003).

Ao longo da vida e de várias maneiras, as pessoas necessitam de graus de ajuda e assistência diversos por parte dos outros para salvaguardarem a independência e autonomia que vêm com o estado adulto. No entanto, ser-se totalmente responsável por si próprio, tratar dos seus assuntos, tomar decisões e responder pelas consequências das suas ações são marcadores comuns do estatuto de adulto; porém, podem ser muito difíceis para jovens com deficiências profundas, com necessidades de apoio para níveis de

dependência e de incapacidade tais, que nunca podem ser verdadeiramente independentes ou autossuficientes (Wertheimer, 1981).

A política de inclusão decorrente da Conferência Mundial de Educação Especial, que contou com a participação de 92 países e 25 organizações internacionais, resultando na Declaração de Salamanca (1994), não resolve todos os problemas de marginalização das crianças deficientes, pois o processo de exclusão é anterior ao período de escolarização, iniciando-se logo no nascimento ou no momento em que aparece algum tipo de deficiência física ou mental, adquirida ou hereditária. Assim, a inclusão social tem por base a equiparação de oportunidades, a mútua interação de pessoas com e sem deficiência e o pleno acesso aos recursos da sociedade.

Cabe lembrar que uma sociedade verdadeiramente inclusiva tem o compromisso com todas as minorias, adotando uma dimensão também económica, em que essas pessoas se tornam cidadãos produtivos, participantes, conscientes dos seus direitos e deveres, diminuindo assim, os custos sociais. Defender a inclusão, a todos os níveis, deve ser responsabilidade de cada um e de todos, coletivamente (Tilstone *et al.*, 1998).

Em Portugal, de acordo com números oficiais do último recenseamento populacional, as pessoas com deficiência mental representavam cerca de 73.000 dos 634.408 indivíduos classificados como pessoas com deficiência, sendo 57% de população masculina e 43% de população feminina (Censos 2011). Os estudos sobre qualidade de vida têm tido como objeto de análise um amplo leque de realidades, sobretudo no campo da saúde, do envelhecimento e da deficiência, podendo destacar-se alguns estudos na áreas de educação, serviço social e família (Schalock, 2004). Pertencerá a este autor a definição de qualidade de vida aplicada à deficiência intelectual mais aceite pela comunidade científica, já que espelha as condições de vida desejadas por uma pessoa que estão em sintonia com as oito necessidades fundamentais que representam o âmago das dimensões da vida de cada um: bem-estar emocional, relações interpessoais, bem-estar material, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, autodeterminação, inclusão social e direitos. Um modelo concetual de qualidade de vida que concretiza diversas dimensões assenta nas relações sociais e interação, no emprego, no bem-estar psicológico e satisfação pessoal, na autodeterminação e vida independente e nas competências e integração na comunidade (Hughes *et al.*, 1995).

Agir com autodeterminação também é condição essencial de uma vida com qualidade, no sentido em que faz com que a vida de uma pessoa esteja repleta de expectativas, de dignidade, de responsabilidade e de oportunidades para lograr o seu pleno desenvolvimento pessoal e social. Sendo assim, e considerando que a qualidade de vida deve ser entendida numa perspetiva multidimensional, a análise da qualidade de vida em pessoas com deficiência intelectual implica, antes de mais, considerá-las como pessoas que devem ter oportunidades para ter uma vida digna, com interações sociais satisfatórias

e socialmente valorizadas, desenvolvimento pessoal, acesso aos bens e serviços existentes na comunidade onde vivem, e oportunidades para construir um futuro tangível (AAMR, 2002).

Não havendo um modelo de qualidade de vida único e simplificado e, por isso, passível de ser integralmente operacionalizado, podemos considerar-nos aptos a inserir na análise da relação entre inclusão social e qualidade de vida, o tempo, o espaço e as formas de sociabilidade que constituem a vida quotidiana e que são proporcionadas pelas organizações que se destinam ao desenvolvimento de pessoas com deficiência intelectual (Emerson, 2010).

Aqui, surgem funções de natureza diversa que são desempenhadas diariamente no sentido de desenrolar as rotinas mais ou menos consolidadas que se organizam todos os dias em termos de tempos, espaços e interações sociais com os outros, tendo em conta os “pequenos mundos ” de cada um.

É a esta população de trabalhadores do setor social, especificamente das instituições particulares de solidariedade de apoio à deficiência intelectual que a investigação se dirige, com o objetivo de avaliar o impacto de riscos psicossociais na sua produtividade.

2.2. Breve caracterização das organizações participantes

As associações participantes são IPSS ligadas ao apoio à deficiência intelectual e incapacidade, localizadas em 13 distritos de Portugal continental, encontrando-se os respetivos princípios orientadores, designadamente a visão, missão e valores institucionais e demais elementos, apresentados de forma simplificada na tabela seguinte:

TABELA 2.2.1 Designação das Associações participantes no estudo, respetivos princípios orientadores estratégicos (visão, missão e valores organizacionais) e fontes respetivas

Organização	Visão	Missão	Valores	Fontes
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental APPACDM de Aveiro	Ser uma organização dinâmica e de referência, reconhecida pela promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiências ou incapacidades.	Promover a autonomia e bem-estar das pessoas com deficiências ou incapacidades.	Ética, Rigor, Inovação, Dedicção, Cooperação.	http://www.appacdmaveiro.com/ Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, pp.5-6 in http://www.appacdmaveiro.com/documentos-qualidade/
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental APPACDM de Moura	Promover a diversidade de oferta ocupacional numa lógica de inclusão, com vista à integração dos clientes na vida ativa, reforçar o sentido de pertença dentro da comunidade educativa e alargar os seus horizontes culturais, potencializando a interatividade entre os vários intervenientes, rentabilizando recursos e articulando competências de entreaajuda.	Contribuir de todas as formas e meios para a assistência, educação e reabilitação de pessoas portadoras de deficiência mental, através de ações assistenciais, sociais e educativas que as possam ajudar a viver melhor consigo mesmo e com os outros, em sociedade.	Igualdade, Normalização, Integridade e Lealdade, Respeito pela dignidade humana, Privacidade e Confidencialidade, Melhoria contínua, Dinamismo, Ética e Transparência.	Informação presencial da Diretora Técnica Ana Rita Infante
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental APPACDM de Castelo Branco	Prestar um serviço de qualidade na área da deficiência mental, atendendo às necessidades e expectativas dos clientes, promovendo a sua inclusão social.	Promover os meios educativos, sócio cultural, profissional e de habilitação / reabilitação a crianças / jovens / adultos com deficiência mental, a fim de lhes garantir o exercício pleno da cidadania.	Qualidade, Eficiência, Eficácia, Ética.	http://www.appacdm-castelobranco.com/ http://www.appacdm-castelobranco.com/#!/misso-e-viso/c1gpw

(...)

Organização	Visão	Missão	Valores	Fontes
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Coimbra</p>	<p>Ser uma Instituição de referência nacional e internacional, vocacionada para o apoio ao cidadão deficiente mental, reconhecida por ser um espaço de respeito pela individualidade e participação ativa dos seus intervenientes, assente na qualidade e diversidade de respostas técnicas, no investimento constante na inovação, atualização e melhoria contínua, e numa eficiente gestão administrativa e financeira.</p>	<p>Criar condições para que cada pessoa com deficiência mental ou em situação de exclusão, possa atingir a sua plenitude como ser humano e social, potenciando a sua individualidade e consolidando a sua participação efetiva na sociedade.</p>	<p>Individualidade, Participação, Inclusão, Inovação, Melhoria Contínua, Articulação com a Comunidade, Abrangência.</p>	<p>http://www.appacdmcoimbra.pt/</p> <p>http://www.appacdmcoimbra.pt/index.php/content/group/1 e http://www.appacdmcoimbra.pt/index.php/content/group/2</p>

<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Évora</p>	<p>Trabalhar para a vida ativa e profissional das pessoas com deficiência e incapacidades, valorizando o bem-estar.</p>	<p>Prestar serviços personalizados de reabilitação pessoal, social e profissional a pessoas com deficiência e incapacidades.</p>	<p>Igualdade, Lealdade, Integridade, Respeito pela Dignidade Humana, Imparcialidade e Justiça, Informação e Qualidade, Privacidade e Confidencialidade, Competência e Responsabilidade, Inovação e Melhoria Contínua.</p>	<p>http://appacdm-evora.wixsite.com/sede</p> <p>http://appacdm-evora.wixsite.com/sede/sobre-1-c1sw6</p>
---	---	--	---	---

(...)

Organização	Visão	Missão	Valores	Fontes
<p>Associação Algarvia de Apoio a Crianças e Adultos com Deficiência Mental</p> <p>AAPACDM de Faro</p>	<p>Integrar a diferença para atingir a qualidade de oportunidades, com vista a proporcionar uma melhoria do bem-estar das pessoas com incapacidades, bem como uma consciencialização efetiva da sociedade civil acerca desta problemática, num caminho comum que conduza à erradicação da exclusão social.</p>	<p>Realizar projetos terapêuticos, educativos, formativos e de geração de rendimentos que permitam a promoção do desenvolvimento global de pessoas com deficiência intelectual, necessidades educativas especiais e/ou situação de risco de exclusão social, partindo da convicção de que o saber e a utilização de ferramentas adequadas possibilitam o desfrutar de uma vida cada vez mais integrada e progressivamente mais autónoma.</p>	<p>Integração, Envolvimento, Compreensão, Respeito, Afirmação Pessoal e Social.</p>	<p>http://aapacdm.pai.pt/</p>

<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM da Marinha Grande</p>	<p>Ser uma instituição de referência no âmbito de atuação e intervenção antecipando a mudança, através da equipa e da capacidade de inovação.</p>	<p>Promover os reais interesses da pessoa com deficiência, incapacitada ou em risco de exclusão social, através de uma intervenção integrada de serviços.</p>	<p>Ética, Seriedade, Respeito, Individualização, Igualdade de Oportunidades, Inovação.</p>	<p>http://appacdm-mg.com/</p> <p>http://www.appacdm-mg.com/engine.php?cat=42&area=0</p>
--	---	---	--	---

(...)

Organização	Visão	Missão	Valores	Fontes
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Lisboa</p>	Defender uma vida que permita às pessoas com deficiência ou incapacidade, desenvolver as suas capacidades, partilhar lugares comuns, fazer escolhas, ter um papel socialmente valorizado e crescer nas relações.	Promover a inclusão das pessoas com deficiência ou incapacidade na sociedade, com qualidade de vida no respeito pelos princípios que consagram o direito ao exercício de plena cidadania.	Cooperação, Inovação, Respeito, Confiança, Valorização.	<p>http://appacdm-lisboa.pt/</p> <p>http://appacdm-lisboa.pt/appacdm-lisboa/visao-missao-e-valores/</p>
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Portalegre</p>	Ser uma referência nas respostas sociais que dinamiza agora e no futuro, tendo por base a excelência nos serviços que presta à comunidade e na consequente salvaguarda das expectativas dos seus clientes, colaboradores e parceiros.	Apoiar e garantir os direitos e necessidades das crianças, jovens e adultos com deficiência de forma integral e personalizada, bem como a prestação de cuidados individualizados no domicílio a pessoas com deficiência, idosos ou pessoas que estejam em situação de exclusão / isolamento social e suas famílias.	Respeito, Credibilidade, Dinamismo, Competência, Responsabilidade, Afetividade	<p>http://appacdm-portalegre.pt/</p> <p>http://appacdm-portalegre.pt/2013/04/24/missao-visao-e-valores/</p>
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM do Porto</p>	Promover a integração do cidadão deficiente mental e sensibilizar a sociedade e o Estado, nas suas várias formas, da função que lhes cabe na resolução dos problemas destes cidadãos e suas famílias.	Dar apoio a crianças, jovens e adultos deficientes mentais, de acordo com a sua idade e grau de deficiência.	Desenvolvimento Sustentável, Responsabilidade Social, Ética e Integridade, Humanismo, Devoção, Comprometimento, Profissionalismo, Partilha, Complacência, Excelência.	<p>http://www.appacdmporto.com/</p> <p>http://www.appacdmporto.com/missao.php</p>

(...)

Organização	Visão	Missão	Valores	Fontes
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Santarém</p>	<p>Ser uma Associação de referência para as pessoas com deficiência / incapacidade, no concelho de Santarém e áreas limítrofes.</p>	<p>Promover e estimular o desenvolvimento das pessoas com deficiência / incapacidade e a sua inclusão na sociedade, disponibilizar apoio aos seus familiares e corresponsabilizar o Estado na defesa dos direitos destes cidadãos.</p>	<p>Ética e Integridade, Excelência, Flexibilidade, Humanismo, Igualdade de Oportunidades, Profissionalismo</p>	<p>http://appacdmsantareminfo.wix.com/site</p> <p>http://appacdmsantareminfo.wix.com/site#!about-us/cjg9</p>
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Setúbal</p>	<p>Promover a integração do cidadão com deficiência mental, a defesa dos seus interesses, a satisfação das suas necessidades e contribuir para o equilíbrio das suas famílias.</p>	<p>Apoiar os utentes e suas famílias na conquista de uma cidadania de pleno direito, bem como contribuir direta e indiretamente para a melhoria da sua qualidade de vida.</p>	<p>Trabalho de Equipa, Diálogo, Flexibilidade, Corresponsabilização, Qualidade e Eficácia</p>	<p>http://www.appacdmsetubal.pt</p> <p>http://www.appacdmsetubal.pt/appacdm-setubal/missao/</p>
<p>Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental</p> <p>APPACDM de Viseu</p>	<p>Ser referência nacional de valores e práticas de excelência na integração da pessoa com deficiência e outros públicos em situação de risco.</p>	<p>Integrar a pessoa deficiente na sua diversidade.</p>	<p>Integridade, Rigor, Confidencialidade, Privacidade, Transparência, Inclusão, Diversidade, Criatividade, Flexibilidade, Solidariedade, Responsabilidade.</p>	<p>http://www.appacdm-viseu.org/</p> <p>http://www.appacdm-viseu.org/missatildeo-visatildeo-valores-principiacutepios-estrategiacutegia-poliacuteticas.html</p>

Produção própria, com base nas fontes referidas (accedidas em maio de 2016)

TABELA 2.2.2 Dados sobre as associações participantes no estudo, designadamente o distrito, ano de constituição, referencial da qualidade, valências / respostas sociais, número aproximado de clientes e trabalhadores, amostra-alvo e taxa de retorno de respostas ao questionário

Distrito	Instituição	Constituição	Referencial de Qualidade	Valências / Respostas sociais	Nº clientes (*)	Nº trabalhadores (*)	Amostra-alvo (*) (**)	Nº respostas (n)	Taxa retorno (%)	
Aveiro	APPACDM de Aveiro	1987	Ex-EQUASS Assurance	Sócio-Educativo, Atividades Ocupacionais, Lares Residenciais	110	56	40	27	68	
Beja	APPACDM de Moura	1978	Ex-EQUASS Assurance	Sócio-Educativo, Atividades Ocupacionais, Lar Residencial	45	39	25	20	80	
Castelo Branco	APPACDM de Castelo Branco	1973	EQUASS Assurance	Intervenção Precoce, Escola de Educação Especial, Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lar Residencial, Recursos Locais	640	180	50	21	42	
Coimbra	APPACDM de Coimbra	1969	EQUASS Excelence	Intervenção Precoce, Creche, Pré-Escolar, Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lares Residenciais, Apoio Domiciliário, Serviços à Comunidade	900	250	190	91	48	
Évora	APPACDM de Évora	1972	EQUASS Assurance	Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lar Residencial, Residência Autónoma	300	60	45	36	80	
Faro	AAPACDM de Faro	1968	EQUASS Excelence	Escola de Educação Especial, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lar de Apoio	160	42	35	20	57	
Leiria	APPACDM de Marinha Grande	1977	EQUASS Assurance	Sócio-Educativo, Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lar Residencial, Empresa de Inserção	200	45	20	20	100	
Lisboa	APPACDM de Lisboa	1962	EQUASS Assurance	Creche, Escola de Educação Especial, Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lares Residenciais, Empresas de Inserção	680	250	170	114	67	
Portalegre	APPACDM de Portalegre	1992	EQUASS Assurance	Intervenção Precoce, Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Residência Autónoma, Apoio Domiciliário	200	70	50	33	66	
Porto	APPACDM do Porto	1964	Ex-ISO	Intervenção Precoce, Sócio-Educativo, Atividades Ocupacionais, Lares Residenciais	230	130	100	76	76	
Santarém	APPACDM de Santarém	1972	Ex-EQUASS Assurance	Intervenção Precoce, Sócio-Educativo, Atividades Ocupacionais, Formação e Emprego, Lares Residenciais, Serviços à Comunidade	230	110	50	47	94	
Setúbal	APPACDM de Setúbal	1962	---	Intervenção Precoce, Creche, Sócio-Educativo, Atividades Ocupacionais, Reabilitação Profissional, Lares Residenciais, Residências Autónomas, Apoio Domiciliário	530	170	140	55	39	
Viseu	APPACDM de Viseu	1976	EQUASS Assurance	Escola de Educação Especial, Recursos para a Inclusão, Atividades Ocupacionais, Formação Profissional, Lares Residenciais	550	150	110	39	35	
(*) n° aproximado / (**) Técnicos e Cuidadores					Totais	4775	1552	1025	599	58

Produção própria, com base nas informações recolhidas

2.3. Descrição do estudo de campo e do questionário

A seleção dos instrumentos de recolha de dados são etapas decisivas para a qualidade da investigação, já que potenciam ou podem inviabilizar o alcance dos objetivos (Vilelas, 2009). Tratando-se de um trabalho científico, procurou-se que as tarefas de conceção e aplicação do instrumento de recolha de dados fossem realizadas sob a estrita e rigorosa observância dos princípios enunciados na literatura (Creswell, 2003; Moreira, 2009).

O questionário de suporte à presente investigação está disponível *online* no *site* da OPP para utilização em contexto laboral. Essa forma implica a introdução dos dados para cada sujeito pelo próprio psicólogo na sessão da respetiva área pessoal (*in* https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/area_pessoal/surveys), mas entendeu-se que, devido à dispersão geográfica das organizações objeto do estudo e ao tempo de preenchimento requerido, tal não seria viável. Poderia ter sido criada uma forma alternativa em versão ‘*google docs*’, mas antevia-se a falta de conhecimentos informáticos de alguns sujeitos da amostra-alvo, pelo que se optou pelo formato em *word*, num *lay-out* amigável, que permitisse, igualmente, a introdução das variáveis de caracterização da amostra e ligadas ao estudo da produtividade, designadamente: função; género; idade; habilitações literárias; estado civil; antiguidade; número de horas de trabalho; tipo de trabalho; número de dias de ausência do trabalho; número médio de clientes a que se presta cuidados; distrito; e nível de remuneração.

Realizou-se uma aplicação-piloto a quatro colaboradores de uma das organizações, numa versão preliminar, a fim de verificar a compreensão dos itens e as dificuldades no correto preenchimento do cabeçalho, tendo-se procedido à implementação de sugestões de melhoria do formato, para não se correr o risco de trocar os itens devido à proximidade do *lettering*. O item 61 do questionário surge algo desajustado a meio da coluna, mas optou-se por manter a ordem original, de modo a não desvirtuar os resultados (este item viria, contudo, a revelar-se aquele em que houve maior taxa de respostas em branco – 22%). Após finalizar a versão a utilizar (Anexo 1) com a decisão de aplicar os questionários em papel, com entrega em envelope fechado, de modo a garantir a confidencialidade das respostas, iniciaram-se os contactos com as organizações-alvo. Tal como já referido, sendo a autora da dissertação, Gestora de Recursos Humanos numa das APPACDM, decidiu realizar a investigação nessas mesmas organizações, optando-se pela representação em 13 distritos de Portugal continental: Aveiro; Beja (Moura); Castelo Branco; Coimbra; Évora; Faro; Leiria (Marinha Grande); Lisboa; Portalegre; Porto; Santarém; Setúbal; e Viseu. A base de dados de contactos foi elaborada através da filiação na Federação Portuguesa para a Deficiência Mental (*in* <http://humanitas.org.pt/4821-2/>, acedido em 21 de agosto de 2016) e foram confirmados os contactos diretos, o nome e cargo dos responsáveis.

Posteriormente, foram dirigidos por mail pedidos de participação no estudo aos Presidentes da Direção dessas Associações (Anexo 2), tendo sido rececionadas as várias

confirmações pela mesma via ou por telefone (Anexo 3). Na maioria dos casos, houve delegação noutros interlocutores, com quem se passou a interagir, com vista a obter elementos sobre o número de colaboradores da população-alvo e para confirmar a morada para envio de documentação por correio, para ser distribuída e recolhida após preenchimento (anexo 4). Foram realizadas visitas às 12 instituições fora de Lisboa, agendadas individualmente em dias e horários que permitissem a otimização das viagens e a recolha do maior número de questionários preenchidos e de modo a serem conhecidas as instalações e recolhidos elementos que permitiram a breve caracterização das organizações participantes no estudo. Após cada visita foi enviado *mail* personalizado a acusar a recolha dos questionários e de agradecimento pela disponibilidade para a visita, bem como foi confirmado o posterior envio de um breve relatório sobre o estudo (Anexo 5). A folha de controlo dos vários contactos e momentos da recolha no terreno encontra-se no Anexo 6.

O COPSOQ foi desenvolvido e validado por Kristensen *et al.* (2005) numa tentativa de criar um instrumento válido e abrangente para avaliar os riscos psicossociais, compreendendo uma ampla gama de aspetos para análise do constructo, tendo sido traduzido e adaptado para Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa pela Universidade de Aveiro (Silva *et al.*, 2006). Através de uma abordagem multidimensional, procura-se explicar a consequência das elevadas exigências no trabalho e do baixo apoio social, que podem originar diversos fatores que estão na origem do aumento dos riscos psicossociais, dando a possibilidade de elaborar estratégias de prevenção dos mesmos (Moncada *et al.*, 2008), designadamente no que respeita ao impacto na produtividade dos trabalhadores, contribuindo, assim, para o progresso no campo da saúde e da segurança no trabalho. É um instrumento que reúne consenso internacional quanto à sua validade, modernidade e compreensibilidade na avaliação das mais relevantes dimensões psicossociais inerentes ao contexto laboral. O questionário, num formato reformulado em 2007, contempla uma versão com 76 perguntas e 29 dimensões, destinada à avaliação de riscos no âmbito da SST, sendo a sua utilização autorizada para os membros da OPP, podendo ser aplicado em qualquer tipo de setor profissional. Pretende identificar os riscos psicossociais, sendo o seu principal objetivo a identificação e a prevenção, visando dar resposta às questões “onde está o problema” e “como delinear a solução adequada”. Possibilita a obtenção de valores de referência da população ativa por fatores sociodemográficos e setores profissionais, permitindo comparações do nível de exposição aos fatores de risco entre os colaboradores de uma determinada organização e os valores de referência nacionais. Deste modo, aplicando o questionário a cada realidade laboral específica, podem ser identificadas potenciais áreas de risco a melhorar na organização, para se agir no futuro, em termos de prevenção das mesmas.

A participação direta dos trabalhadores é uma condição imprescindível na utilização do questionário, pois a avaliação dos riscos psicossociais implica conhecer como o trabalho é desempenhado e ninguém o saberá melhor do que os próprios intervenientes. Há que “auscultar” os trabalhadores pessoalmente, através da aplicação individual do questionário, cuja resposta é voluntária e confidencial, sendo também importante este aspeto, para se obter uma elevada taxa de retorno, que certamente não seria possível através do envio por via eletrónica.

A aplicação deste instrumento e o subsequente processo de divulgação pressupõe o envolvimento de todos os atores implicados, desde os diretores da organização até cada trabalhador, resultando num processo participativo de intervenção e posterior *feedback* dos resultados, com vista à adoção de medidas preventivas e/ou corretivas.

A versão adaptada para a população portuguesa respeita a estrutura e o conteúdo da versão original, permitindo comparações entre a nossa realidade laboral e a de outros países. Os itens seguem uma escala de cinco pontos, do tipo *likert* e a cotação das respostas obedece aos respetivos valores, variando de 1 – nunca / quase nunca a 5 – sempre / quase sempre, no sentido direto ao da resposta assinalada, havendo apenas dois itens invertidos (42 e 45, que assumem um sentido concetual oposto aos restantes itens do mesmo fator). A análise dos resultados pressupõe a interpretação fator a fator, uma vez que o COPSQ não mede um único construto, mas sim diversos riscos psicossociais. São obtidas as médias dos itens de cada fator, assumindo a interpretação desse valor sentidos distintos conforme a subescala em causa (os valores considerados positivos numa determinada escala, poderão ser vistos como negativos noutra escala, pelo que, cada fator deve ser analisado de forma independente). Para além de se considerar a média obtida nos vários fatores, a divisão da amplitude da cotação dos itens em três partes iguais, com os respetivos pontos de corte 2,33 e 3,66 permite assumir a interpretação “semáforo”, mediante o impacto que a exposição a determinada dimensão representa, nomeadamente: verde (situação favorável), amarelo (risco moderado) ou vermelho (risco severo).

Estão determinados os valores de consistência interna, médias e desvios-padrão, com as pontuações médias sido estabelecidas para seis setores profissionais: indústria; ensino; serviços e comércio; saúde; administração pública; forças policiais (Silva *et al.*, 2006).

As subescalas de riscos psicossociais, respetivas definições e itens que as constituem são apresentadas na tabela seguinte.

TABELA 2.3 Definição das escalas de riscos psicossociais, interpretação da cotação e itens respectivos

Risco Psicossocial	Definição	Itens
1. Exigências quantitativas (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Relação entre carga de trabalho e o tempo disponível para o fazer; se o tempo for insuficiente, as exigências são demasiado elevadas	1, 2, 3
2. Ritmo de trabalho (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Se for necessário trabalhar muito rapidamente para conseguir finalizar as tarefas, então há um ritmo de trabalho elevado; o controlo sobre o tempo simboliza uma vantagem em relação à saúde e qualidade de vida no trabalho	4
3. Exigências cognitivas (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Processos de tomada de decisão e desenvolvimento de novas ideias, gestão do nível de conhecimento e capacidade de controlar várias tarefas em simultâneo	5, 6, 7
4. Exigências emocionais (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Forma como o trabalho pode afetar os nossos sentimentos, especialmente quando exigem a capacidade de compreender a situação de outras pessoas	8
5. Influência no trabalho (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Poder de decisão e autonomia em relação ao conteúdo e condições de trabalho: objetivos, métodos utilizados, tarefas e quantidade de trabalho	9, 10, 11, 12
6. Possibilidade de desenvolvimento (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Avaliação se o trabalho é uma fonte de oportunidades e desenvolvimento de competências e de aquisição de conhecimentos; o trabalho pode ser criativo, ou, pelo contrário, pode ser monótono e repetitivo	13, 14, 15
7. Previsibilidade (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Ter ou não informação adequada sobre alterações futuras, com antecedência e tempo suficiente para adaptação às mudanças no trabalho, sendo a imprevisibilidade associada a piores indicadores de saúde	16, 17
8. Transparência do papel laboral desempenhado (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Definição das tarefas a executar e clareza do papel desempenhado, sem incertezas, mas com adequada definição dos objetivos e das responsabilidades, para se poder orientar o trabalho e atingir bons resultados	18, 19, 20
9. Recompensas (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Compensações recebidas de forma direta e inteligível, permitindo ajustar eventuais falhas e conceder oportunidades para o desenvolvimento de aprendizagens	21, 22, 23
10. Conflitos laborais (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção sobre os conflitos no trabalho, que podem existir a vários níveis, desde atritos entre colegas até ao nível ético, quando as exigências impostas ao trabalhador entram em conflito com as suas normas e valores	24, 25, 26
11. Apoio social de colegas (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Ajuda recebida na altura certa, dos colegas de trabalho, fundamentais para o suporte social	27, 28, 29

(...)

Risco Psicossocial	Definição	Itens
12. Apoio social de superiores (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Ajuda necessária da chefia, resignadamente informações detalhadas sobre como se deve fazer o trabalho, sendo essenciais para evitar problemas de saúde	30, 31, 32
13. Comunidade social no trabalho (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Possibilidade de socialização no trabalho de modo a garantir a interação interpessoal, que é uma das necessidades essenciais da natureza humana	33, 34, 35
14. Qualidade da liderança (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção sobre o papel da chefia, fundamental para garantir a qualidade do crescimento pessoal, a motivação e o bem-estar dos trabalhadores, sendo importante uma gestão de pessoal justa, democrática, responsável e visível	36, 37, 38, 39
15. Confiança horizontal (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Partilha de informações com os colegas ao mesmo nível e existência de um grau de confiança que contribua para um clima positivo de bem-estar no trabalho	40, 41, 42
16. Confiança vertical (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Partilha de informações com as hierarquias e existência de um grau de confiança que contribua para um clima positivo de bem-estar no trabalho	43, 44, 45
17. Justiça e respeito (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção da seriedade com que os assuntos são resolvidos na organização e da equidade na distribuição das tarefas	46, 47, 48
18. Autoeficácia (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Possibilidade de atingir os objetivos, cumprindo o planeamento desejado para a resolução dos problemas, de modo a promover a automotivação e sentimento de realização no trabalho	49, 50
19. Significado do trabalho (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Conteúdo das tarefas desempenhadas e sentido das atribuições e grau de importância transmitido, contribuindo para a envolvimento no produto final atingido	51, 52, 53
20. Compromisso face ao local de trabalho (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Identificação com a profissão e/ou com a organização, em que o sentido de dever faz com que haja um envolvimento com a missão, influenciando a motivação e satisfação no trabalho	54, 55
21. Satisfação no trabalho (conotação indireta, ou seja, quando admite valores baixos posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção sobre as condições de trabalho e utilização das capacidades individuais no desempenho, causando prazer e sentimento de realização profissional	56, 57, 58, 59
22. Insegurança laboral (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção de falta de segurança no trabalho, quer seja a nível contratual, quer em relação às condições de trabalho, tais como mobilidade funcional e/ou geográfica e/ou horária, acidentes ou remuneração	60
23. Saúde geral (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Perceção de cada trabalhador sobre o seu estado geral de saúde, através de cinco níveis inversos: excelente, muito boa, boa, razoável ou deficitária	61

(...)

Risco Psicossocial	Definição	Itens
24. Conflito trabalho / família (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Quando o papel desempenhado no trabalho é incompatível com o desempenho no ambiente familiar, havendo envolvimento em várias funções de natureza distinta, os papéis podem causar tensão ou conflito, que ocorre quando as exigências e obrigações do trabalho influenciam de forma negativa a vida familiar	62, 63, 64
25. Problemas em dormir (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Percepção do trabalhador sobre a dificuldade que sente para adormecer, ou se o seu sono é frequentemente interrompido e consequentemente não consegue voltar a adormecer	65, 66
26. Burnout (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Síndrome caracterizado pela acumulação de fadiga física e mental e pela exaustão, afetando uma série de profissionais e sendo considerado mais do que um problema pessoal, um problema do ambiente de trabalho	67, 68
27. Stress (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Exigências que excedem a capacidade do indivíduo para lhes dar resposta, sendo uma das mais sérias consequências de um ambiente de trabalho negativo, podendo culminar em doenças e falta de equilíbrio emocional	69, 70
28. Sintomas depressivos (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Sentimento de falta de qualidade de vida, tristeza, apatia e demais sinais que são fonte de consequências negativas que podem conduzir a doença física e/ou psíquica	71, 72
29. Comportamentos ofensivos (conotação direta, ou seja, quando admite valores elevados posiciona-se numa situação de risco elevado)	Percepção dos trabalhadores sobre os insultos ou provocações verbais de que são alvo, ou exposição a assédio sexual e a ameaças de violência	73, 74, 75, 76

Fonte: Produção própria, com base em Krinstensen *et al.*, 2005 e Moncada *et al.*, 2008

O questionário utilizado na investigação foi impresso em versão frente e verso, de modo a otimizar a sua aplicação e, tal como já foi referido, apresenta-se no Anexo 1.

2. 4. Caracterização geral da amostra de trabalhadores

O questionário foi dirigido a trabalhadores do setor social especializados no apoio direto a clientes com deficiência intelectual, designadamente nas funções de Cuidador e de Técnico, anteriormente explicitadas.

O recurso a uma amostra organizacional como uma opção concreta possibilitou a subsequente recolha de dados, sendo suficiente a dimensão obtida para sustentar a sua análise e generalização (Morais, s/data).

A amostra de trabalhadores é caracterizada de acordo com as diversas categorias utilizadas no estudo, nomeadamente distrito, género, estado civil, grau de habilitações, tipo de função desempenhada, tipo de horário praticado, nível de remuneração, média etária, antiguidade, carga horária semanal, absentismo, número de clientes atendidos e produtividade média.

2.4.1. Distribuição da amostra por distrito

Os 13 distritos onde decorreu o estudo estão representados em 3% para Beja, Faro e Leiria, 4% para Castelo Branco, 5% para Aveiro, 6% para Évora e Portalegre, 7% para Viseu, 8% para Santarém, 9% para Setúbal, 13% para o Porto, 15% para Coimbra e 19% para Lisboa.

TABELA 2.4.1 Distribuição da amostra por distrito

Distrito	n	%
Aveiro	27	5
Beja	20	3
Castelo Branco	21	4
Coimbra	91	15
Évora	36	6
Faro	20	3
Leiria	20	3
Lisboa	114	19
Portalegre	33	6
Porto	76	13
Santarém	47	8
Setúbal	55	9
Viseu	39	7
Total	599	100

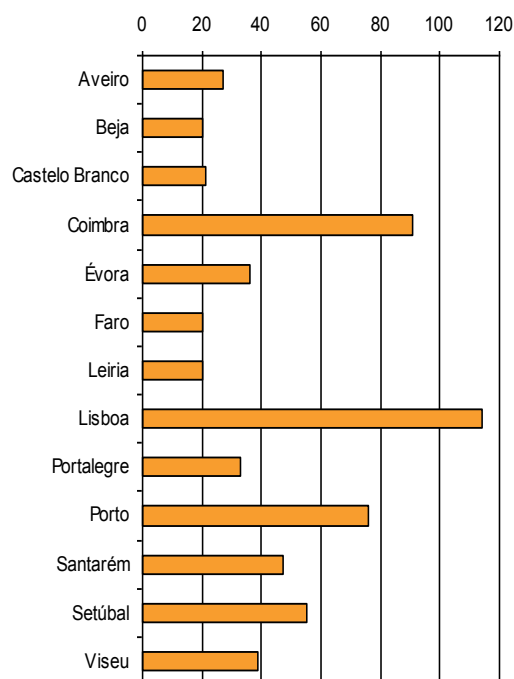


GRÁFICO 2.4.1 Distribuição da amostra por distrito

2.4.2. Distribuição da amostra por género

A distribuição por género é a seguinte: 83% para o género feminino e 13% para o género masculino, havendo 4% de respostas em branco.

TABELA 2.4.2 Distribuição da amostra por género

Sexo	n	%
Feminino	497	83
Masculino	77	13
em branco	25	4
Total	599	100

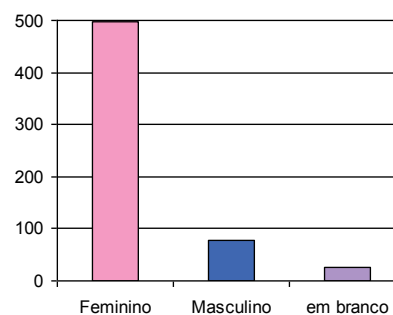


GRÁFICO 2.4.2 Distribuição da amostra por género

2.4.3. Distribuição da amostra por estado civil

A distribuição por estado civil é a seguinte: 24% solteiros, 48% casados e 4% em união de facto, 12% divorciados e 2% viúvos, havendo 12% de respostas em branco.

TABELA 2.4.3 Distribuição da amostra por estado civil

Estado Civil	n	%
Solteiro	141	24
Casado	286	48
União	22	4
Divorciado	70	12
Viúvo	10	2
em branco	70	12
Total	599	76

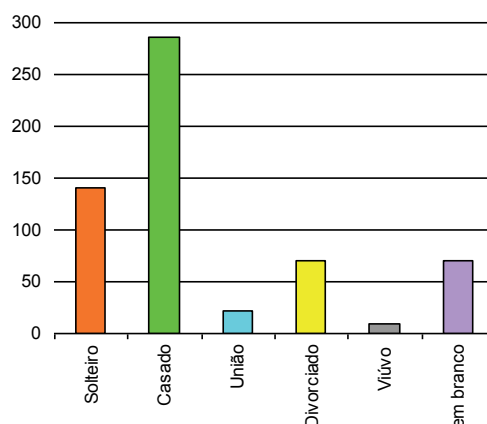


GRÁFICO 2.4.3 Distribuição da amostra por estado civil

2.4.4. Distribuição da amostra por nível de habilitações

A distribuição por grau de habilitações é a seguinte: 3% com o 1º ciclo do ensino básico, 4% com o 2º ciclo do ensino básico, 16% com o 3º ciclo do ensino básico, 3% com frequência do ensino secundário, 25% com o ensino secundário completo, 41% com habilitações superiores, havendo 8% de respostas em branco.

TABELA 2.4.4 Distribuição da amostra por nível de habilitações

Grau de Habilitações	n	%
4º ano	18	3
6º ano	23	4
9º ano	94	16
11º ano	18	3
12º ano	152	25
Bacharelato	8	1
Licenciatura	188	31
Pós-Graduação	9	2
Mestrado	40	7
em branco	49	8
Total	599	100

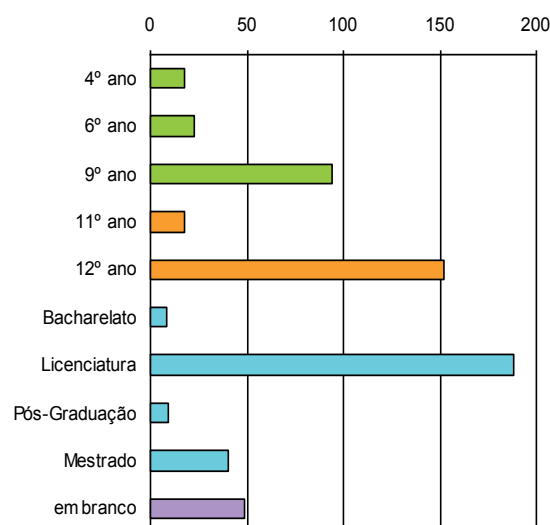


GRÁFICO 2.4.4 Distribuição da amostra por nível de habilitações

2.4.5. Distribuição da amostra por função desempenhada

A distribuição por tipo de função desempenhada é a seguinte: 51% para funções de cuidador e 43% para funções técnicas, havendo 7% de respostas em branco.

TABELA 2.4.5 Distribuição da amostra por função desempenhada

Função	n	%
Cuidador	303	51
Técnico	255	43
em branco	41	7
Total	599	100

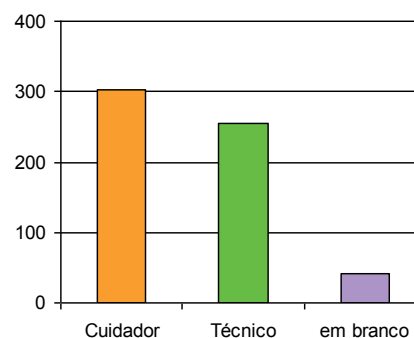


GRÁFICO 2.4.5 Distribuição da amostra por função desempenhada

2.4.6. Distribuição da amostra por horário de trabalho praticado

A distribuição por horário de trabalho praticado é a seguinte: 74% com horário normal e 20% com horário por turnos, havendo 7% de respostas em branco.

TABELA 2.4.6 Distribuição da amostra por tipo de horário

Turnos	n	%
Não	441	74
Sim	117	20
em branco	41	7
Total	599	100

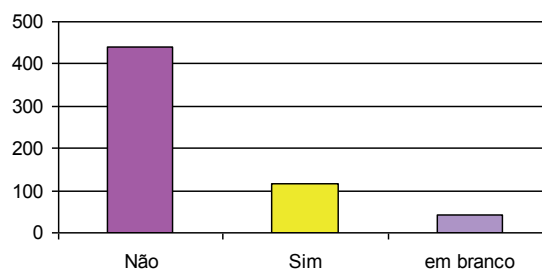


GRÁFICO 2.4.6 Distribuição da amostra por tipo de horário

2.4.7 Distribuição da amostra por nível de remuneração

A distribuição por nível de remuneração é a seguinte: 31% com vencimentos inferiores a 600€, 31% com vencimentos entre 600€ e 750€, 12% com vencimentos entre 750€ e 900€ e 18% com vencimentos superiores a 900€, havendo 8% de respostas em branco.

TABELA 2.4.7 Distribuição da amostra por nível de remuneração

Nível de Remuneração	n	%
Até 600€	185	31
600€-749€	188	31
750€-900€	71	12
Mais de 900€	108	18
em branco	47	8
Total	599	100

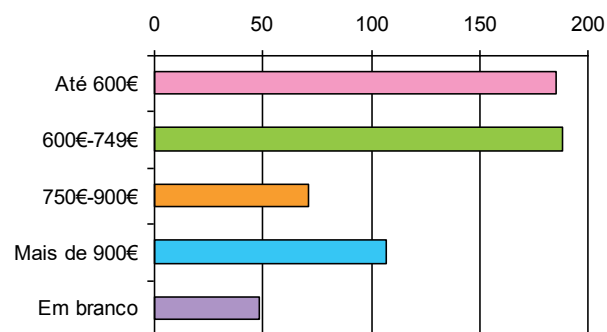


GRÁFICO 2.4.7 Distribuição da amostra por nível de remuneração

2.4.8 Distribuição da amostra por variáveis quantitativas

As idades estão compreendidas entre os 21 e os 80 anos, com uma média etária de 43 anos. A antiguidade situa-se entre 1 e 43 anos, com uma antiguidade média de 15 anos. A carga horária varia entre as 10 horas e as 47 horas semanais, com uma média semanal de 35 horas. O absentismo registado varia entre um mínimo de 0 dias e um máximo de 300 dias, com uma média de 3 dias. O número de clientes atendidos por dia de trabalho varia entre 2 e 100, com um número médio de 17 clientes atendidos por dia de trabalho. A produtividade varia entre o mínimo de 0,1 e 14,3 sendo a média de 2,4.

TABELA 2.4.8 Distribuição da amostra por nível médio de idade, antiguidade, absentismo, carga horária semanal, número de clientes atendidos e produtividade

	Média das variáveis quantitativas	Mínimo	Máximo
Idade	43 anos	21	80
Antiguidade	15 anos	1	43
Absentismo	3 dias	0	300
Carga horária semanal	35 horas	10	47
Nº de clientes atendidos	17 por dia	2	100
Produtividade	2,4	0,1	14,3

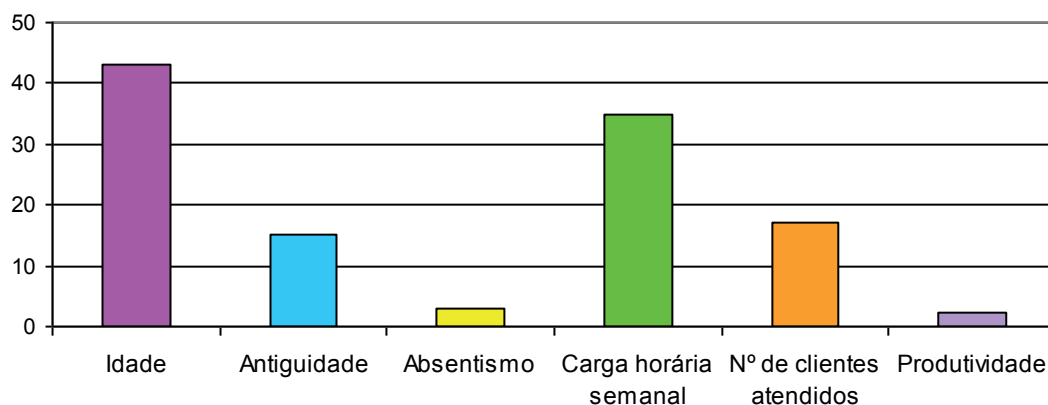


GRÁFICO 2.4.8 Distribuição da amostra por nível médio de idade, antiguidade, absentismo, carga horária semanal, número de clientes atendidos e produtividade

2.5. Descrição dos métodos de análise estatística

O método é o caminho para se chegar a determinado fim, sendo que o método científico implica um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos, para que seja possível atingir o conhecimento (Gil, 2008).

A fim de analisar as variáveis do instrumento utilizado, procedeu-se ao estudo das suas características métricas, através das principais metodologias utilizadas em estudos exploratórios desta natureza (Jones e Appelbaum, 1989).

Na investigação em ciências sociais, o método dominante de recolha de dados para pesquisa é o auto-relato, ou seja, a percepção que se tem das situações e a sua descrição. Desse modo, as variáveis podem ser quantificadas através das respostas dos próprios sujeitos, sendo uma opção mais rápida e com um menor custo através de um inquérito acessível na aplicação do que entrevistar centenas de pessoas, mas os dados refletem a experiência pessoal e isso pode ser subjetivo, podendo os resultados não ser suficientes *per si* para serem generalizáveis, o que aponta para alguma precaução na sua interpretação (Eatough e Spector, 2013).

Sabe-se que há diversas vantagens em considerar conjuntos de dados pré-existent, tal como acontece no âmbito de indicadores em documentos e registos oficiais, distribuídos de acordo com os respetivos critérios (Pordata, INE, ISS, ACT, ILO, HSE). Mas é sempre necessário avaliar a sua relevância e validade para o interesse da investigação, havendo vantagens mas também limitações associadas, pelo que os métodos de investigação devem conciliar o que é mais adequado (Fisher e Bares-Farrel, 2013).

A investigação centrada nas pessoas envolve um esforço empírico para identificar a covariação entre as variáveis de interesse, para depois analisar as diferenças entre fatores,

tais como desempenho, grau de satisfação e impacto na produtividade. Nestas abordagens, os pesquisadores pretendem essencialmente descrever ou explicar as interrelações entre as variáveis, inferindo as causas subjacentes a essas associações (Mo Woang *et al.*, 2013). As características individuais e os padrões comportamentais partilhados por um determinado grupo de pessoas, influencia a configuração estrutural das organizações a que pertencem (Mintzberg, 1979). A utilização de escalas reflete a preponderância dos métodos quantitativos, mas é importante incluir métodos em que as pessoas possam transmitir oralmente as suas opiniões ou responder a perguntas abertas. Só assim se podem descobrir novos fenómenos, através da descrição para a obtenção de dados qualitativos, sendo porém mais complexo o tratamento dos dados. Por conseguinte, quaisquer métodos de investigação terão limitações, quer quantitativos, quer qualitativos, sendo fundamental conciliar diferentes metodologias nos estudos (Schonfeld e Mazzola, 2013).

Neste caso, a metodologia de avaliação teve por base a aplicação direta do questionário a trabalhadores do setor social, em IPSS de apoio à deficiência intelectual, através de uma amostragem não probabilística intencional, por acerto (Yin, 2009).

Reunidas as condições para se iniciar o tratamento dos dados, confirmou-se a base de cotação previamente preparada em *excel*, com uma folha de cálculo para introdução da classificação das respostas aos itens de cada questionário, a qual concorre para uma segunda folha onde se obtêm automaticamente as médias dos itens de cada uma das escalas de riscos psicossociais, previamente formatada condicionalmente para se visualizarem as respetivas “cores de semáforo” que servem como “alerta” para os três níveis (risco severo, risco moderado ou situação favorável). Nessa segunda folha de cálculo foram lançadas as variáveis demográficas para caracterização da amostra e demais variáveis referentes à produtividade, cumprindo-se a regra prevista para os itens ou questões deixadas em branco ou preenchidos com zero, analisando-se cada caso específico, uma vez que a média se comporta diferentemente, de acordo com a situação numérica em causa. A formatação condicional das células da base de dados contribuiu para verificar imediatamente a mancha colorida referente a uma maior ou menor presença de riscos psicossociais e à medida que ia decorrendo à introdução dos dados eram encontrados alguns padrões nos resultados, permitindo otimizar a sua análise.

Ao todo, foram inseridos e tratados 52.712 registos, obtendo-se num primeiro momento de tratamento estatístico, as medidas de caracterização da amostra já referidas e as médias e os respetivos desvios-padrão dos riscos psicossociais, bem como as correlações entre as diversas escalas de riscos psicossociais e com os restantes setores anteriormente estudados. Procedeu-se, igualmente, ao cálculo da produtividade média, mediante o *ratio* entre unidades de trabalho (número de clientes atendidos) e horas trabalhadas.

De acordo com a formulação da pergunta de partida, “*Quais os principais riscos psicossociais dos trabalhadores do setor social e em que medida influenciam a sua produtividade?*”, foi necessário optar por métodos estatísticos adequados, uma vez que os métodos de investigação científica podem ser variados, contribuindo para a sua escolha os próprios objetivos do estudo, já que existe uma questão central que visa ser respondida, justamente através desta investigação (Quivy e Van Campenhoudt, 1988).

As medidas de estatística descritiva, como o seu próprio nome indica, são úteis para descrever os dados e, eventualmente, retirar algumas conclusões, sendo as medidas de tendência central as mais utilizadas. A este respeito, refira-se a utilização massiva da média aritmética (amostral), a mais usada como valor típico ou representativo do conjunto de dados que converge num ponto central (Spiegel, 1978). Para além das medidas de tendência central, importa igualmente medir a dispersão dos resultados, sendo que, de entre as medidas mais comuns, emerge o desvio padrão (ou variância), medindo a variabilidade dos valores à volta da média (Murteira e Black, 1983). A avaliação objetiva de qualquer questionário envolve, em primeiro lugar, a determinação da sua precisão, que corresponde à fiabilidade dos resultados obtidos, indicando se as diferenças individuais podem ser atribuídas a diferenças reais nas características avaliadas, ou se podem dever-se a erros causais (Anastasi, 1988). Deste modo, a precisão significa a consistência das medições efetuadas através de questionário em determinada população, ou seja, a maior ou menor exatidão com que os resultados se exprimem e se podem generalizar (Bakeman, 1992). O critério de consistência interna, com base no cálculo do coeficiente *alpha* de Cronbach, mede a interdependência média entre as respostas num questionário, sendo o α calculado a partir da variação dos itens individuais e da soma dos itens que utilizem a mesma escala de medição (Crocker e Algina, 1986). Assim, esta medida esclarece a proporção da variabilidade nas respostas e permite avaliar até que ponto cada item que compõe a escala mede o mesmo (Osbourn, 2000).

As medidas estatísticas atrás referidas são complementadas através da análise de uma possível ligação entre os riscos psicossociais, ou seja, verificando como estão relacionadas entre si as diversas escalas do COPSOQ e se a relação entre as médias dos riscos psicossociais para o setor social tende a acompanhar as médias dos outros setores. Estas associações estabelecem em que medida os diversos riscos psicossociais estão associados entre si, isto é, se correlacionam (Argyrons, 2000).

Especificando o método de análise seguido para cada uma das hipóteses, temos:

- **Hipótese A:** a produtividade no trabalho varia em função dos riscos psicossociais.

A produtividade é uma variável contínua que mede o número de clientes atendidos por unidade de tempo (horas). O objetivo será perceber se esta variável é influenciada por alguns (e se sim, por quais) riscos psicossociais. Assume-se que cada um destes riscos é medido numa escala de intervalo de 5 pontos que representam os diferentes níveis de risco.

Considerou-se que a técnica adequada para medir a associação/variação da produtividade em função dos diversos riscos psicossociais seria a regressão linear múltipla (Reis, 1994).

Em estatística e econometria, a regressão linear é um método paramétrico que permite estudar a relação linear entre uma variável y (designada por variável dependente ou variável resposta) em função de outras variáveis x (designadas por variáveis independentes, covariáveis ou preditores).

O modelo recorre a uma equação que determina que a relação entre as variáveis y (produtividade) e x (riscos psicossociais) seja considerada linear:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 esc_{1,i} + \beta_2 esc_{2,i} + \dots + \beta_{29} esc_{29,i} + \varepsilon_i$$

onde y_i representa a produtividade do indivíduo i da amostra e esc_k , $k=1, \dots, 29$ representam o score do indivíduo i na escala de risco psicossocial k . O erro ε_i respeita as habituais hipóteses do modelo linear clássico, isto é, é normalmente distribuído com média nula e variância constante, σ^2 , $\varepsilon_i \sim N(0, \sigma^2)$.

Se considerarmos como hipótese $H_0: \beta_k = 0$ versus hipótese $H_1: \beta_k \neq 0$, $k=1, \dots, 29$, rejeita-se a H_0 (hipótese nula) sempre que p -value for inferior a 5% ou 0.05 (Hubbard, 2011), sendo que se conclui não haver evidência estatística suficiente para concluir que o risco psicossocial k não seja impactante na produtividade, controlando os efeitos dos restantes 28 riscos. Em termos gerais, quando o p -value é pequeno (em regra inferior ao nível de significância de 5%), isso significa que a probabilidade de obter um valor da estatística de teste é muito baixa, levando assim à rejeição da hipótese nula (Black, 2001).

- **Hipótese B:** os principais riscos psicossociais no setor social são diferentes dos de outros setores.

Para comparar as médias, o teste t de *Student* é o teste de hipóteses mais adequado, uma vez que se trata de averiguar se o risco psicossocial médio no setor social é igual ao risco já anteriormente fixado (e assumido constante) para cada um dos setores em avaliação (Bock e Krischer, 1988):

$$\text{hipótese } H_0 \beta_k = \mu_{i,k} \text{ versus hipótese } H_1: \beta_k \neq \mu_{i,k}, i=1,2,3,4,5,6; k=1,2,\dots,29$$

em que $\mu_{i,k}$, $i=1, \dots, 6$; $k=1, \dots, 29$ representa a média do risco psicossocial k no setor i Saúde; Ensino; Indústria, Serviços e Comércio; Administração Pública; e Forças Policiais (Kristensen *et al.*, 2005) e β_k representa o risco médio do setor Social do presente estudo.

Pode-se rejeitar H_0 sempre que o *p-value* do teste seja inferior a 0.05 correspondendo a um par (setor/escala de riscos psicossociais) cuja média é estatisticamente diferente da média do mesmo risco psicossocial no setor social.

- **Hipótese C:** os riscos psicossociais no setor social não variam nos vários distritos.

Para comparar as médias dos riscos para os diversos distritos optou-se por utilizar a análise da variância, uma técnica estatística que permite verificar se existem diferenças significativas entre as médias dos diversos grupos / distritos (Bock e Krischer, 1988). Para verificar se há diferenças amostrais nos 13 distritos estudados e se são reais, parte-se do princípio de que seguem distribuições normais (não muito assimétricas) e que têm variâncias próximas (Vik, 2014), para não utilizar a ANOVA não-paramétrica, que seria obtida através do teste *Kruskal – Wallis* (Corder e Foreman, 2014).

O teste segue a seguinte forma:

$$H_0: \mu_{1,k} = \mu_{2,k} = \dots = \mu_{13,k} \text{ versus } H_1: \exists_1 \mu_{i,k} \neq \mu_{j,k} \quad i \neq j = 1, \dots, 13; k = 1, 2, \dots, 29,$$

em que $\mu_{i,k}$ representa a média do risco psicossocial k no distrito i .

Se se concluir pela rejeição de H_0 existe, pelo menos, um distrito i em que o risco psicossocial k é diferente dos restantes. Por conseguinte, convém saber quais os distritos que variam, sendo os valores médios dos diversos riscos psicossociais diferentes para os pares (distrito, escala).

- **Hipótese D:** as características sociodemográficas influenciam a produtividade.

A técnica adequada para medir a associação / variação da produtividade em função das características sociodemográficas será, mais uma vez, a regressão linear múltipla (Aiken e West, 1991).

Experimentando uma regressão em que a variável dependente é a produtividade (calculada a partir da carga horária e do número de clientes atendidos) e em que as variáveis independentes são cada uma das características, designadamente, género, idade, estado civil, habilitações literárias, função, antiguidade, tipo de horário, taxa de absentismo, nível de remuneração e distrito, temos:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{1,i} + \beta_2 x_{2,i} + \dots + \beta_{11} x_{11,i} + \varepsilon_i$$

onde y_i representa a produtividade do indivíduo i da amostra e $x_{k,i}$, $k = 1, \dots, 9$ representam o perfil do indivíduo i na variável sociodemográfica k . O erro ε_i respeita as habituais hipóteses do modelo linear clássico, isto é, é normalmente distribuído com média nula e variância constante, σ^2 , $\varepsilon_i \sim N(0, \sigma^2)$ (Black, 2001). Uma vez que apenas a idade é quantitativa, todas as restantes variáveis foram transformadas num conjunto de variáveis binárias, tantas quantas o número de categorias da escala nominal ou ordinal (menos uma), permitindo assim a inserção de variáveis qualitativas num modelo de regressão (Matos, 1997).

3. Análise e interpretação dos resultados

Procedeu-se à análise estatística dos resultados, bem como à verificação das características psicométricas do questionário COPSOQ, para estudar as eventuais limitações existentes nas interpretações decorrentes.

TABELA 3.1 Escalas de Riscos Psicossociais

Escala	Designação
1	Exigências quantitativas
2	Ritmo de trabalho
3	Exigências cognitivas
4	Exigências emocionais
5	Influência no trabalho
6	Possibilidades de desenvolvimento
7	Previsibilidade
8	Transparência do papel laboral desempenhado
9	Recompensas
10	Conflitos laborais
11	Apoio social de colegas
12	Apoio social de superiores
13	Comunidade social no trabalho
14	Qualidade da liderança
15	Confiança horizontal (*)
16	Confiança vertical
17	Justiça e respeito
18	Autoeficácia
19	Significado do trabalho
20	Compromisso face ao local de trabalho
21	Satisfação no trabalho
22	Insegurança laboral
23	Saúde geral (*)
24	Conflito trabalho / família
25	Problemas em dormir
26	<i>Burnout</i>
27	<i>Stress</i>
28	Sintomas depressivos
29	Comportamentos ofensivos

(*) Estas escalas referem-se a “falta de”

De acordo com os critérios de cotação, para as escalas cujas designações se encontram a preto, quanto mais elevado o valor, maior será o risco psicossocial e para as escalas cujas designações se encontram a verde, quanto menos elevado for o valor, maior será o risco psicossocial, ou seja, com a cotação tipo “semáforo”, conforme:

FIGURA 1. Cotação das escalas de riscos psicossociais

Escalas a preto		Interpretação oposta	
		Escalas a verde	
1 - 2,33	Situação favorável	1 - 2,33	Risco Severo
2,34 - 3,66	Risco moderado	2,34 - 3,66	Risco moderado
3,67 - 5	Risco Severo	3,67 - 5	Situação favorável

Os dados dos questionários foram lançados numa base de dados concebida para o efeito em *excel*, atendendo à cotação inversa dos itens 42 e 45, como se pode verificar no exemplo:

FIGURA 2. Exemplo de cotação respeitante ao sujeito 1

Sujeito 1	Escala1			Escala2	Escala3			Escala4	Escala5					
	Item 1 2	Item 2 2	Item 3 2	Item 4 1	Item 5 3	Item 6 1	Item 7 1	Item 8 5	Item 9 3	Item 10 5	Item 11 3	Item 12 5		
	Escala6			Escala7		Escala8			Escala9			Escala10		
	Item 13 5	Item 14 4	Item 15 5	Item 16 5	Item 17 5	Item 18 5	Item 19 5	Item 20 5	Item 21 3	Item 22 5	Item 23 4	Item 24 3	Item 25 2	Item 26 2
	Escala11			Escala12			Escala13			Escala14				
	Item 27 5	Item 28 5	Item 29 3	Item 30 3	Item 31 5	Item 32 3	Item 33 5	Item 34 3	Item 35 3	Item 36 3	Item 37 3	Item 38 3	Item 39 3	
	Escala15			Escala16			Escala17			Escala18		Escala19		
	Item 40 3	Item 41 5	Item 42 3	Item 43 5	Item 44 5	Item 45 1	Item 46 5	Item 47 5	Item 48 5	Item 49 5	Item 50 5	Item 51 5	Item 52 5	Item 53 5
	Escala20		Escala21				Escala22	Escala23	Escala24			Escala25		
	Item 54 5	Item 55 5	Item 56 4	Item 57 4	Item 58 5	Item 59 4	Item 60 1	Item 61 3	Item 62 3	Item 63 2	Item 64 1	Item 65 1	Item 66 4	
	Escala26		Escala27		Escala28		Escala29							
	Item 67 3	Item 68 3	Item 69 3	Item 70 3	Item 71 3	Item 72 1	Item 73 1	Item 74 1	Item 75 1	Item 76 1				

Depois do lançamento dos resultados individuais, obtiveram-se as médias por sujeito, através de cálculos automáticos noutra folha de *excel*, com fórmulas *linkadas* aos dados por item e formatadas condicionalmente com a cor “semáforo” respetiva, de modo a obter-se as médias para cada escala de risco psicossocial, por sujeito, de acordo com as regras de cotação. Estes dados apresentam-se no Anexo 7, estando a azul as respostas deixadas em branco, não tendo sido contabilizadas nos cálculos estatísticos. Os resultados médios por item e respetiva escala, mediana e moda por item apresentam-se no Anexo 8. Os resultados médios por escala para os vários distritos do setor social e restantes setores anteriormente estudados apresentam-se no Anexo 9.

3.1. Resultados globais para o setor social

Através de uma mera análise descritiva, as escalas com risco psicossocial severo no setor social são a 3. **Riscos cognitivos** (com média 3,76) e a 4. **Riscos emocionais** (com média de 3,97).

FIGURA 3. Médias globais obtidas através da cotação para as várias escalas

Itens	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18 - 20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39	40 - 42
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15
Média	2,33	2,82	3,76	3,97	2,77	3,99	3,44	4,24	3,75	2,89	3,53	3,28	3,88	3,63	2,55
Desvio	0,80	1,07	0,63	0,98	0,86	0,75	0,92	0,63	0,85	0,69	0,80	0,96	0,80	0,81	0,79
Itens	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76	
	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29	
Média	3,84	3,48	3,83	4,39	3,75	3,61	3,48	2,83	2,60	2,60	3,01	2,68	2,43	1,48	
Desvio	0,72	0,78	0,64	0,63	0,86	0,77	1,39	0,89	0,99	1,17	1,04	1,02	1,06	0,87	

As medidas de tendência central e de dispersão utilizadas são médias e desvios-padrão, tendo sido calculados os valores de α de *Cronbach* como estimativa da consistência interna.

TABELA 3.1.1 Média, Desvio-Padrão, α de *Cronbach* para os riscos psicossociais do setor social

Escalas	Média	Desvio-Padrão	α de <i>Cronbach</i>	Nº de itens
1 Exigências quantitativas	2.33	0.80	0.61	3
2 Ritmo de trabalho	2.82	1.07	--- (***)	1
3 Exigências cognitivas	3.76 (*)	0.63	0.49 (**)	3
4 Exigências emocionais	3.97 (*)	0.98	--- (***)	1
5 Influência no trabalho	2.77	0.86	0.68	4
6 Possibilidades de desenvolvimento	3.99	0.75	0.67	3
7 Previsibilidade	3.44	0.92	0.76	2
8 Transparência do papel laboral desempenhado	4.24	0.63	0.69	3
9 Recompensas	3.75	0.85	0.77	3
10 Conflitos laborais	2.89	0.69	0.64	3
11 Apoio social de colegas	3.53	0.80	0.73	3
12 Apoio social de superiores	3.28	0.96	0.89	3
13 Comunidade social no trabalho	3.88	0.80	0.83	3
14 Qualidade da liderança	3.63	0.81	0.87	4
15 Confiança horizontal	2.55	0.79	0.68	3
16 Confiança vertical	3.84	0.72	0.58 (**)	3
17 Justiça e respeito	3.48	0.78	0.72	3
18 Autoeficácia	3.83	0.64	0.56 (**)	2
19 Significado do trabalho	4.39	0.63	0.77	3
20 Compromisso face ao local de trabalho	3.75	0.86	0.60	2
21 Satisfação no trabalho	3.61	0.77	0.85	4
22 Insegurança laboral	3.48	1.39	--- (***)	1
23 Saúde geral	2.83	0.89	--- (***)	1
24 Conflito trabalho / família	2.60	0.99	0.85	3
25 Problemas em dormir	2.60	1.17	0.88	2
26 <i>Burnout</i>	3.01	1.04	0.85	2
27 <i>Stress</i>	2.68	1.02	0.89	2
28 Sintomas depressivos	2.43	1.06	0.82	2
29 Comportamentos ofensivos	1.48	0.87	0.88	4

(*) Valores médios das escalas correspondentes a risco psicossocial severo no setor social.

(**) Os itens destas escalas avaliam informação distinta, daí a baixa consistência interna, segundo os valores propostos por Pestana e Gageiro (2008) para o α de *Cronbach*, que é sempre positivo, variando entre 0 e 1, com a seguinte leitura: superior a 0,90 – consistência muito boa; entre 0,80 e 0,90 – consistência boa; entre 0,70 e 0,80 – consistência razoável; entre 0,60 e 0,70 – consistência fraca; inferior a 0,60 – consistência muito fraca.

Por conseguinte, os três itens que integram a escala 3. **Exigências cognitivas**, os três itens que constituem a escala 16. **Confiança vertical** e os dois itens que fazem parte da escala 18. **Autoeficácia**, apresentam fraca consistência interna, o que significa que as conclusões face aos resultados devem ser retiradas com alguma prudência.

(***) Não é possível calcular o α de *Cronbach* para as escalas que são constituídas por um único item.

3.2. Comparação dos resultados do setor social com os restantes setores

Comparando este estudo com o que foi anteriormente realizado (Silva *et al.*, 2006), podemos verificar as seguintes médias e desvios-padrão:

TABELA 3.2.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais do setor social e dos restantes setores

Escalas	Setor social		Restantes setores	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
1 Exigências quantitativas	2.33	0.80	2.48	0.86
2 Ritmo de trabalho	2.82	1.07	3.18	1.00
3 Exigências cognitivas	3.76 (*)	0.63	3.79 (*)	0.71
4 Exigências emocionais	3.97 (*)	0.98	3.42	1.15
5 Influência no trabalho	2.77	0.86	2.83	0.89
6 Possibilidades de desenvolvimento	3.99	0.75	3.85	0.81
7 Previsibilidade	3.44	0.92	3.23	0.92
8 Transparência do papel laboral desempenhado	4.24	0.63	4.19	0.72
9 Recompensas	3.75	0.85	3.71	0.87
10 Conflitos laborais	2.89	0.69	2.94	0.69
11 Apoio social de colegas	3.53	0.80	3.44	0.77
12 Apoio social de superiores	3.28	0.96	3.13	0.97
13 Comunidade social no trabalho	3.88	0.80	3.97	0.81
14 Qualidade da liderança	3.63	0.81	3.49	0.93
15 Confiança horizontal	2.55	0.79	2.79	0.64
16 Confiança vertical	3.84	0.72	3.60	0.60
17 Justiça e respeito	3.48	0.78	3.37	0.81
18 Autoeficácia	3.83	0.64	3.90	0.67
19 Significado do trabalho	4.39	0.63	4.03	0.72
20 Compromisso face ao local de trabalho	3.75	0.86	3.40	0.90
21 Satisfação no trabalho	3.61	0.77	3.37	0.75
22 Insegurança laboral	3.48	1.39	3.13	1.47
23 Saúde geral	2.83	0.89	3.44	0.91
24 Conflito trabalho / família	2.60	0.99	2.67	1.05
25 Problemas em dormir	2.60	1.17	2.46	1.05
26 <i>Burnout</i>	3.01	1.04	2.70	0.97
27 <i>Stress</i>	2.68	1.02	2.70	0.90
28 Sintomas depressivos	2.43	1.06	2.35	0.91
29 Comportamentos ofensivos	1.48	0.87	1.23	0.48

(*) Valores médios das escalas correspondentes a risco severo no setor social.

Conforme já referido, os riscos psicossociais severos no setor social, constata-se nas escalas 3. **Exigências cognitivas** (3,76) e 4. **Exigências emocionais** (3,97), enquanto que para os restantes setores, os riscos psicossociais severos se encontram na escala 3. **Exigências cognitivas** (3,79).

3.3. Resultados do setor social em relação à mediana da idade

Foram comparadas as médias e desvios-padrão das escalas de riscos psicossociais segundo dois grupos etários divididos pela mediana das idades (44 anos).

FIGURA 4. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por idades (mediana)

Itens	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39	40 - 42
Escalas	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15
Idades < 44															
Médias	2,47	2,90	3,87	4,05	2,87	4,07	3,41	4,17	3,78	2,89	3,62	3,28	3,28	3,59	2,52
Desvio-padrão	0,82	1,08	0,63	0,95	0,86	0,64	0,87	0,60	0,81	0,63	0,73	0,93	0,75	0,82	0,79
Idades >=44															
Médias	2,20	2,77	3,65	3,92	2,71	3,95	3,48	4,31	3,76	2,89	3,46	3,30	3,55	3,68	2,55
Desvio-Padrão	0,79	1,07	0,63	0,99	0,88	0,81	0,96	0,64	0,87	0,72	0,86	0,97	0,85	0,79	0,80

Itens	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
Escalas	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
Idades < 44														
Médias	3,81	3,46	3,78	4,37	3,71	3,56	3,50	2,62	2,73	2,49	3,05	2,67	2,35	1,46
Desvio-padrão	0,71	0,74	0,60	0,59	0,80	0,75	1,38	0,87	0,95	1,17	1,01	1,01	1,04	0,83
Idades >=44														
Médias	3,88	3,50	3,87	4,42	3,81	3,64	3,44	3,11	2,44	2,67	2,98	2,67	2,47	1,44
Desvio-Padrão	0,72	0,81	0,67	0,66	0,90	0,78	1,42	0,85	0,98	1,15	1,05	1,02	1,08	0,81

TABELA 3.3.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação à mediana da idade

Escalas	< 44 anos		≥ 44 anos	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
1 Exigências quantitativas	2.47	0.82	2.20	0.79
2 Ritmo de trabalho	2.90	1.08	2.77	1.07
3 Exigências cognitivas	3.87 (*)	0.63	3.65	0.63
4 Exigências emocionais	4.05 (*)	0.95	3.92 (*)	0.99
5 Influência no trabalho	2.87	0.86	2.71	0.88
6 Possibilidades de desenvolvimento	4.07	0.64	3.95	0.81
7 Previsibilidade	3.41	0.87	3.48	0.96
8 Transparência do papel laboral desempenhado	4.17	0.60	4.31	0.64
9 Recompensas	3.78	0.81	3.76	0.87
10 Conflitos laborais	2.89	0.63	2.89	0.72
11 Apoio social de colegas	3.62	0.73	3.46	0.86
12 Apoio social de superiores	3.28	0.93	3.30	0.97
13 Comunidade social no trabalho	3.85	0.75	3.95	0.85
14 Qualidade da liderança	3.59	0.82	3.68	0.79
15 Confiança horizontal	2.52	0.79	2.55	0.80
16 Confiança vertical	3.81	0.71	3.86	0.72
17 Justiça e respeito	3.46	0.74	3.50	0.81
18 Autoeficácia	3.78	0.60	3.87	0.37
19 Significado do trabalho	4.37	0.59	4.42	0.65
20 Compromisso face ao local de trabalho	3.71	0.80	3.81	0.90
21 Satisfação no trabalho	3.56	0.75	3.64	0.78
22 Insegurança laboral	3.50	1.38	3.44	1.42
23 Saúde geral	2.62	0.87	3.11	0.85
24 Conflito trabalho / família	2.73	0.95	2.44	0.98
25 Problemas em dormir	2.49	1.17	2.67	1.15
26 <i>Burnout</i>	3.05	1.01	2.98	1.05
27 <i>Stress</i>	2.67	1.01	2.67	1.02
28 Sintomas depressivos	2.35	1.04	2.47	1.08
29 Comportamentos ofensivos	1.46	0.83	1.44	0.81

(*) Valores médios das escalas correspondentes a risco severo no grupo etário.

Para o setor social, verifica-se risco psicossocial severo nas escalas 3. **Exigências Cognitivas** (3,87) e 4. **Exigências emocionais** (4,05) para as idades inferiores a 44 anos e risco psicossocial severo na escala 4. **Exigências emocionais** (3,92) para as idades iguais ou superiores a 44 anos.

No anterior estudo (Silva *et al.*, 2006), em que a mediana da idade foi de 38 anos, não foram encontradas diferenças nas médias do risco psicossocial severo para a escala 3. **Exigências Cognitivas**, sendo 3,79 para idades inferiores à mediana da idade e 3,79 para idades iguais ou superiores à mediana da idade.

3.4. Comparação dos resultados do setor social entre géneros

Foram comparadas as médias e desvios-padrão das escalas de riscos psicossociais entre género masculino e feminino.

FIGURA 5. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por género

Itens	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39	40 - 42
Escalas	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15
Feminino															
Médias	2,34	2,87	3,75	3,99	2,74	3,99	3,44	4,25	3,76	2,90	3,55	3,30	3,89	3,62	2,54
Desvios-Padrão	0,81	1,08	0,64	0,96	0,87	0,74	0,94	0,61	0,85	0,67	0,81	0,97	0,78	0,82	0,79
Masculino															
Médias	2,26	2,60	3,80	3,92	3,00	4,09	3,42	4,21	3,76	2,88	3,46	3,22	3,86	3,67	2,56
Desvios-Padrão	0,75	1,01	0,60	1,04	0,82	0,70	0,72	0,68	0,84	0,70	0,73	0,82	0,92	0,72	0,82

Itens	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
Escalas	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
Feminino														
Médias	3,85	3,48	3,81	4,40	3,75	3,61	3,52	2,90	2,60	2,62	3,06	2,71	2,45	1,47
Desvios-Padrão	0,72	0,79	0,64	0,62	0,87	0,76	1,39	0,87	0,99	1,16	1,03	1,01	1,07	0,86
Masculino														
Médias	3,76	3,46	3,89	4,33	3,70	3,50	3,23	2,37	2,54	2,41	2,73	2,55	2,28	1,47
Desvios-Padrão	0,69	0,67	0,63	0,65	0,76	0,80	1,34	0,86	0,94	1,20	1,03	1,07	1,01	0,87

TABELA 3.4.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação ao gênero

Escalas	Feminino		Masculino		
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	
1	Exigências quantitativas	2.34	0.81	2.26	0.75
2	Ritmo de trabalho	2.87	1.08	2.60	1.01
3	Exigências cognitivas	3.75 (*)	0.64	3.80 (*)	0.6
4	Exigências emocionais	3.99 (*)	0.96	3.92 (*)	1.04
5	Influência no trabalho	2.74	0.87	3.00	0.82
6	Possibilidades de desenvolvimento	3.99	0.74	4.09	0.70
7	Previsibilidade	3.44	0.94	3.42	0.72
8	Transparência do papel laboral desempenhado	4.25	0.61	4.21	0.68
9	Recompensas	3.76	0.85	3.76	0.84
10	Conflitos laborais	2.90	0.67	2.88	0.70
11	Apoio social de colegas	3.55	0.81	3.46	0.73
12	Apoio social de superiores	3.30	0.97	3.22	0.82
13	Comunidade social no trabalho	3.89	0.78	3.86	0.92
14	Qualidade da liderança	3.62	0.82	3.67	0.72
15	Confiança horizontal	2.54	0.79	2.56	0.82
16	Confiança vertical	3.85	0.69	3.76	0.69
17	Justiça e respeito	3.48	0.67	3.46	0.67
18	Autoeficácia	3.81	0.63	3.89	0.63
19	Significado do trabalho	4.40	0.65	4.33	0.65
20	Compromisso face ao local de trabalho	3.75	0.76	3.70	0.76
21	Satisfação no trabalho	3.61	0.80	3.50	0.80
22	Insegurança laboral	3.52	1.34	3.23	1.34
23	Saúde geral	2.90	0.86	2.37	0.86
24	Conflito trabalho / família	2.60	0.94	2.5	0.94
25	Problemas em dormir	2.62	1.20	2.41	1.20
26	<i>Burnout</i>	3.06	1.03	2.73	1.03
27	<i>Stress</i>	2.71	1.07	2.55	1.07
28	Sintomas depressivos	2.45	1.01	2.28	1.01
29	Comportamentos ofensivos	1.47	0.87	1.47	0.87

(*) Valores médios das escalas correspondentes a risco severo para o sexo em causa.

Para ambos os géneros foram encontrados riscos psicossociais severos nas mesmas escalas: 3. **Exigências cognitivas** (3,75) e 4. **Exigências emocionais** (3,99) para as mulheres e 3. **Exigências cognitivas** (3,80) e 4. **Exigências emocionais** (3,92) para os homens.

No anterior estudo (Silva *et al.*, 2006), não foram encontradas diferenças nas médias do risco psicossocial severo para a escala 3. **Exigências Cognitivas**, sendo 3,79 para o género feminino e 3,79 para o género masculino.

3.5. Comparação dos resultados do setor social entre distritos

Foram comparadas as médias das escalas de riscos psicossociais entre os 13 distritos analisados.

FIGURA 6. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por distrito

Ítems	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39	40 - 42
Escalas	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15
Distritos															
Aveiro	1,89	2,22	3,82	4,20	2,39	3,07	3,22	4,07	3,53	2,83	3,26	3,01	3,78	3,44	2,40
Beja	2,10	2,68	3,63	4,10	2,88	3,55	3,05	4,15	3,42	2,97	3,25	2,63	3,18	3,11	3,20
CBranco	2,32	2,89	3,79	3,94	2,63	4,04	3,55	4,01	3,78	2,95	3,52	3,38	3,01	3,71	2,58
Coimbra	2,44	2,86	3,65	3,78	2,91	4,10	3,65	4,38	3,74	2,73	3,55	3,20	4,00	3,71	2,58
Évora	2,78	3,14	3,72	3,69	3,07	4,14	3,58	4,17	4,02	2,84	3,58	3,57	4,15	3,90	2,31
Faro	2,37	2,75	3,77	3,85	2,67	3,68	3,53	4,08	3,88	2,84	3,68	3,37	3,08	3,68	2,72
Leiria	2,35	2,90	3,85	4,35	3,16	4,00	3,50	4,42	3,98	2,87	3,37	2,90	3,57	3,19	2,72
Lisboa	2,44	3,00	3,79	4,02	2,66	3,94	3,47	4,31	3,56	3,02	3,49	3,36	3,78	3,63	2,56
Portalegre	2,31	2,91	3,59	3,79	2,53	3,91	3,30	4,05	4,08	2,75	3,46	3,42	4,03	3,60	2,41
Porto	2,19	2,81	3,63	3,97	2,51	3,75	3,16	4,19	3,87	2,86	3,52	3,12	4,02	3,63	2,23
Santarém	2,10	2,72	3,81	4,02	2,93	4,17	3,71	4,48	3,88	2,85	3,53	3,35	3,98	3,74	2,60
Setúbal	2,49	2,79	3,98	4,11	2,88	4,03	3,10	4,02	3,52	3,06	3,51	3,34	3,08	3,46	2,56
Viseu	2,35	2,74	3,85	4,18	3,05	4,07	3,53	4,08	4,03	2,91	3,48	3,45	3,76	3,86	2,85
Média global	2,33	2,82	3,76	3,97	2,77	3,55	3,44	4,24	3,75	2,89	3,53	3,28	3,55	3,63	2,55

Ítems	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
Escalas	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
Distritos														
Aveiro	3,57	3,53	3,91	4,28	3,61	3,47	4,26	2,87	2,23	2,59	2,76	2,48	2,37	1,39
Beja	3,33	2,98	3,53	4,08	3,28	3,38	3,85	3,36	2,87	2,80	3,55	3,33	3,20	1,75
CBranco	3,25	3,58	3,86	4,48	3,81	3,48	3,65	2,76	2,61	2,54	2,92	2,72	2,43	1,35
Coimbra	3,89	3,47	3,87	4,50	3,82	3,72	3,43	2,94	2,38	2,68	2,96	2,71	2,32	1,39
Évora	4,13	3,98	3,99	4,39	3,99	3,91	3,42	2,57	2,72	2,39	2,93	2,50	2,42	1,62
Faro	3,87	3,42	3,45	4,05	3,25	3,54	3,45	2,75	2,87	2,88	3,28	3,05	2,75	1,16
Leiria	3,83	3,60	3,80	4,27	3,78	3,64	2,60	2,73	2,53	2,45	2,98	2,83	2,45	1,38
Lisboa	3,73	3,44	3,95	4,48	3,94	3,36	3,68	2,74	2,67	2,51	3,05	2,71	2,44	1,47
Portalegre	3,78	3,61	3,48	4,37	3,56	3,88	4,06	2,89	2,55	2,33	2,89	2,56	2,48	1,49
Porto	3,86	3,53	4,05	4,83	4,04	3,59	3,53	2,71	2,64	2,59	3,01	2,58	2,34	1,69
Santarém	3,89	3,31	3,87	4,58	3,92	3,88	2,91	3,00	2,54	2,70	2,89	2,63	2,21	1,32
Setúbal	3,57	3,24	3,78	4,23	3,55	3,46	3,25	3,09	2,77	2,75	3,37	2,82	2,58	1,68
Viseu	4,02	3,50	3,71	4,43	3,63	3,88	3,50	2,40	2,56	2,45	2,67	2,36	2,21	1,44
Média global	3,54	3,48	3,53	4,25	3,75	3,61	3,48	2,83	2,60	2,60	3,01	2,68	2,43	1,48

Podemos observar, através das médias, que em todos os distritos analisados existe risco severo na escala 4. **Riscos emocionais**; que em nove distritos (Aveiro, Castelo Branco, Évora, Faro, Leiria, Lisboa, Santarém, Setúbal e Viseu) existe risco severo também na escala 3. **Riscos cognitivos**; e que em quatro distritos (Aveiro, Beja, Lisboa e Portalegre) existe risco severo na escala 22. **Insegurança laboral**.

TABELA 3.5.1. Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação ao distrito

Escalas	Distritos	Aveiro	Beja	CBranco	Coimbra	Évora	Faro	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viseu	Média
1 Exigências quantitativas		1.89	2.10	2.32	2.44	2.78	2.37	2.35	2.44	2.31	2.19	2.10	2.49	2.35	2.33
2 Ritmo de trabalho		2.22	2.68	2.89	2.86	3.14	2.75	2.90	3.00	2.91	2.81	2.72	2.79	2.74	2.82
3 Exigências cognitivas		3.82(*)	3.63	3.79(*)	3.65	3.72(*)	3.77(*)	3.85(*)	3.79(*)	3.59	3.63	3.81(*)	3.98(*)	3.85(*)	3.76(*)
4 Exigências emocionais		4.20(*)	4.10(*)	3.94(*)	3.78(*)	3.69(*)	3.85(*)	4.35(*)	4.02(*)	3.79(*)	3.97(*)	4.02(*)	4.11(*)	4.18(*)	3.97(*)
5 Influência no trabalho		2.39	2.88	2.63	2.91	3.07	2.67	3.16	2.66	2.53	2.51	2.93	2.88	3.05	2.77
6 Possibilidades de desenvolvimento		3.97	3.88	4.04	4.10	4.14	3.68	4.00	3.94	3.91	3.75	4.17	4.03	4.07	3.99
7 Previsibilidade		3.22	3.05	3.55	3.65	3.58	3.53	3.50	3.47	3.30	3.16	3.71	3.10	3.53	3.44
8 Transparência do papel laboral desempenhado		4.07	4.15	4.31	4.36	4.17	4.26	4.42	4.31	4.15	4.19	4.40	4.12	4.09	4.24
9 Recompensas		3.53	3.42	3.78	3.74	4.02	3.85	3.95	3.56	4.09	3.67	3.89	3.52	4.03	3.75
10 Conflitos laborais		2.83	2.97	2.95	2.73	2.84	2.84	2.87	3.02	2.75	2.86	2.85	3.06	2.91	2.89
11 Apoio social de colegas		3.26	3.25	3.52	3.55	3.99	3.68	3.37	3.49	3.46	3.52	3.53	3.51	3.48	3.53
12 Apoio social de superiores		3.01	2.66	3.38	3.20	3.57	3.37	2.90	3.36	3.42	3.12	3.35	3.34	3.45	3.28
13 Comunidade social no trabalho		3.78	3.18	3.81	4.00	4.18	3.80	3.57	3.79	4.03	4.02	3.98	3.85	3.76	3.88
14 Qualidade da liderança		3.44	3.11	3.71	3.71	3.90	3.68	3.19	3.63	3.60	3.63	3.74	3.46	3.66	3.63
15 Confiança horizontal		2.40	3.20	2.58	2.58	2.31	2.72	2.72	2.56	2.41	2.23	2.60	2.56	2.85	2.55
16 Confiança vertical		3.57	3.33	3.85	3.89	4.13	3.87	3.83	3.73	3.79	3.96	3.89	3.57	4.02	3.84
17 Justiça e respeito		3.53	2.98	3.58	3.47	3.86	3.42	3.60	3.44	3.61	3.53	3.31	3.24	3.50	3.48
18 Autoeficácia		3.91	3.83	3.86	3.87	3.90	3.45	3.90	3.85	3.48	4.05	3.87	3.70	3.71	3.83
19 Significado do trabalho		4.25	4.08	4.40	4.50	4.39	4.05	4.27	4.40	4.37	4.53	4.50	4.23	4.43	4.39
20 Compromisso face ao local de trabalho		3.61	3.28	3.81	3.82	3.90	3.25	3.78	3.84	3.56	4.04	3.82	3.55	3.63	3.75
21 Satisfação no trabalho		3.47	3.38	3.48	3.72	3.91	3.54	3.64	3.36	3.80	3.59	3.69	3.46	3.89	3.61
22 Insegurança laboral		4.26(*)	3.85(*)	3.65	3.43	3.42	3.45	2.60	3.68(*)	4.06(*)	3.53	2.91	3.25	3.50	3.48
23 Saúde geral		2.87	3.36	2.76	2.94	2.57	2.75	2.73	2.74	2.89	2.71	3.00	3.09	2.40	2.83
24 Conflito trabalho / família		2.23	2.87	2.61	2.38	2.72	2.87	2.53	2.67	2.55	2.64	2.54	2.77	2.56	2.60
25 Problemas em dormir		2.59	2.80	2.54	2.68	2.39	2.88	2.45	2.51	2.33	2.59	2.70	2.75	2.45	2.60
26 <i>Burnout</i>		2.76	3.55	2.92	2.96	2.93	3.28	2.98	3.05	2.89	3.01	2.89	3.37	2.67	3.01
27 <i>Stress</i>		2.48	3.33	2.72	2.71	2.50	3.05	2.83	2.71	2.56	2.58	2.63	2.82	2.36	2.68
28 Sintomas depressivos		2.37	3.20	2.43	2.32	2.42	2.75	2.45	2.44	2.48	2.34	2.21	2.58	2.21	2.43
29 Comportamentos ofensivos		1.39	1.75	1.35	1.39	1.62	1.16	1.38	1.47	1.49	1.69	1.32	1.68	1.44	1.48

(*) Valores médios das escalas correspondentes a risco severo no distrito.

TABELA 3.5.2. Percentagem de trabalhadores com riscos psicossociais severos em cada distrito

ESCALAS DE RISCOS PSICOSSOCIAIS																														Média geral % de riscos
	Exigências quantitativas	Ritmo de trabalho	Exigências cognitivas	Exigências emocionais	Influência no trabalho	Possibilidade de envolvimento	Previsibilidade	Transparência do papel laboral desempenhado	Recompensas	Conflitos laborais	Apoio social de colegas	Apoio social de superiores	Comunidade social no trabalho	Qualidade da liderança	Confiança horizontal	Confiança vertical	Justiça e respeito	Autoeficácia	Significado do trabalho	Compromisso face ao local de trabalho	Satisfação no trabalho	Insegurança laboral	Saúde geral	Conflito trabalho / família	Problemas em dormir	Burnout	Stress	Sintomas depressivos	Comportamentos ofensivos	
% riscos	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29	
Aveiro	0	15	70	70	41	7	19	4	4	22	15	26	7	15	7	4	4	0	4	7	7	74	30	15	19	22	15	22	7	19
Beja	10	25	60	80	35	0	10	5	5	25	0	45	5	30	20	5	15	0	0	10	10	65	30	25	30	40	35	25	10	23
Castelo Branco	0	19	81	57	38	0	0	0	0	10	5	5	0	0	10	0	5	0	0	14	0	38	29	24	29	29	24	14	0	15
Coimbra	9	23	62	60	24	1	8	0	10	8	3	21	3	7	8	2	3	1	0	21	7	49	25	16	23	27	16	12	4	15
Évora	19	36	72	61	22	0	3	0	3	14	3	3	3	3	0	0	0	0	0	8	0	44	11	25	17	28	19	14	11	14
Faro	15	10	70	60	30	10	10	0	10	30	5	10	5	5	15	0	5	0	5	10	5	45	5	20	35	45	30	30	0	18
Leiria	5	20	80	90	25	0	10	0	0	20	10	20	0	15	15	0	0	0	0	5	0	25	5	15	15	15	15	15	5	15
Lisboa	10	31	74	70	39	1	6	1	9	17	6	10	4	8	14	1	4	0	1	1	7	56	12	20	19	25	14	8	4	16
Portalegre	9	18	61	58	39	0	6	0	0	6	0	9	0	6	0	0	0	0	0	9	0	67	15	18	9	21	9	9	6	13
Porto	7	20	68	74	46	1	21	0	3	17	5	13	1	5	4	3	3	0	0	3	8	51	16	21	26	34	16	12	4	17
Santarém	6	17	68	72	23	0	4	0	2	9	6	9	2	2	2	0	6	0	0	2	2	38	17	6	26	19	13	6	2	12
Setúbal	13	22	78	75	29	2	25	0	7	22	7	15	0	9	13	4	11	2	2	9	5	47	24	18	24	38	24	20	7	19
Viseu	8	18	77	79	21	3	3	3	0	10	8	8	3	15	13	0	10	3	0	5	3	49	3	13	18	13	8	3	0	14
Médias	8	21	71	70	32	2	10	1	4	16	6	15	3	9	9	1	5	0	1	7	4	50	17	18	22	27	18	15	5	16

Nota 1 – Percentagem de trabalhadores em cada instituição com riscos psicossociais severos, destacando-se a elevada percentagem nas escalas 3. Exigências cognitivas (71%), 4. Exigências emocionais (70%), 22. Insegurança laboral (50%), mas também nas escalas 22. Influência no trabalho (32%) e 26. *Burnout* (27%).

Nota 2 – É no distrito de Beja que existem mais trabalhadores com riscos psicossociais severos (23%), quase o dobro de Santarém (12%), que é o distrito com menos trabalhadores com riscos psicossociais severos.

Nota 3 – Considera-se importante ter em consideração a elevada percentagem de trabalhadores com riscos psicossociais severos nas cinco escalas acima referidas, sendo os distritos de Beja e de Faro os que têm mais escalas com risco psicossocial elevado.

3.6. Correlações entre riscos psicossociais

A fim de verificar a relação dos riscos psicossociais entre o setor social e os restantes setores estudados (Silva *et al.*, 2006), foram estabelecidas as comparações, sendo estabelecidos os coeficientes de correlação para verificar a associação existente.

FIGURA 7. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por setor

Comparação global entre setores	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15
Médias Setor Social	2,33	2,82	3,76	3,97	2,77	3,95	3,44	4,24	3,75	2,89	3,53	3,28	3,58	3,63	2,55
Médias outros Setores	2,48	3,18	3,79	3,42	2,83	3,85	3,23	4,19	3,71	2,94	3,44	3,13	3,97	3,49	2,79

Comparação global entre setores	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
Médias Setor Social	3,54	3,48	3,83	4,30	3,75	3,61	3,48	2,83	2,60	2,60	3,01	2,68	2,43	1,48
Médias outros Setores	3,60	3,37	3,90	4,03	3,40	3,37	3,13	3,44	2,67	2,46	2,70	2,70	2,35	1,23

Quando maior o valor do coeficiente de correlação (positivo ou negativo), mais forte a associação, dependendo a respetiva interpretação de cada contexto em particular e do sentido tomado, variando entre -1 e 1, com a seguinte previsão de relação entre as variáveis: entre 0.90 e 1.00 – correlação muito forte; entre 0.70 e 0.89 – correlação forte; entre 0.40 e 0.69 – correlação moderada; entre 0.20 e 0.39 – correlação fraca; entre 0.00 e 0.19 – correlação muito fraca (Argyrons, 2000).

TABELA 3.6.1. Coeficientes de correlação entre setores

Setores	Social
Saúde	0,94
Ensino	0,83
Indústria	0,92
Serviços / Comércio	0,93
Administração Pública	0,91
Forças Policiais	0,84

Em qualquer dos casos, são positivos e bastante elevados os coeficientes de correlação calculados entre o setor Social e os setores da Saúde (0.94), Ensino (0.83), Indústria (0.92), Serviços / Comércio (0.93), Administração Pública (0.91) e Forças Policiais (0.84), revelando forte ou muito forte correlação entre as variáveis, o que permite verificar a coerência dos resultados.

Procurou-se analisar as diversas escalas do COPSOQ, tendo sido determinados os coeficientes de correlação para a mostra total. A matriz de intercorrelações entre as escalas é apresentada na tabela seguinte.

As correlações não constituem por si só uma prova sólida de relações causais, apenas revelando uma variação em conjunto (Macmillan, 1981). Verifica-se que os coeficientes de correlação são globalmente baixos, indo ao encontro da “fragilidade” psicométrica do questionário, devendo ter-se alguma prudência na análise e interpretação dos resultados obtidos.

TABELA 3.6.2. Intercorrelações entre as escalas de Riscos Psicossociais

Intercorrelações	Escola 1	Escola 2	Escola 3	Escola 4	Escola 5	Escola 6	Escola 7	Escola 8	Escola 9	Escola 10	Escola 11	Escola 12	Escola 13	Escola 14	Escola 15	Escola 16	Escola 17	Escola 18	Escola 19	Escola 20	Escola 21	Escola 22	Escola 23	Escola 24	Escola 25	Escola 26	Escola 27	Escola 28	Escola 29	Intercorrelações
Escola 1	1,00	0,41	0,28	0,23	0,20	0,11	-0,15	-0,22	-0,18	0,23	0,03	-0,11	-0,14	-0,18	0,03	-0,18	-0,23	-0,19	-0,13	0,00	-0,24	-0,05	0,06	0,36	0,10	0,22	0,19	0,13	0,01	Escola 1
Escola 2		1,00	0,14	0,11	0,17	0,11	-0,03	-0,04	-0,08	0,12	0,06	0,01	0,00	-0,05	-0,01	-0,09	-0,15	-0,01	0,00	0,08	-0,08	-0,01	0,02	0,26	0,01	0,14	0,07	0,02	0,02	Escola 2
Escola 3			1,00	0,34	0,38	0,40	0,05	0,03	-0,02	0,15	0,12	0,07	-0,03	0,03	0,01	-0,01	-0,05	0,05	0,12	0,13	0,06	-0,07	-0,09	0,20	0,00	0,11	0,08	0,02	-0,06	Escola 3
Escola 4				1,00	0,18	0,20	-0,14	-0,01	-0,19	0,22	0,02	-0,15	-0,11	-0,17	0,08	-0,19	-0,19	-0,04	0,00	0,04	-0,12	0,02	0,02	0,28	0,14	0,27	0,26	0,19	0,06	Escola 4
Escola 5					1,00	0,46	0,24	0,09	0,13	0,06	0,10	0,12	0,06	0,12	0,08	-0,01	0,06	0,03	0,10	0,16	0,18	-0,13	-0,11	0,12	-0,04	0,05	0,03	-0,03	-0,06	Escola 5
Escola 6						1,00	0,32	0,28	0,29	0,01	0,30	0,27	0,22	0,30	-0,06	0,16	0,21	0,25	0,40	0,32	0,35	0,03	-0,12	0,02	-0,07	-0,05	-0,08	-0,15	-0,03	Escola 6
Escola 7							1,00	0,45	0,58	-0,19	0,24	0,51	0,32	0,60	-0,22	0,39	0,49	0,21	0,35	0,24	0,46	0,01	-0,14	-0,14	-0,21	-0,19	-0,22	-0,24	-0,12	Escola 7
Escola 8								1,00	0,39	-0,20	0,23	0,31	0,35	0,38	-0,21	0,32	0,35	0,39	0,38	0,29	0,38	0,09	-0,15	-0,12	-0,12	-0,11	-0,13	-0,18	-0,08	Escola 8
Escola 9									1,00	-0,17	0,31	0,49	0,39	0,55	-0,24	0,52	0,58	0,21	0,41	0,29	0,51	0,03	-0,19	-0,16	-0,21	-0,27	-0,26	-0,27	-0,13	Escola 9
Escola 10										1,00	-0,07	-0,05	-0,23	-0,22	0,29	-0,24	-0,28	-0,12	-0,15	-0,07	-0,24	0,05	0,16	0,26	0,18	0,29	0,30	0,24	0,09	Escola 10
Escola 11											1,00	0,36	0,49	0,30	-0,33	0,20	0,32	0,20	0,26	0,20	0,28	-0,01	-0,09	0,04	-0,04	-0,01	-0,09	-0,08	-0,01	Escola 11
Escola 12												1,00	0,33	0,66	-0,21	0,33	0,41	0,13	0,29	0,21	0,36	0,04	-0,11	-0,07	-0,12	-0,10	-0,15	-0,16	-0,05	Escola 12
Escola 13													1,00	0,43	-0,50	0,35	0,44	0,28	0,36	0,27	0,41	0,00	-0,13	-0,17	-0,13	-0,16	-0,29	-0,28	-0,12	Escola 13
Escola 14														1,00	-0,28	0,43	0,50	0,26	0,40	0,31	0,42	0,02	-0,19	-0,14	-0,15	-0,17	-0,22	-0,24	-0,07	Escola 14
Escola 15															1,00	-0,36	-0,41	-0,17	-0,21	-0,18	-0,18	0,02	0,10	0,10	0,09	0,15	0,26	0,20	0,06	Escola 15
Escola 16																1,00	0,58	0,28	0,36	0,24	0,43	0,03	-0,24	-0,22	-0,18	-0,26	-0,30	-0,31	-0,16	Escola 16
Escola 17																	1,00	0,34	0,39	0,34	0,52	0,06	-0,22	-0,18	-0,14	-0,26	-0,24	-0,24	-0,07	Escola 17
Escola 18																		1,00	0,42	0,27	0,40	0,00	-0,10	-0,08	-0,07	-0,10	-0,15	-0,16	-0,03	Escola 18
Escola 19																			1,00	0,51	0,54	0,11	-0,18	-0,18	-0,22	-0,24	-0,31	-0,37	-0,08	Escola 19
Escola 20																				1,00	0,38	0,10	-0,12	0,04	-0,06	-0,11	-0,12	-0,14	-0,02	Escola 20
Escola 21																					1,00	0,06	-0,19	-0,20	-0,23	-0,30	-0,31	-0,32	-0,06	Escola 21
Escola 22																						1,00	0,03	0,04	0,09	0,06	0,07	0,08	0,11	Escola 22
Escola 23																							1,00	0,21	0,33	0,38	0,31	0,34	0,08	Escola 23
Escola 24																								1,00	0,41	0,56	0,51	0,47	0,25	Escola 24
Escola 25																									1,00	0,57	0,57	0,57	0,25	Escola 25
Escola 26																										1,00	0,74	0,67	0,23	Escola 26
Escola 27																											1,00	0,81	0,30	Escola 27
Escola 28																												1,00	0,32	Escola 28
Escola 29																													1,00	Escola 29

Nota: As correlações iguais ou superiores a 0.50 / iguais ou inferiores a -0.50 são consideradas significativas.

O coeficiente de correlação, assume valores entre -1 e 1, correspondendo o 0 (zero) à não associação linear, ou seja, à total falta de correspondência, com escalas absolutamente não relacionadas entre si.

Uma das questões importantes a colocar sobre os testes diz respeito à validade, ou seja, ao grau em que realmente medem aquilo que se propõem medir (Anastasi, 1988). As baixas correlações verificadas indicam uma pequena correspondência entre os resultados do teste e o critério de medida, apontando, assim, para uma fraca validade do instrumento e a não confirmação das dimensões respetivas.

Constata-se que 20 correlações da matriz são significativas, designadamente os coeficientes de correlação positiva igual ou superior a 0.50 que surgem entre as escalas 7. **Previsibilidade** e 9. **Recompensas** (0.58), 9. **Recompensas** e 14. **Qualidade da Liderança** (0.55); 9. **Recompensas** e 16. **Confiança vertical** (0.52); 9. **Recompensas** e 17. **Justiça e respeito** (0.58); 9. **Recompensas** e 21. **Satisfação no trabalho** (0.51); 12. **Apoio social de superiores** e 14. **Qualidade da liderança** (0.66); 14. **Qualidade da liderança** e 17. **Justiça e respeito** (0.50); 16. **Confiança vertical** e 17. **Justiça e respeito** (0.58); 17. **Justiça e respeito** e 21. **Satisfação no trabalho** (0.52); 19. **Significado do trabalho** e 20. **Compromisso com o local de trabalho** (0.51); 19. **Significado do trabalho** e 21. **Satisfação no trabalho** (0.54); 24. **Conflito trabalho-família** e 26. **Burnout** (0.56); 24. **Conflito trabalho-família** e 27. **Stress** (0.51); 25. **Problemas em dormir** e 26. **Burnout** (0.57); 25. **Problemas em dormir** e 27. **Stress** (0.57); 25. **Problemas em dormir** e 28. **Sintomas depressivos** (0.57); 26. **Burnout** e 27. **Stress** (0.74); 26. **Burnout** e 28. **Sintomas depressivos** (0.67); 27. **Stress** e 28. **Sintomas depressivos** (0.81) e, ainda, o coeficiente de correlação negativo nas escalas 13. **Comunidade social no trabalho** e 15. **Confiança horizontal** (– 0.50).

Assim sendo, as correlações mais fortes constata-se entre as escalas do *stress* e dos sintomas depressivos e entre as escalas do *burnout* e do *stress*, o que revela que estes riscos psicossociais estão mais relacionados uns com os outros.

As restantes correlações encontradas entre as escalas acima referidas são apenas moderadas, não podendo ser consideradas representativas de uma relação evidente entre os riscos psicossociais correspondentes.

Foi detetada a presença de cinco casos de total falta de correspondência (correlação 0.00), com escalas não relacionadas entre si. É o caso dos pares de escalas 2. **Ritmo de trabalho** e 13. **Comunidade social no trabalho**; escalas 3. **Exigências cognitivas** e 25. **Problemas em dormir**; escalas 1. **Exigências quantitativas** e 20. **Compromisso com o local de trabalho**; escalas 13. **Comunidade social no trabalho** e 22. **Insegurança laboral**; e escalas 18. **Autoeficácia** e 22. **Insegurança laboral**.

3.7. Produtividade média para as diversas variáveis

Relativamente à variável produtividade no trabalho, cujo impacto dos riscos psicossociais se pretende estudar, a medida utilizada foi a quantidade de trabalho em termos de clientes atendidos, relacionada com o número de horas trabalhadas no período de tempo.

Considerando a produtividade média global e a sua variação por grupos das diversas variáveis, os indicadores obtidos foram os seguintes:

TABELA 3.7.1. Produtividade média nos diversos grupos de variáveis

	Produtividade média
Género	
Masculino	2,2
Feminino	2,6
Idade	
< 44 anos	2,9
>= 44 anos	2,2
Estado Civil	
Solteiro	2,9
Casado	2,3
União	2,4
Divorciado	2,6
Viúvo	2,7
Habilitações Literárias	
Ensino Básico	2,0
Ensino Secundário	2,2
Ensino Superior	3,2
Função	
Cuidador	2,1
Técnico	3,1
Horário	
Turnos	1,9
Normal	2,7
Antiguidade	
<15 anos	2,7
>=15 anos	2,6
Absentismo	
< 3 dias	2,5
>= 3 dias	2,9
Remuneração	
Até 600€	2,1
600€-749€	2,1
750€-900€	2,9
Mais de 900€	3,8

Produtividade média	
Distrito	
Aveiro	1,5
Beja	2,4
Castelo Branco	3,4
Coimbra	2,1
Évora	1,6
Faro	1,6
Leiria	4,9
Lisboa	2,3
Portalegre	2,6
Porto	2,9
Santarém	2,5
Setúbal	2,4
Viseu	3,3
Produtividade média global	2,4

Em relação à variável género, podemos constatar que para os homens a produtividade média é 2,2 e para as mulheres a produtividade média é 2,6; quanto à variável idade e utilizando a mediana da idade para a amostra, a produtividade média abaixo dos 44 anos é 2,9 e acima ou igual aos 44 anos é 2,2; quanto ao estado civil a produtividade média é de 2,9 para solteiros, 2,3 para casados, 2,4 para a união de facto, 2,6 para divorciados e 2,7 para viúvos; ao nível das habilitações literárias, a produtividade média é de 2,0 para o ensino básico, 2,2 para o ensino secundário e 3,2 para o ensino superior; relativamente à função, os cuidadores apresentam uma produtividade média de 2,1 e os técnicos uma produtividade média de 3,1; para o tipo de horário praticado, quem trabalha por turno revela uma produtividade média de 1,9 e quem tem um horário normal, uma produtividade média de 2,7; quanto à antiguidade, para os que têm menos de 15 anos, a produtividade média é de 2,7 e para os que têm 15 ou mais anos, a produtividade média é de 2,6; para o absentismo, que faltou menos de 3 dias no ano apresenta uma produtividade média de 2,5 e quem faltou 3 ou mais dias no ano, tem uma produtividade média de 2,9; para os níveis de remuneração, a produtividade média varia de 2,1 para as remunerações até 600€ e compreendidas entre 600€ e 749€, 2,9 para as remunerações entre 750€ e 900€ e 3,8 para as remunerações acima de 900€; nos distritos, a produtividade média varia de 1,5 (Aveiro), 1,6 (Évora e Faro), 2,1 (Coimbra), 2,3 (Lisboa), 2,4 (Beja e Setúbal), 2,5 (Santarém), 2,6 (Portalegre), 2,9 (Porto), 3,3 (Viseu), 3,4 (Castelo Branco) e 4,9 (Leiria).

Assim sendo, podemos concluir que a produtividade é superior para os seguintes “perfis” da amostra:

- mulheres,
- trabalhadores mais jovens,
- solteiros, divorciados ou viúvos,
- com habilitações superiores,
- com maior qualificação funcional,
- em horário normal, sem turnos,
- com menor antiguidade,
- com maior absentismo,
- distritos de Leiria, Castelo Branco e Viseu,
- com remunerações mais elevadas.

3.8. Comparação entre remunerações por distrito

Analisando as remunerações da amostra por distrito e comparando-os aos dados nacionais:

TABELA 3.8.1. Comparação entre remunerações com os dados nacionais por distrito

Distritos	Remuneração-Base (*)	Remuneração mensal amostra (**)	Distritos
Aveiro	801 €	673 €	Aveiro
Beja	718 €	680 €	Beja
Castelo Branco	730 €	750 €	Castelo Branco
Coimbra	810 €	703 €	Coimbra
Évora	835 €	749 €	Évora
Faro	787 €	783 €	Faro
Leiria	779 €	748 €	Leiria
Lisboa	1.145 €	703 €	Lisboa
Portalegre	704 €	667 €	Portalegre
Porto	927 €	699 €	Porto
Santarém	788 €	699 €	Santarém
Setúbal	827 €	691 €	Setúbal
Viseu	790 €	753 €	Viseu
Portugal Continental	949 €	709 €	Média global amostra

(*) Fonte de dados: GEE / Mec, Pordata, atualizados em 2/9/2015
Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrem no setor de atividade económica de serviços (não sendo necessariamente do setor social)

(**) cálculos obtidos através dos pontos médios de cada nível

A amostra do estudo tem uma remuneração média muito inferior à de Portugal Continental para a área de serviços e, em quase todos os distritos, com exceção de Castelo Branco, é essa a tendência.

3.9. Comparação entre remunerações por nível de qualificação

Verificando as remunerações da amostra por grau de qualificação, considerando-se as remunerações-base de cuidador sem quaisquer subsídios, com subsídio de turno (15%), com subsídio noturno (25%), técnicos médios (não licenciados) e técnicos superiores (licenciados) e comparando-os aos dados nacionais:

TABELA 3.9.1. Comparação entre remunerações com os dados nacionais por nível de qualificação

Níveis de qualificação	Remuneração-Base (*)	Remuneração mensal amostra (**)	Níveis de qualificação
Profissionais semiqualeificados	588 €	530 €	Cuidadores s/ subsídios
Profissionais qualificados	724 €	610 €	Cuidadores c/sub. Turno
Profissionais altamente qualificados	1.157 €	663 €	Cuidadores c/sub. Noturno
		746 €	Técnicos não licenciados
		937 €	Técnicos licenciados

(*) Fonte de dados: GEE / Mec, Pordata, atualizados em 24/7/2016

Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrém por nível de qualificação (não sendo necessariamente a mesma distribuição)

(**) tabela de retribuições mínimas

para o setor social (BTE25 de 8/7/2016)

A amostra do estudo tem remunerações médias mais baixas ao nível de profissionais semiqualeificados, pois a remuneração-base é o salário mínimo nacional (para o ano 2016), que pode ser aumentado com a atribuição de subsídios inerentes ao tipo de horários praticados; para os profissionais qualificados, como se podem considerar os técnicos não licenciados (por exemplo, os monitores e responsáveis de sala de atividades ocupacionais), as remunerações médias da amostra do estudo serão ligeiramente superiores; para os profissionais altamente qualificados, como será o caso dos técnicos licenciados de várias áreas de especialização, há remunerações bastante mais baixas na amostra, em relação aos dados nacionais.

3.10. Comparação entre remunerações por género

Analisando as remunerações da amostra por género e comparando-as aos dados nacionais, quer os homens, quer as mulheres do estudo são remunerados abaixo da média nacional:

TABELA 3.10.1. Comparação entre remunerações com os dados nacionais por género

Género	Remuneração-Base (*)	Remuneração mensal amostra (**)	Género
Homens	994 €	711 €	Homens
Mulheres	816 €	710 €	Mulheres

(*) Fonte de dados: GEE / Mec, Pordata, atualizados em 24/7/2016

Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrém por nível de qualificação (não sendo necessariamente a mesma distribuição)

(**) cálculos obtidos através

dos pontos médios de cada nível

De um modo geral, pode concluir-se que os trabalhadores do estudo têm remunerações mais baixas do que as nacionais, quer comparando por distrito, quer por nível de qualificação, quer por género, e considera-se que esta constatação é importante para a variável produtividade no trabalho.

3.11. Testes de hipóteses

Para além da análise estatística descritiva realizada, que permitiu descrever a amostra do estudo com a representação dos dados observados, há que completar a informação para poderem ser tomadas inferências sobre a amostra considerada em relação às variáveis (dependentes e independentes), pelo que completámos os métodos estatísticos.

Para testar as hipóteses da investigação, procedeu-se à análise estatística através da aplicação informática R, com o apoio de um técnico que obteve os respetivos *output's* para permitir a sua interpretação.

A hipótese A “a produtividade no trabalho varia em função dos riscos psicossociais” foi testada mediante uma regressão linear múltipla:

TABELA 3.11.1. Relação entre os riscos psicossociais e a produtividade

Escalas		Coefficientes	Erro-padrão	t	p_value
Escala 1	Exigências quantitativas	0,04	0,03	1,23	0,22
Escala 2	Ritmo de trabalho	0,04	0,02	1,66	0,10
Escala 3	Exigências cognitivas	0,10	0,04	2,31	(*) 0,02
Escala 4	Exigências emocionais	-0,03	0,03	-1,03	0,30
Escala 5	Influência no trabalho	-0,01	0,03	-0,22	0,83
Escala 6	Possibilidades de desenvolvimento	-0,03	0,04	-0,67	0,51
Escala 7	Previsibilidade	0,03	0,04	0,82	0,41
Escala 8	Transparência do papel laboral desempenhado	0,01	0,04	0,32	0,75
Escala 9	Recompensas	0,01	0,04	0,27	0,79
Escala 10	Conflitos laborais	0,05	0,04	1,29	0,20
Escala 11	Apoio social de colegas	0,00	0,03	0,03	0,98
Escala 12	Apoio social de superiores	0,04	0,03	1,10	0,27
Escala 13	Comunidade social no trabalho	-0,07	0,04	-1,97	(*) 0,05
Escala 14	Qualidade da liderança	-0,08	0,04	-1,86	0,06
Escala 15	Confiança horizontal	0,01	0,04	0,18	0,86
Escala 16	Confiança vertical	-0,04	0,04	-0,95	0,34
Escala 17	Justiça e respeito	0,06	0,04	1,33	0,19
Escala 18	Autoeficácia	-0,08	0,04	-1,82	0,07
Escala 19	Significado do trabalho	0,02	0,05	0,43	0,67
Escala 20	Compromisso face ao local de trabalho	0,01	0,03	0,43	0,67
Escala 21	Satisfação no trabalho	0,03	0,04	0,77	0,44
Escala 22	Insegurança laboral	-0,03	0,02	-1,61	0,11
Escala 23	Saúde geral	-0,06	0,03	-2,20	(*) 0,03
Escala 24	Conflito trabalho / família	-0,01	0,03	-0,53	0,60
Escala 25	Problemas em dormir	0,00	0,02	0,16	0,87
Escala 26	<i>Burnout</i>	0,02	0,04	0,68	0,50
Escala 27	<i>Stress</i>	0,02	0,04	0,50	0,61
Escala 28	Sintomas depressivos	-0,02	0,04	-0,42	0,68
Escala 29	Comportamentos ofensivos	-0,02	0,03	-0,60	0,55

Nota: (*) valor p <= 0,05

A hipótese nula é rejeitada para os casos em que o *p value* é inferior ou igual a 0,05, havendo relação entre as variáveis. É esta a probabilidade tradicionalmente determinada, ou seja o nível de significância utilizado. Assim sendo, nesses casos existe relação entre as respectivas escalas de risco psicossocial e a produtividade.

Deste modo, podemos considerar que as escalas de riscos psicossociais 3. Exigências cognitivas, 13. Comunidade social no trabalho e 23. Saúde geral, se revelam estatisticamente significativas na associação com a produtividade.

Em conjunto, as 29 escalas de riscos psicossociais só explicam 11% da variabilidade da produtividade, o que não é necessariamente negativo. Mas existirão, certamente, outros fatores para além dos riscos psicossociais em causa a influenciar a produtividade.

Podemos concluir que a produtividade aumenta com as exigências cognitivas em 10% e diminui em 7% com a comunidade social no trabalho, diminuindo, ainda, em 6% com a falta de saúde geral.

Haverá, assim, uma relação direta entre o estímulo cognitivo dos trabalhadores e a produtividade apresentada pelos mesmos, sendo capazes de cuidar de mais clientes. Por conseguinte, há que exigir competências e saber tirar partido do melhor que os colaboradores têm para dar à organização.

Relativamente à comunidade social no trabalho, pela sua própria natureza, é natural que o contacto com os colegas e a convivência informal tenham impacto na produtividade, reduzindo-a, conseqüentemente. Mas há que interpretar este resultado com alguma prudência, pois caso essa mesma comunidade social seja baixa no local de trabalho, os riscos psicossociais são agravados.

A saúde geral, sendo percebida como favorável tem um impacto positivo na produtividade, variando negativamente devido à forma como a escala está concebida, que considera como elevada a “falta de” saúde. Por conseguinte, a produtividade diminui com a menor saúde geral.

Em resumo, serão estas as principais conclusões estatísticas em referência à hipótese A: a produtividade no trabalho varia em função dos riscos psicossociais que se referem às exigências cognitivas (aumentando), à comunidade social no trabalho (diminuindo) e à falta de saúde geral (diminuindo).

A **hipótese B** “os principais riscos psicossociais no setor social são diferentes dos de outros setores” foi testada mediante um teste *t* de *Student*, a fim de comparar as médias obtidas nas escalas de riscos psicossociais no presente estudo com cada um dos outros setores anteriormente estudados:

TABELA 3.11.2. Relação entre os riscos psicossociais nos vários setores

Escala		Saúde	Ensino	Indústria	Serv. Comércio	Adm. Pública	Forças Policiais
Escala 1	Exigências quantitativas	* 0,00	* 0,00	* 0,00	0,97	0,37	* 0,00
Escala 2	Ritmo de trabalho	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 3	Exigências cognitivas	* 0,00	* 0,00	* 0,00	0,22	* 0,01	0,13
Escala 4	Exigências emocionais	* 0,03	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 5	Influência no trabalho	* 0,04	* 0,00	* 0,02	* 0,04	* 0,00	* 0,00
Escala 6	Possibilidades de desenvolvimento	* 0,05	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 7	Previsibilidade	* 0,00	* 0,00	0,45	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 8	Transparência do papel laboral desempenhar	0,21	* 0,00	0,06	* 0,00	* 0,00	0,39
Escala 9	Recompensas	* 0,00	* 0,05	0,37	* 0,00	* 0,02	0,09
Escala 10	Conflitos laborais	* 0,01	* 0,00	* 0,02	* 0,05	0,60	* 0,01
Escala 11	Apoio social de colegas	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	0,12	0,13
Escala 12	Apoio social de superiores	* 0,00	* 0,00	0,51	* 0,00	0,69	0,53
Escala 13	Comunidade social no trabalho	0,15	* 0,00	* 0,00	* 0,05	* 0,00	* 0,00
Escala 14	Qualidade da liderança	* 0,00	* 0,00	* 0,04	* 0,00	* 0,04	* 0,03
Escala 15	Confiança horizontal	* 0,00	0,23	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 16	Confiança vertical	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 17	Justiça e respeito	* 0,00	* 0,00	* 0,03	* 0,00	* 0,00	0,98
Escala 18	Autoeficácia	0,69	0,12	* 0,05	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 19	Significado do trabalho	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 20	Compromisso face ao local de trabalho	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 21	Satisfação no trabalho	* 0,00	* 0,00	0,23	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 22	Insegurança laboral	* 0,00	* 0,00	0,13	* 0,02	* 0,01	* 0,00
Escala 23	Saúde geral	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 24	Conflito trabalho / família	* 0,00	* 0,00	* 0,00	0,91	* 0,00	* 0,00
Escala 25	Problemas em dormir	0,39	0,20	* 0,01	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 26	<i>Burnout</i>	* 0,00	0,71	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00
Escala 27	<i>Stress</i>	* 0,01	* 0,00	0,72	0,12	0,12	* 0,00
Escala 28	Sintomas depressivos	0,56	* 0,00	* 0,00	0,30	0,90	* 0,00
Escala 29	Comportamentos ofensivos	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00	* 0,00

Nota: * valor $p \leq 0,05$

Todos os valores inferiores ou iguais a 0,05 correspondem a um par (escala-setor) cuja média no setor social é estatisticamente diferente. Apenas casos superiores a esse valor são aqueles em que os riscos são iguais no par escala-setor.

Deste modo, dos 174 pares existentes, há um total de 140 que são estatisticamente diferentes, ou seja, mais de 80%. Assim sendo, nestes casos, rejeita-se a hipótese nula e verificam-se as diferenças entre o setor social e os restantes setores nos vários riscos psicossociais. Por conseguinte, verificam-se diferenças significativas em 22 escalas com o setor da Indústria, em 23 escalas com os setores da Administração Pública e das Forças Policiais, em 24 escalas com os setores da Saúde e dos Serviços e Comércio e em 25 escalas com o setor do Ensino. Esta constatação permite distinguir o setor social dos restantes setores em relação aos riscos psicossociais.

Para testar a **hipótese C** “os *riscos psicossociais no setor social não variam nos vários distritos*”, pretendeu-se comparar se a média das 29 escalas é estatisticamente diferente para os 13 distritos, mas como não são dois grupos, não se optou pelo teste *t* de *Student*, mas sim pela análise da variância.

Quando se rejeita a hipótese nula, tem que se verificar onde estão as diferenças estatísticas significativas, considerando-se o limite inferior e o limite superior, quando o intervalo de confiança está à direita ou à esquerda.

Foram encontradas diferenças significativas em 16 escalas de riscos psicossociais, revelando existirem, de facto, diferenças entre os distritos. Nas escalas não apresentadas com diferencial, não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares. O diferencial corresponde à diferença de riscos psicossociais, sempre com um intervalo de confiança de 95%, não sendo considerados os limites inferior e superior, mas efetuando-se a respetiva leitura dos distritos que surgem para cada escala.

Os valores médios dos diversos riscos são diferentes para todos os pares (distrito-escala) constantes dos ficheiros de *output* gerados a partir da aplicação informática de tratamento e análise estatística e que se apresentam nas tabelas seguintes.

TABELA 3.11.3. Diferenças em “Exigências quantitativas” entre distritos

1. Exigências quantitativas	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Évora – Aveiro	0,89	0,24	1,54
Évora – Castelo Branco	1,00	0,29	1,70
Coimbra – Castelo Branco	0,63	0,01	1,24
Lisboa – Castelo Branco	0,64	0,03	1,24
Setúbal – Castelo Branco	0,67	0,01	1,32
Porto – Évora	-0,60	-1,12	-0,09
Santarém – Évora	-0,69	-1,26	-0,13

Na escala **Exigências quantitativas**, a perceção dos riscos é superior para Évora em relação a Castelo Branco, a Aveiro, a Santarém e ao Porto. E é inferior para Castelo Branco em relação a Setúbal, a Lisboa e a Coimbra. Nesta escala de riscos psicossociais (**Exigências quantitativas**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.4. Diferenças em “Ritmo de trabalho” entre distritos

2. Ritmo de trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Évora – Aveiro	0,92	0,02	1,81
Lisboa – Aveiro	0,78	0,02	1,53

Na escala **Ritmo de trabalho**, a perceção dos riscos é inferior para Aveiro, em relação a Évora e a Lisboa. Nesta escala de riscos psicossociais (**Ritmo de trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

3. Exigências cognitivas

Nesta escala de riscos psicossociais (**Exigências cognitivas**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

4. Exigências emocionais

Nesta escala de riscos psicossociais (**Exigências emocionais**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

TABELA 3.11.5. Diferenças em “Influência no trabalho” entre distritos

5. Influência no trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Évora – Aveiro	0,72	0,02	1,42

Na escala **Influência no trabalho**, a perceção dos riscos é inferior para Aveiro, em relação a Évora. Nesta escala de riscos psicossociais (**Influência no trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

6. Possibilidades de desenvolvimento

Nesta escala de riscos psicossociais (**Possibilidades de desenvolvimento**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

TABELA 3.11.6. Diferenças em “Previsibilidade” entre distritos

7. Previsibilidade	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Porto – Coimbra	-0,49	-0,95	-0,02
Setúbal – Coimbra	-0,54	-1,04	-0,02

Na escala **Previsibilidade**, a perceção dos riscos é superior para Coimbra, em relação ao Porto e a Setúbal. Nesta escala de riscos psicossociais (**Previsibilidade**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

8. Transparência do papel laboral desempenhado

Nesta escala de riscos psicossociais (**Transparência do papel laboral desempenhado**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

TABELA 3.11.7. Diferenças em “Recompensas” entre distritos

9. Recompensas	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Castelo Branco – Beja	0,88	0,03	1,74
Lisboa – Castelo Branco	-0,72	-1,36	-0,07
Setúbal – Castelo Branco	-0,79	-1,49	-0,08

Na escala **Recompensas**, a perceção dos riscos é superior para Castelo Branco, em relação a Beja, a Setúbal e a Lisboa. Nesta escala de riscos psicossociais (**Recompensas**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

10. Conflitos laborais

Nesta escala de riscos psicossociais (**Conflitos laborais**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

TABELA 3.11.8. Diferenças em “Apoio social de colegas” entre distritos

11. Apoio social de colegas	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Évora – Aveiro	0,73	0,07	1,39
Évora – Beja	0,74	0,02	1,46
Lisboa – Évora	-0,50	-0,99	-0,00

Na escala **Apoio social de colegas**, a perceção dos riscos é superior para Évora, em relação a Beja, a Aveiro e a Lisboa. Nesta escala de riscos psicossociais (**Apoio social de colegas**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.9. Diferenças em “Apoio social de superiores” entre distritos

12. Apoio social de superiores	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Castelo Branco – Beja	1,14	0,17	2,11
Évora – Beja	0,94	0,07	1,80

Na escala **Apoio social de superiores**, a perceção dos riscos é superior para Beja, em relação a Castelo Branco e a Évora. Nesta escala de riscos psicossociais (**Apoio social de superiores**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.10. Diferenças em “Comunidade social no trabalho” entre distritos

13. Comunidade social no trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Coimbra – Beja	0,78	0,14	1,42
Évora – Beja	0,96	0,23	1,60
Portalegre – Beja	0,81	0,07	1,50
Porto – Beja	0,83	0,17	1,48
Santarém – Beja	0,78	0,14	1,42

Na escala **Comunidade social no trabalho**, a perceção dos riscos é superior para Beja, em relação a Évora, Porto, Portalegre, Coimbra e Santarém. Nesta escala de riscos psicossociais (**Comunidade social no trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.11. Diferenças em “Qualidade da liderança” entre distritos

14. Qualidade da liderança	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Castelo Branco – Beja	0,96	0,14	1,70
Évora – Beja	0,79	0,06	1,51
Leiria - Castelo Branco	-0,88	-1,60	-0,07

Na escala **Qualidade da liderança**, a perceção dos riscos é inferior para Beja, em relação a Castelo Branco e a Évora e é superior para Castelo Branco, em relação a Leiria.

Nesta escala de riscos psicossociais (**Qualidade da liderança**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.12. Diferenças em “Confiança horizontal” entre distritos

15. Confiança horizontal	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Porto - Castelo Branco	-0,60	-1,11	-0,09
Viseu – Porto	0,49	0,08	0,90

Na escala **Confiança horizontal**, a perceção dos riscos é inferior para o Porto, em relação a Castelo Branco e a Viseu. Nesta escala de riscos psicossociais (**Confiança horizontal**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.13. Diferenças em “Confiança vertical” entre distritos

16. Confiança vertical	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Castelo Branco – Aveiro	0,77	0,12	1,40
Lisboa - Castelo Branco	-0,63	-1,15	-0,11
Setúbal - Castelo Branco	-0,77	-1,30	-0,20
Castelo Branco – Beja	1,00	0,31	1,69
Coimbra – Beja	0,56	0,01	1,10
Évora – Beja	0,79	0,18	1,41
Porto – Beja	0,61	0,05	1,16
Viseu – Beja	0,68	0,07	1,28
Lisboa – Évora	-0,77	-1,30	-0,20
Setúbal – Évora	-0,57	-1,00	-0,09

Na escala **Confiança vertical**, a perceção dos riscos é superior para Castelo Branco, em relação a Aveiro, a Lisboa, a Setúbal e a Beja; é inferior para Beja, em relação a Coimbra, a Évora, ao Porto e a Viseu; é superior para Évora, em relação a Lisboa e a Setúbal. Nesta escala de riscos psicossociais (**Confiança vertical**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.14. Diferenças em “Justiça e respeito” entre distritos

17. Justiça e respeito	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Castelo Branco – Beja	1,01	0,24	1,79
Évora – Beja	0,88	0,19	1,56
Santarém – Castelo Branco	-0,67	-1,32	-0,02
Setúbal – Castelo Branco	-0,74	-1,37	-0,11
Setúbal – Évora	-0,60	-1,13	-0,07

Na escala **Justiça e respeito**, a perceção dos riscos é superior para Castelo Branco, em relação a Beja, a Santarém e a Setúbal; é superior para Évora, em relação a Beja e a Setúbal. Nesta escala de riscos psicossociais (**Justiça e respeito**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.15. Diferenças em “Autoeficácia” entre distritos

18. Autoeficácia	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Porto – Faro	0,59	0,08	1,11
Porto – Portalegre	0,55	0,12	0,98

Na escala **Autoeficácia**, a perceção dos riscos é superior para o Porto, em relação a Faro e a Portalegre. Nesta escala de riscos psicossociais (**Autoeficácia**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

19. Significado do trabalho

Nesta escala de riscos psicossociais (**Significado do trabalho**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

TABELA 3.11.16. Diferenças em “Compromisso face ao local de trabalho” entre distritos

20. Compromisso face ao local de trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Porto – Beja	0,76	0,06	1,46
Porto- Faro	0,79	0,09	1,49

Na escala **Compromisso face ao local de trabalho**, a perceção dos riscos é superior para o Porto, em relação a Beja e a Faro. Nesta escala de riscos psicossociais (**Compromisso face ao local de trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.17. Diferenças em “Satisfação no trabalho” entre distritos

21. Satisfação no trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Lisboa - Coimbra	-0,36	-0,71	-0,02
Lisboa - Évora	-0,56	-1,03	-0,09
Viseu - Lisboa	0,57	0,11	1,02

Na escala **Satisfação no trabalho**, a perceção dos riscos é inferior para Lisboa, em relação a Coimbra, a Évora e a Viseu. Nesta escala de riscos psicossociais (**Satisfação no trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

TABELA 3.11.18. Diferenças em “Insegurança no trabalho” entre distritos

22. Insegurança no trabalho	Diferencial	Limite inferior	Limite superior
Leiria – Aveiro	-1,65	-2,99	-0,32
Portalegre – Leiria	1,46	0,17	2,74
Santarém – Aveiro	-1,34	-2,44	-0,25
Santarém – Portalegre	-1,14	-2,17	-0,12

Na escala **Insegurança no trabalho**, a perceção dos riscos é inferior quer para Leiria, quer para Santarém, em relação a Aveiro e a Portalegre. Nesta escala de riscos psicossociais (**Insegurança no trabalho**) não se verificam diferenças significativas noutros distritos entre pares.

23. Saúde geral

Nesta escala de riscos psicossociais (**Saúde geral**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

24. Conflito trabalho/família

Nesta escala de riscos psicossociais (**Conflito trabalho / família**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

25. Problemas em dormir

Nesta escala de riscos psicossociais (**Problemas em dormir**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

26. Burnout

Nesta escala de riscos psicossociais (**Burnout**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

27. Stress

Nesta escala de riscos psicossociais (**Stress**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

28. Sintomas depressivos

Nesta escala de riscos psicossociais (**Sintomas depressivos**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

29. Comportamentos ofensivos

Nesta escala de riscos psicossociais (**Comportamentos ofensivos**) não se verificam quaisquer diferenças significativas nos distritos entre pares.

Verificam-se, assim, as diferenças entre distritos, para os seguintes riscos psicossociais: 1. Exigências quantitativas; 2. Ritmo de trabalho; 5. Influência no trabalho; 7. Previsibilidade; 9. Recompensas; 11. Apoio social de colegas; 12. Apoio social de superiores; 13. Comunidade social no trabalho; 14. Qualidade da liderança; 15. Confiança horizontal; 16. Confiança vertical; 17. Justiça e respeito; 18. Autoeficácia; 20. Compromisso face ao local de trabalho; 21. Satisfação no trabalho; 22. Insegurança no trabalho.

Para as restantes escalas de riscos psicossociais, não foram encontradas diferenças significativas: 2. Exigências cognitivas; 3. Exigências emocionais; 6. Possibilidades de desenvolvimento; 8. Transparência do papel laboral desempenhado; 10. Conflitos laborais; 19. Significado do trabalho; 23. Saúde geral; 24. Conflito trabalho / família; 25. Problemas

em dormir; 26. *Burnout*; 27. *Stress*; 28. Sintomas depressivos; 29. Comportamentos ofensivos.

Para testar a **hipótese D** “as *características sociodemográficas influenciam a produtividade*”, utilizou-se uma regressão linear múltipla, de modo a verificar a influência na produtividade das variáveis: género, idade, estado civil, habilitações literárias, função, antiguidade, tipo de horário, taxa de absentismo, nível de remuneração e distrito.

As variáveis ‘carga horária’ e ‘número de clientes atendidos’ são as que contribuem diretamente para o cálculo da produtividade, pelo que não foram comparadas “consigo próprias”. Apresentam-se os resultados produzidos na tabela seguinte:

TABELA 3.11.19. Relação entre a produtividade e as variáveis sociodemográficas

Variáveis	Coefficientes	Erro-padrão	t	p value
Sexo (Feminino)				
Masculino	-0,05	0,07	-0,69	0,49
Idade				
	-0,00	0,00	0,28	0,78
Estado civil (Casado)				
Divorciado	0,14	0,09	157	0,12
Solteiro	0,09	0,07	127	0,20
União	-0,04	0,14	-0,29	0,77
Viúvo	0,16	0,23	0,68	0,49
Habilitações (11º ano)				
4º ano	0,00	0,23	0,01	0,99
6º ano	-0,04	0,19	-0,18	0,85
9º ano	0,20	0,17	0,89	0,38
12º ano	0,10	0,17	0,71	0,48
Bacharelato	0,40	0,26	1,38	0,09
Licenciatura	0,10	0,18	0,33	0,74
Pós-Graduação	0,09	0,26	0,33	0,74
Mestrado	0,29	0,20	1,44	0,15
Função (Cuidador)				
Técnico	-0,07	0,09	-0,74	0,45
Antiguidade				
	0,00	0,00	-1,30	0,30
Tipo de horário				
	-0,09	0,08	-1,17	0,24

Absentismo	0,00	0,00	0,79	0,43
<hr/>				
Remuneração (600€ – 749€)				
Até 600€	-0,02	0,07	-0,21	0,83
750€ – 899€	0,15	0,09	1,64	0,10
Mais de 900€	0,28	0,09	3,03	0,00 *
<hr/>				
Distrito (Aveiro)				
Beja	0,11	0,19	0,59	0,55
Castelo Branco	0,32	0,18	172	0,08
Coimbra	0,12	0,16	0,78	0,44
Évora	-0,07	0,17	-0,41	0,68
Faro	0,15	0,24	0,63	0,53
Leiria	0,79	0,21	385	0,00 *
Lisboa	0,17	0,15	118	0,24
Portalegre	0,05	0,19	0,25	0,80
Porto	0,37	0,16	235	0,02 *
Santarém	0,26	0,16	161	0,11
Setúbal	0,11	0,16	0,69	0,49
Viseu	0,26	0,17	151	0,13

Nota: * valor $p \leq 0,05$

Os valores indicados (*) são correspondentes à hipótese nula e revelam influência significativa das variáveis na produtividade, sendo os coeficientes positivos. Assim sendo, o que resulta desta análise estatística é o seguinte: a produtividade é superior em 28% quando a remuneração é superior a 900€, podendo considerar-se que a produtividade aumenta com as remunerações mais elevadas; o número de clientes atendidos por dia no distrito de Leiria é superior em 0.79 unidades em relação ao distrito de Aveiro e o número de clientes atendidos por dia no Porto é superior em 0.37 unidades em relação ao distrito de Aveiro, o que aponta para maior produtividade nesses distritos.

Dado na análise desta regressão, a variável dependente poder ser influenciada por diversas variáveis, umas quantitativas e outras qualitativas, considerou-se a categorização através de variáveis “*dummy*”, que indicam ausência ou presença de determinado atributo. Observa-se que a atribuição de valores será puramente arbitrária, pelo que deverá haver alguma prudência na leitura e interpretação dos resultados neste estudo empírico. Do ponto de vista econométrico, estas variáveis dicotómicas ou binárias podem representar adequadamente os efeitos diferenciais produzidos na produtividade pelos riscos psicossociais devido a diferentes causas.

3.12. Conclusão prévia

Dos 29 riscos psicossociais avaliados no setor social, os mais elevados são respeitantes às exigências emocionais e cognitivas. Nos setores anteriormente estudados, havia riscos mais elevados apenas na escala de exigências cognitivas.

Considerando a mediana das idades e o género, os principais riscos psicossociais encontrados são os mesmos: exigências cognitivas e emocionais.

Igualmente, para os 13 distritos, são esses os riscos psicossociais encontrados, havendo quatro distritos também com níveis elevados na escala de insegurança laboral. São estes os principais riscos severos obtidos através das respostas ao questionário.

Em termos globais, é importante considerar a elevada percentagem de trabalhadores com riscos psicossociais, com destaque para Beja e Faro.

As correlações globais entre o setor social e os restantes setores previamente analisados são todas elevadas. Entre escalas, as correlações mais fortes constata-se entre o *stress* e os sintomas depressivos e entre o *burnout* e o *stress*, ou seja, são estes os riscos psicossociais que estão mais relacionados uns com os outros.

A produtividade média global é de 2,4 e na amostra destacam-se como grupos mais produtivos: mulheres, trabalhadores mais jovens, solteiros, divorciados ou viúvos, habilitações superiores, maior qualificação funcional, horário normal, sem turnos, menor antiguidade, maior absentismo, distritos de Leiria, Castelo Branco e Viseu, remunerações mais elevadas.

A amostra do estudo tem uma remuneração média inferior à da área de serviços, por distrito, por nível de qualificação e por género.

Para além da análise estatística descritiva, foram utilizados métodos mais completos para testar as hipóteses, com as principais conclusões:

- A) as escalas de riscos psicossociais estatisticamente significativas na associação com a produtividade são as exigências cognitivas (relação positiva), a comunidade social no trabalho (relação negativa) e 'falta de' saúde geral (relação negativa).
- B) constata-se diferenças significativas em diversos fatores de risco psicossocial entre o setor social e os anteriormente estudados.
- C) verificam-se diferenças entre distintos, para vários riscos psicossociais.
- D) existe uma influência significativa de algumas variáveis para aumentar a produtividade, nomeadamente as remunerações mais elevadas e os distritos de Leiria e do Porto.

Conclusões

O reconhecimento da Economia Social é relativamente recente e ganhou maior notoriedade quando se verificou que o setor apresenta um potencial de crescimento difícil de ignorar, tornando-se muito significativo em todas as economias europeias (EUROCID, 2016). O estudo de temáticas relacionadas com o trabalho em OES afigura-se bastante pertinente, essencialmente para quem desempenha uma função de gestão de recursos humanos, já que as condições proporcionadas aos trabalhadores poderão contribuir para o bem-estar ocupacional e para aumentar a satisfação e a produtividade.

Todas as entidades empregadoras e locais de trabalho devem promover espaços organizados, saudáveis e seguros, que promovam os diferentes níveis relacionais – pessoal, social e organizacional – para melhorar os processos de trabalho e contribuir para a missão / estratégia de negócio / cadeia de valor / qualidade de vida (Zimmerman, 1990).

À medida que as tendências nos mercados e nas organizações vão surgindo, também a gestão de recursos humanos tem que se transformar e reinventar para fazer face a esses desafios, cada vez mais amplos e exigentes. Assim sendo, o facto de haver um setor privilegiado para satisfazer as prementes necessidades sociais leva-nos a considerar que a gestão de pessoas tem um papel fundamental na especificidade das questões que surgem, nomeadamente ao nível das condições globais de trabalho (Wilkinson e Pickett, 2010).

Há que respeitar os direitos básicos dos trabalhadores e garantir a justiça social nas organizações, para que o trabalho surja associado à realização e ao bem-estar pessoal. Os salários baixos, o aumento do volume e da pressão do trabalho, bem como a degradação das condições de exercício da profissão, são aspetos que levam os indivíduos mais competentes a pensar duas vezes antes de optarem por desempenhar funções em determinados setores.

No setor social, os gestores de recursos humanos devem adotar estratégias adequadas à prevenção de dificuldades, tais como:

- gerir os indivíduos dentro das equipas, mostrando acessibilidade, sociabilidade e empatia;
- ser respeitador e responsável a gerir as emoções, com integridade e uma abordagem compreensiva;
- saber comunicar os objetivos atuais e futuros, através de uma gestão proativa e participativa, focada no aumento das competências e responsabilidades dos colaboradores;
- possuir capacidade para compreender as situações difíceis, sabendo lidar com os conflitos e utilizar os recursos da organização, assumindo a responsabilidade pela resolução dos problemas.

O domínio das emoções predomina no setor social, na medida em que são as pessoas que fazem parte do objeto do negócio. Mesmo que se considere fundamental uma gestão profissional e próxima do setor lucrativo, a missão das OES visa a orientação para o âmago da resolução dos problemas e necessidades individuais, familiares, comunitários e societais. Quando os trabalhadores não têm sentido de compromisso organizacional, isso tem impacto direto nos custos e na produtividade, pois os fatores-chave para um bom desempenho dizem respeito ao *engagement* e à motivação intrínseca transversal a todas as funções e gerações. Sabe-se que quanto maior for o empenho no trabalho, maiores serão os resultados, pelo que a solução reside na interação social, na análise positiva das situações e no envolvimento das equipas. Igualmente, ao considerar que quanto maior for a preparação, mais competências existem, a aposta na formação contínua e na mudança de atitudes comportamentais é fundamental para haver uma verdadeira alteração nas organizações do setor social.

Considera-se que o desempenho insatisfatório da economia nacional se deve à baixa produtividade, mas não é muito claro o que está na base desta reduzida produtividade, para além do “suspeito do costume” que são os baixos níveis de qualificação da população portuguesa. Sem esta clarificação, é difícil decidir o que fazer para pôr a economia a crescer de forma sustentada.

É urgente desenvolver políticas abrangentes relacionadas com ações que visem otimizar as trajetórias funcionais ao longo da vida, quer para pessoas cuidadas, quer para cuidadores. Os novos desafios exigem que a maioria dos profissionais do setor social tenham aptidões e conhecimentos nas áreas de gerontologia e geriatria, bem como capacidade de comunicação, trabalho em equipa e inovação. São estas as competências estratégicas para as atuais delineações da força de trabalho neste setor, que é um forte empregador, porque não contém um teto etário, nem são precisos elevados níveis académicos, antes uma preocupação com a formação contínua comportamental e técnico-profissional dos cuidadores e a própria personalidade assente nos quatro pilares de humildade, ternura, generosidade e paciência. A conciliação dos valores institucionais e dos papéis de vida preconizam, assim, o bem-estar e saúde no trabalho (OMS, 2015).

De acordo com a Recomendação da Comissão Europeia (2014), as projeções demográficas são indispensáveis para conhecermos os desafios presentes e futuros no âmbito das políticas sociais. Com as tendências populacionais ativas no período 2013-2060 na incapacidade de renovação das gerações, confrontamo-nos com o envelhecimento e condições adversas sem ter os meios para apoiar os públicos mais desfavorecidos para poderem ter condições dignas de vida, designadamente os deficientes intelectuais. As previsões da despesa pública associadas a este fenómeno da maior esperança de vida revelam um desafio económico para Portugal e, neste domínio, é esperado que aumentem

as participações do Estado para as OES, expressando a importância das respostas sociais na prestação de cuidados (Colombo, 2010). Viver com autonomia e independência, o mais tempo possível e com a maior qualidade de vida, seja ou não deficiente, constitui um desafio à responsabilidade individual e coletiva para a procura de soluções integradas (EE3/2015).

Portugal encontra-se numa situação histórica exigente, pois entrámos no séc. XXI com grande otimismo, sem termos porém resolvido os principais problemas estruturais do país – uma economia a necessitar de uma ampla e crescente qualificação e uma sociedade profundamente desigual. O que fazer no futuro, atendendo ao atual contexto? Temos de conhecer melhor a natureza e a profundidade dos desafios que enfrentamos, para tomarmos as decisões mais acertadas sobre o futuro. Devemos aproveitar da melhor forma os recursos de que dispomos e explorar todas as margens de manobra no quadro das regras existentes. Há que estar dispostos a desafiar essas mesmas regras, sempre que estiverem em causa valores fundamentais para a nossa vida coletiva. Nenhum indivíduo isolado tem ou terá a solução global: ninguém é dotado da capacidade para apreender todas as dimensões dos problemas que enfrentamos; mais do que isso, a democracia não dispensa a confrontação entre perceções, valores e interesses distintos, nem a procura de compromissos entre eles. Porém, para que tal confrontação tenha lugar, é necessário que os vários atores em presença clarifiquem as suas visões sobre o presente e o futuro, traduzindo-as em estratégias de ação coerentes e consequentes.

A sociedade portuguesa tornou-se mais coesa e produtiva desde se iniciaram as políticas sociais de cariz universalista, pois com todas as suas imperfeições, insuficiências e possibilidades de melhoria, a Segurança Social tem contribuído não só para diminuir as injustiças, mas também para reduzir o desperdício de talentos. Deste modo, considera-se que o Estado Social não é uma gordura que se deva cortar, mas sim um músculo que se deve fortalecer (Carmo e Baeta, 2014). A proteção dos direitos dos trabalhadores, o salário mínimo e a contratação coletiva são formas de garantir condições de equidade, devendo atender-se às lutas sociais e laborais levadas a cabo ao longo do século passado e à tradução que tiveram na promoção da redução das desigualdades sociais (Piketty, 2014).

Uma possível conclusão em estudos sobre o futuro do designado terceiro setor será a necessidade de uma maior cooperação entre organizações congéneres, numa lógica de trabalho em rede, destacando-se a vitalidade do setor, a sua capacidade de enfrentar o futuro com otimismo e, sobretudo, a autoconsciência de que se trata de um setor fundamental para o desenvolvimento do país e para a coesão social, sendo capaz de se reinventar, investindo em novas respostas e utilizando formas alternativas de financiamento, apostando na inovação social e no empreendedorismo (Santos *et al.*, 2015). Por conseguinte, trabalhar no setor social contribuindo para a construção de significados na

vida das pessoas, coloca-nos a todos como atores indispensáveis, sendo possível obter uma elevada realização profissional e total compromisso com a missão organizacional.

Apesar da recorrência com que é citada a expressão “a mudança é a única constante”, a sociedade atual confronta-se com mudanças cuja rapidez, extensão e imprevisibilidade apresentam níveis de criticidade nunca referenciadas em anteriores “eras” socioeconómicas. Como consequência, o futuro do mercado de trabalho está a mudar rapidamente, enquanto resultado da conjugação das forças que constituem os principais agentes propulsores destas mudanças: alterações demográficas, reequacionamento dos estereótipos de género e de idade, diversidade cultural, evolução da tecnologia digital e alterações profundas nas bases estruturais das formas de organização do trabalho. Estas forças estão a ter um impacto muito profundo nas modalidades de gestão das pessoas, que se vêem confrontadas com o domínio de competências de crescente complexidade cognitiva e emocional, com consequências na sociedade que obrigam a um repensar profundo sobre os paradigmas e as estruturas que constituem a paisagem do tecido organizacional.

Como viver a gestão de recursos humanos no setor social, com a preocupação pela SST e em condições propícias à produtividade, promovendo um modelo não estandardizado em que não seja a quantidade de trabalho que importa, mas sim a qualidade de serviços prestados, de forma compreensiva e humana? Atendendo às dificuldades dos trabalhadores do setor social pelas elevadas exigências cognitivas e emocionais a que estão diretamente sujeitos, estimulando, compreendendo e sabendo aguardar o melhor de cada um na capacidade de entrega que é possível e no compromisso com a missão da organização. O gestor de recursos humanos deve ter coerência de valores e de padrões de comportamento referentes ao código deontológico da sua profissão, mantendo-se fiel aos seus princípios morais, na certeza de que há profissões onde o testemunho humano pode ser um ato de ousadia e de heroísmo.

A saúde e bem-estar nas organizações é uma tendência atual na gestão de recursos humanos, sabendo-se que é importante desenvolver atividades que contribuam para melhorar o ambiente de trabalho e aumentar a satisfação, implementar medidas para gerir adequadamente os níveis de *stress*, gerar *engagement* nos colaboradores, promovendo uma cultura positiva e de união, com impacto na motivação, promover um maior *focus* e energia que possam contribuir para aumentar a produtividade.

Os fatores de risco no trabalho são reconhecidos como sendo problemas à dimensão global que afetam todas as profissões e setores devido ao aumento da flexibilização e da intensificação do trabalho e aos problemas de relacionamento interpessoal que as organizações contêm. Será necessário continuar as investigações para compreender perfeitamente as implicações destes riscos no papel que podem desempenhar no que diz

respeito à saúde, ao absentismo, ao desempenho e à produtividade dos trabalhadores. Tudo isso representa um custo considerável do ponto de vista humano, traduzido igualmente num peso económico para as organizações e para a sociedade.

Os gestores preocupam-se claramente com os riscos novos e emergentes, sendo os psicossociais mais difíceis de gerir do que os “tradicionais” de SST (ESENER, 2010). Os custos, no que resulta do absentismo e do presenteísmo, são bastante elevados para trabalhadores, empregadores e sociedade em geral. Apesar de haver, em termos económicos, uma maior orientação para a análise da produtividade no trabalho, no setor social, esta variável deverá ser sempre considerada de forma relativa, pois a prestação de cuidados humanos diz respeito, igualmente, à qualidade dos mesmos, sendo tão ou mais importante do que a quantidade da produção em causa.

Os indicadores de funcionamento das organizações são reveladores do ambiente psicossocial e de fatores que afetam a produtividade, designadamente a organização do trabalho, o tempo médio de ausências ou o nível de satisfação. Procurar reduzir ou eliminar as causas dos riscos, melhorando as capacidades dos trabalhadores para lidar com os mesmos e permitir o retorno a um estado de saúde e bem-estar deve ser o objetivo principal de um gestor com uma abordagem preventiva (*in www.healthyworkplaces.pt*, acedido em 4 de janeiro de 2017). As dificuldades existentes na avaliação de riscos psicossociais e do seu impacto na produtividade tem a ver com a própria delicadeza do assunto, a falta de sensibilização, os escassos recursos humanos e financeiros para atuar a esse nível, o baixo nível de formação e/ou competências, apoio técnico e/ou orientação, bem como a própria cultura organizacional, havendo sempre questões de segurança e saúde que são consideradas mais prementes. Mas uma aposta nesta matéria, para além do cumprimento dos requisitos legais, apresentará benefícios ao nível da melhoria do bem-estar e da satisfação dos trabalhadores, mão-de-obra mais saudável, motivada e produtiva, reduzirá as taxas de *turnover*, absentismo, presenteísmo, os custos associados à perda de qualidade, e contribuirá para a melhoria global do desempenho e da produtividade na organização.

O facto de haver uma preocupação com diversos fatores tais como as exigências laborais (exigências quantitativas, ritmo de trabalho, exigências cognitivas e emocionais), a organização e conteúdo do trabalho (influência no trabalho, possibilidades de desenvolvimento, significado e compromisso face ao local de trabalho), as relações sociais e liderança (previsibilidade, reconhecimento, clareza do papel laboral, conflitos de papéis, qualidade da liderança, apoio social de superiores e de colegas), o interface trabalho-indivíduo (insegurança laboral, satisfação e conflito trabalho-família), os valores no local de trabalho (confiança vertical e horizontal, justiça e respeito, comunidade social), a personalidade (autoeficácia), a saúde e bem-estar (saúde em geral, *stress*, *burnout*,

problemas em dormir, sintomas depressivos) e os comportamentos ofensivos, permite obter um diagnóstico muito completo de possíveis riscos psicossociais que podem intervir na eficácia e na produtividade no trabalho. A aferição do questionário COPSOQ para a população portuguesa, enquanto ferramenta internacionalmente aceite para avaliação dos riscos psicossociais e do seu impacto na saúde e bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente na produtividade, pretende assumir-se como um incentivo ao desenvolvimento de boas práticas neste contexto. Assim, a disponibilização deste instrumento pela OPP assume um papel dinamizador na prospeção dos riscos psicossociais emergentes, fornecendo dados normativos dos trabalhadores nacionais e impulsionando estudos posteriores de alargamento e aprofundamento dos dados já existentes, identificando grupos vulneráveis, tipologias eficazes de intervenção, e a partilha no âmbito de comunidades nacionais e internacionais.

O COPSOQ é considerado um instrumento bastante completo para promover estratégias de diagnóstico, prevenção e intervenção nos locais de trabalho com vista a eliminar ou modificar as causas mediante a reestruturação dos ambientes físicos, a reorganização do trabalho e o enriquecimento das funções, a clarificação do papel, a definição de objetivos, a descentralização, a gestão participativa, a promoção de suporte social, o *teambuilding*, o planeamento da carreira, a promoção da socialização, a flexibilização dos horários de trabalho.

Tendo como principal objetivo analisar o impacto de fatores psicossociais na produtividade em trabalhadores de instituições de apoio à deficiência intelectual, designadamente cuidadores e técnicos, foi possível verificar com o presente estudo a existência de vulnerabilidade às exigências emocionais e cognitivas, sendo essas as médias mais elevadas encontradas. Mais especificamente, verificou-se uma relação positiva entre as exigências cognitivas e a produtividade e uma relação negativa entre a comunidade social no trabalho e a produtividade e entre a falta de saúde geral e a produtividade.

Nas 13 organizações cuja missão é muito similar, não se esperando encontrar disparidades, apesar das especificidades do contexto social e local, verificaram-se algumas diferenças significativas entre distritos para 16 dos riscos psicossociais analisados. Em todos se constataram ser as exigências emocionais os riscos mais elevados, havendo muitos distritos com elevadas exigências cognitivas e alguns com elevada insegurança laboral. Enquanto que as tendências estatísticas meramente descritivas faziam crer que havia semelhanças entre os vários setores, verificaram-se 80% de diferenças entre o setor social e os restantes anteriormente estudados – saúde, ensino, indústria, serviços e comércio, administração pública, forças públicas.

As variáveis independentes género, idade, estado civil, habilitações, função, antiguidade, tipo de horário e absentismo não revelaram ter influência na produtividade, mas existem evidências de impacto positivo quando as remunerações são superiores. E em termos de distritos, em Leiria e no Porto há um impacto significativo na produtividade, apesar dos resultados médios serem mais elevados em Leiria, Castelo Branco e Viseu.

Na amostra considerada de trabalhadores que exercem funções na prestação de cuidados a deficientes intelectuais, não se experienciam níveis elevados de *stress*, ansiedade, depressão ou *burnout*, o que pode ser indicador de que o trabalho com estas pessoas é gratificante e permite ultrapassar o natural desgaste do ponto de vista psicológico e emocional.

Salientam-se algumas limitações na investigação, nomeadamente o facto de a amostra ser relativamente pequena para que se possam fazer generalizações para a população em geral dos trabalhadores do setor social. Nesse sentido, em estudos futuros seria importante alargar o número de participantes, abrangendo-se um maior número de organizações, sem nos cingirmos apenas a APPACDM's. O facto da recolha de dados ter sido efetuada em diversos distritos nacionais, procurando abarcar regiões distintas de todo o país, será uma mais-valia, nomeadamente pelas diferenças encontradas nos riscos psicossociais e no impacto na produtividade, mas teria que ser desenvolvido um estudo mais alargado para permitir conclusões mais seguras.

Este estudo permite destacar a importância de desenvolver programas de prevenção dos riscos psicossociais nos trabalhadores destas IPSS, de modo a que fiquem menos vulneráveis às exigências emocionais e aos seus efeitos negativos.

Sendo os riscos psicossociais o conjunto de fatores que podem afetar a integridade física e mental das pessoas e integrando um conjunto de variáveis resultantes da interação das dimensões pessoais, coletivas e organizacionais na atividade laboral, haverá uma grande unanimidade sobre o impacto na produtividade no trabalho e na economia nacional.

A seleção de elementos da população que eram mais facilmente acessíveis à investigadora originou uma amostra conveniente, de trabalhadores de IPSS de apoio à deficiência intelectual. Uma das principais limitações do estudo poderá ser, precisamente, o facto de se tratar de uma amostra muito específica de profissionais do setor social, designadamente de apoio direto e/ou técnico a pessoas deficientes, pelo que a generalização dos resultados a outros contextos e grupos profissionais deve ser efetuada com prudência. Trata-se, de facto, de um grupo muito restrito de cuidadores e, ainda que tendo distribuição a nível nacional, não representará uma percentagem significativa dos trabalhadores do setor social.

A distribuição da amostra tem a ver com a realidade de cada organização escolhida, pois para além da taxa de retorno ter sido algo heterogénea (variando entre 35% no distrito de Viseu e 100% no distrito de Leiria), o próprio número de trabalhadores da cada Associação é muito divergente (cerca de 40 em Moura e 250 em Lisboa e em Coimbra), sendo também a representatividade local bastante relativa.

O facto de haver mais mulheres do que homens no estudo está diretamente relacionado com a população de trabalhadores no setor social, claramente superior para o género feminino, devido ao tipo de funções desempenhadas; por conseguinte, é importante não ter encontrado qualquer influência desta importante variável sociodemográfica na produtividade. Apesar de se conhecerem as dificuldades inerentes ao trabalho por turnos, também se constatou que a produtividade não sofre a influência dessa variável, havendo sim diferenças no tipo de atividades e tarefas que são desenvolvidas ao longo das 24h diárias nos vários turnos. A produtividade também não depende da idade, nem do estado civil, nem do nível de habilitações, ainda que determinadas funções apenas possam ser desempenhadas com formação superior.

A forma como o trabalho está distribuído e/ou as tarefas organizadas poderão ter influência na produtividade encontrada nos vários distritos, considerando-se ser de destacar a APPACDM da Marinha Grande (distrito de Leiria) como sendo aquela que apresenta uma produtividade média superior. Esta evidência poderá estar, direta ou indiretamente, ligada à remuneração média da amostra, ainda que não seja o distrito onde a remuneração é superior. Por isso, certamente que as exigências cognitivas, a comunidade social no trabalho e a saúde geral estarão em níveis adequados para que a produtividade seja mais elevada neste distrito.

Conclui-se que o género e a idade, o estado civil e o nível de habilitações, a função e a antiguidade, o tipo de horário e o absentismo não têm impacto na produtividade dos trabalhadores, mas a remuneração e o distrito onde se trabalha, podem ter implicações para essa variável. Esta constatação sobre a remuneração é interessante, uma vez que o setor social apresenta um nível médio de remuneração abaixo de outros setores, quer por distrito, quer para homens ou mulheres.

Outra limitação importante é a ausência de avaliação do efeito de outras variáveis referentes à produtividade no trabalho, tais como a motivação ou o desempenho. Em estudos futuros será necessário controlar essas características situacionais, assim como outras pertinentes que possam surgir para compreender melhor o desenvolvimento do bem-estar dos trabalhadores, para além de riscos psicossociais.

Os resultados têm implicações práticas, as quais podem contribuir para uma melhor programação e eficácia das atividades levadas a cabo por cuidadores e técnicos. A reflexão à luz dos resultados do estudo remete para as formas de promoção do bem-estar nos

trabalhadores de organizações de economia social: incrementar a percepção de controlo, promover um *coping* mais adaptativo e potenciar a criatividade nas funções desempenhadas e nos cuidados prestados.

Considera-se importante procurar medir o impacto de riscos psicossociais na produtividade, quer no setor social, quer noutros setores de trabalho, sendo interessante pensar no desenvolvimento de estudos semelhantes em contextos distintos e com diferentes tipos de trabalhadores.

Um aspeto a não esquecer é que o questionário se destina, essencialmente, à atuação clínica, com vista ao diagnóstico da situação de risco em que cada indivíduo se encontra, de modo a implementar medidas de apoio específicas, que poderão ter impacto nos grupos de trabalho, com vista ao equilíbrio das equipas. O cruzamento desta avaliação com a produtividade dos trabalhadores surge, assim, como um aspeto inovador que pode levar a uma mudança na gestão dos recursos humanos, fazendo crer não numa evolução, mas sim numa verdadeira revolução. Como tal, o que poderia ser uma limitação do estudo (utilizar tendências da amostra estudada em vez de resultados individuais) acaba por ser uma replicação do estudo académico antes levado a cabo pelos investigadores de Aveiro (Silva *et al.*, 2006).

Não está demonstrada uma relação direta entre os vários riscos psicossociais e a produtividade, não sendo comprovado o impacto, exceto no que se refere às exigências cognitivas, que são necessárias para uma maior produtividade dos trabalhadores e quanto à comunidade social no trabalho e à falta de saúde geral, que contribuem para a redução da produtividade no trabalho. Contudo, não devemos esquecer que a consistência interna das escalas apresenta valores baixos, pelo que, conseqüentemente, os resultados devem ser analisados com precaução.

Há que voltar a salientar que na investigação foi utilizado um questionário que se destina, essencialmente, ao diagnóstico individual de fatores de risco psicossocial, para permitir uma análise e intervenção casuística, para avaliar as estratégias de *coping* dos indivíduos e para verificar a influência na adaptabilidade aos postos de trabalho. Seria relevante utilizar outros instrumentos que avaliassem o nível de resiliência e suporte social dos indivíduos, para verificar o impacto na sua produtividade.

Considera-se importante, em termos laborais, a implementação de programas de prevenção que promovam o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar, o desenvolvimento pessoal e a aquisição de comportamentos e hábitos de vida saudável, a oferta de planos de gestão do *stress* e de atividade física compatíveis com os estilos de vida e a sensibilização da liderança e da gestão para esta necessidade de fornecer estratégias a estes grupos de profissionais.

A medida de produtividade no trabalho utilizada na investigação pode ser objeto de discussão, uma vez que considera apenas o número de clientes atendidos, sem entrar em linha de conta com a especificidade de cada caso em concreto e o tipo de cuidados prestados. No setor dos serviços pode ser muito distinta a duração do atendimento, a informação a transmitir e as atividades a realizar; concretamente, no setor social, consoante a necessidade de apoio dos clientes, assim varia o número de clientes cuidados que pode ser considerado e o tempo que cada um requer para um atendimento de qualidade. Mais do que a quantidade de trabalho realizada, interessa considerar a qualidade dos serviços prestados e o estabelecimento de uma relação privilegiada com os clientes.

Todos os que acompanham o percurso de fragilidade de seres humanos, se confrontam com situações desconcertantes com as quais terão dificuldade em lidar, por mais paciência e carinho que tenham. Um imperativo do nosso tempo serão os cuidados mediante uma filosofia 'humanidade', em que os olhares, as palavras, os toques, os sorrisos e os estímulos à verticalidade que recebemos dos nossos ancestrais, de geração em geração, fizeram da nossa espécie o que hoje somos. Assim, continuar essa tarefa de construção de cuidados de qualidade é o desígnio coletivo de qualquer cuidador (Jacquard, 1986). E todos os cuidados que propiciam bem-estar psíquico e físico, conforto, prazer e que vivificam a autoconfiança e a autoestima, que autorizam a pessoa a fazer escolhas, que lhes permite utilizar as suas capacidades relacionais, podem ser cuidados libertadores, quer para as pessoas cuidadas, quer para os próprios cuidadores (Gineste e Marescotti, 2009).

"Os sonhos comandam a vida" e, se acreditarmos nisso, eles realizam-se, ou seja, o que idealizamos acontece, como por milagre. Das pequeninas sementes colocadas em terreno fértil e condições apropriadas, desponta a vida que floresce, frutifica e se multiplica, contribuindo positivamente para a mudança da cultura institucional e para a melhoria da qualidade dos cuidados (Salgueiro, 2014).

Fazer investigação significa crescer, ao estar em constante desenvolvimento, explorar novos desafios, sem medo de arriscar, conseguir perceber o que é interessante e importante, saber identificar aquilo que pode ter maior impacto para melhorar a vida das pessoas num futuro próximo.

Com cuidados mais humanizados e com uma verdadeira preocupação pelo desenvolvimento e/ou manutenção de capacidades dos clientes, tendo sempre em vista a prestação de apoios solidários às pessoas necessitadas e atendendo aos casos sociais mais prementes, as organizações sem fins lucrativos irão continuar a contribuir para "fazer a experiência de abrir o coração àqueles que vivem nas mais variadas periferias existenciais, que muitas vezes o mundo contemporâneo cria de forma dramática" (Papa Francisco, 2015).

Bibliografia

- AAMR (2002). *Retraso Mental: Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid, Alianza Editorial.
- Abecassis, F. (2010). *Análise Económica* (2ª ed.). Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- ACT (2015). *A Autoridade para as Condições do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional*. Lisboa, MSESS.
- Aiken, L.S. e West, S.G. (1991). *Multiple regression: testing and interpreting interactions*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- Alegre, C. (2009). *Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais – Regime Jurídico Anotado* (3ª ed.). Lisboa, Almedina.
- Almeida, M.H. (2014). O trabalho e o futuro. *Revista Human*, 63 (março), 32-33.
- Almeida, M.H. (2016). Medicina do Trabalho. In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 353-382. Lisboa, Pactor.
- Almeida, V. (2011). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social: Governação e Terceiro Sector*. Coimbra, Edições Almedina.
- Anastasi, A. (1988). *Psychological testing* (6th ed.). New York, Macmillan Publishing Company.
- Aranha, M.S.F. (1995). Integração social do deficiente: análise conceitual e metodológica. *Revista Temas em Psicologia*, 2, 63-70.
- Argyrons, G. (2000). *Statistics for Social & Health Research*. London, Sage Publications.
- Artur, A. R. (2006). The Organisation, it's Employees and their Mental Health. In McIntyre, S. e Houdmont, J. (Eds.), *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1), pp. 155-176. Maia, Edições ISMAI.
- Baines, A. (1997). Productivity improvement. *Work Study*, vol.46 (2), pp.49-51.
- Bakeman, R. (1992). *Understanding Social Science Statistics: a spreadsheet approach*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Baptista, M. (2015). *Perceção dos Riscos Psicossociais em Profissionais de Saúde*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa, ISCTE-ECSH.
- Baptista, R. (2014). *Exposição aos riscos psicossociais no trabalho numa amostra de enfermeiras portuguesas da Administração Pública*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Porto, FPCE-UP.
- Barros, P. P. (2002). *Productivity convergence: Portugal and the European Union. Conferência para o Desenvolvimento Económico Português no Espaço Europeu: Determinantes e Políticas*. Fundação Calouste Gulbenkian, 24 e 25 de maio. (<http://www.bportugal.pt/EstudosEconomicos/Conferencias/Documents/2002DesenvEcon/Sumario.pdf>, acedido em 17 de novembro de 2016).
- Beehr, T.A., e Glazer, S. (2001). A Cultural Perspective of Social Support in Relation to Occupational Stress. In P.L. Perrewé e D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being. Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, pp. 97-142. Amsterdam, Elsevier Science.
- Bento, M. I. (2003). *Valores e Crenças de Carreira numa amostra de estudantes do ensino superior em áreas das ciências da saúde*. Dissertação de mestrado em Psicologia (área de especialização em Orientação e Desenvolvimento da Carreira). Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. Biblioteca Nacional de Portugal, Cota S.C.100552 V (policopiado). (http://porbase.bn.pt/ipac20/ipac.jsp?session=14E0249G98V03.12396&profile=porbase&source=~!bnp&view=subscriptionssummary&uri=full=3100024~!1286419~!1&ri=4&aspect=basic_search&menu=search&ipp=20&spp=20&staffonly=&term=valores+e+cren%C3%83%C2%A7as+de+carreira&index=.GW&uindex=&aspect=basic_search&menu=search&ri=4)
- Black, K. (2001). *Business statistics: contemporary decision-making* (3rd ed.). Ohio, South-Western College Publishing.
- Bock, R.K. e Krischer, W. (1988). *The Data Analysis BriefBook*. New York, Springer.
- Boletim de Trabalho e Emprego nº 25, 8/7/2016, *Contrato Coletivo entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional da Educação e outros – Revisão global*.

- Book, H. E. (2003). How Leadership and Organizational Structure Can Create a Winning Corporate Culture. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.) *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 205-232. San Francisco, Jossey-Bass.
- Bucknall, H. e Wei, Z. (2006). *Magic Numbers for Human Resource Management. Basic Measures to Achieve Better Results*. New Delhi, John Wiley & Sons.
- Burke, R.J. e Leiter M. P. (2000). Contemporary organizational realities and professional efficacy: downsizing, reorganization and transition. In P. Dewe, M. Leiter e T. Cox (Eds.), *Coping, health and organizations*, pp. 237-258. Boca Raton, CRC Press.
- Caetano, A. e Silva, S. (2011). Bem-estar subjetivo e saúde no trabalho. In M.P. Lopes, P.J. Palma R.B. Ribeiro e M.P. Cunha (Eds.), *Psicologia Aplicada*, pp. 337-362. Lisboa, Editora RH.
- Câmara, P. B. (2006). *Os Sistemas de Recompensas e a Gestão Estratégica de Recursos Humanos*. Lisboa, Publicações Dom Quixote.
- Câmara, P. B., Guerra, P. B. e Rodrigues, J. V. (2007). *Novo Humanator: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Lisboa: Dom Quixote.
- Cardoso, C. (2012). *Análise da Capacidade para o Trabalho e dos Fatores Psicossociais em Trabalhadores de Serviços Municipalizados e de Controlo de Tráfego*. Dissertação de Mestrado em Ergonomia. Lisboa, FMH.
- Carmo, R. e Baeta, A. (2014). *O Estado Social: de todos para todos*. Lisboa, Edições Tinta da China.
- Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2000). *Jornal Oficial da União Europeia*. Nice (C 83/389).
- *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos*. Departamento de Estudos, Prospectiva e Planeamento, Ministério da Segurança Social e do Trabalho (Relatório 2001).
- *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos*. Gabinete de Estratégia e Planeamento, Ministério da Solidariedade e da Segurança Social (Relatório 2010).
- *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos*. Gabinete de Estratégia e Planeamento, Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (Relatório 2014).

- Carvalho, F. (2011). *Condições de trabalho e saúde: diagnosticar para intervir. Estudo numa empresa da indústria transformadora da região centro*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Porto, UFP-FCHU.
- Carvalho, V.S. e Chambel, M.J. (2016). A Relação Trabalho-Família. In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 187-213. Lisboa, Pactor.
- Castanheira, F. (2016). A Relação com o Cliente: Fonte de Stress ou de Bem-Estar no Trabalho? In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 97-112. Lisboa, Pactor.
- CEOM (2011). *Carta Europeia de Ética Médica*. Grécia, Ordem dos Médicos (in <https://www.ordemosmedicos.pt/?lop=conteudo&op=217eedd1ba8c592db97d0dbe54c7adfc&id=9719a00ed0c5709d80dfef33795dcef3>, acedido em 3 de setembro de 2016).
- *Censos 2011 Resultados Definitivos – Portugal*. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística (http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554, acedido em 11 de setembro de 2016).
- Chambel, M.J. (2016). Psicologia da Saúde Ocupacional: Desenvolvimento e Desafios. In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 3-23. Lisboa, Pactor.
- Chambel, M. J. e Oliveira-Cruz, F. (2008). A Ruptura do Contrato Psicológico e o Desenvolvimento do Burnout e do Engagement: Um Estudo Longitudinal com Militares em Missão de Paz. In A.M.Pinto e M. J. Chambel (Orgs.), *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional – Estudos com Amostras Portuguesas*, pp. 145-166. Lisboa, Livros Horizonte.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (1), pp. 1-11.
- Codem (s/data). *Guia Prático para o Funcionamento Ético das Organizações*. Confederação Nacional para a Deficiência Mental, no âmbito do Projeto Codethos: divulgação e formação ética.
- Coelho, J.A., Zanelli, J.C. e Tostes, A.C. (2016). Psicologia da Saúde Ocupacional em Contextos Hospitalares. In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 167-184. Lisboa, Pactor.

- Colombo, F. (2010), *Long-term care workforce in OECD countries*. Budapest, OECD LTC.
- Cooper, C.L. (2005). A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, pp. 3-8. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.
- Cooper, C. L., Quick, J. C. e Schabracq, M.J. (2009). *International Handbook of Work and Health Psychology* (3rd ed.). Malden, Wiley-Blackwell.
- Corder, G. W. e Foreman, D. I. (2014). *Non parametric statistics: a step-by-step approach* (2nd ed.). New Jersey, John Wiley & Sons-Hoboken.
- Corte-Real, I. (2004). *Stress no trabalho: avaliação dos riscos psicossociais para a Saúde dos trabalhadores. Contributos de um estudo realizado com Bombeiros Voluntários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, área de Psicologia do Trabalho e das Empresas. Porto, FPCEUP.
- Cortina, L. M. e Marchiondo, L. A. (2013). Measurement of Interpersonal Mistreatment in Organizations. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 91-106. New York, Routledge.
- Cox, T. e Thomson, L. (2000). Organizational healthiness, work-related stress and employee health. In P. Dewe, M. Leiter e T. Cox (Eds.) *Coping, health and organizations*, pp. 173-190. Boca Raton, CRC Press.
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, Sage Publications.
- Crocker, L., e Algina, J. (1986). *Introduction to classical and modern test theory*. New York, CBS College Publishing.
- CSES (2013). *Conta Satélite da Economia Social 2010*. Estatísticas Oficiais do INE em colaboração com a CASES. Lisboa, ISBN 978-989-25-0196-3.
- De Dreu, C. K. W., Van Dierendonck, D. e Best-Waldhober, M. (2003). Conflict at Work and Individual Well-Being. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 495-516. London, John Wiley & Sons.

- DDA (1997). *What the Disability Discrimination Act* (Department of Education and Science, 1995), Circular 3/97. Londres, HMSO.
- *Declaração de Salamanca e Enquadramento da Acção na Área das Necessidades Educativas Especiais: Conferência Mundial sobre necessidades educativas especiais, acesso e qualidade* (1994). Espanha, UNESCO / MECE.
- Decreto-Lei nº 119/1983, de 25 de fevereiro. *Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*.
- Decreto-Lei nº 441/1991, de 14 de novembro. *Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho*.
- Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro. *Alteração do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*.
- Dedobbeleer, N. e Béland, F. (1998). In risk perception one of the dimensions of safety climate? *In Feyer A.M. e Williamsom, A. (Eds.), Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*, pp.73-91. London, Taylor & Francis.
- Demerouti, E. e Bakker, A.B. (2006). Employee Well-Being and Job Performance. *In McIntyre, S. e Houdmont, J. (Eds.), Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1), pp. 83-111. Maia, Edições ISMAI.
- DeRango, K. e Franzini, L. (2003). Economic Evaluations of Workplace Health Interventions: Theory and Literature Review. *In C. J. Quick e L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.), pp. 417-429. Washington, American Psychological Association.
- Desoille, H. (1958). *La Médecine du Travail*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Dewe, P. (2000). Measures of coping with stress at work: a review and critique. *In P. Dewe, M. Leiter e T. Cox (eds.) Coping, health and organizations*, pp. 3-28. Boca Raton, CRC Press.
- Dewe, P. (2001). Work stress, coping and well being: implementing strategies to better understand the relationship. *In P.L. Perrewé e D.C. Ganster (Eds), Research in occupational stress and well being. Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, pp. 63-96. Amsterdam, Elsevier Science.

- Dewe, P., Leiter, M. e Cox, T. (2000). *Coping, health and organizations*. Boca Raton, CRC Press.
- Dias da Silva, C. e Duarte, A. (2015). O planeamento em gestão de recursos humanos. *In* A. I. Ferreira, L. F. Martinez, F. G. Nunes e H. Duarte (Coord.). *Gestão de Recursos Humanos para Gestores*, pp. 97-118. Lisboa, Editora RH.
- Diewert, W. E. e Nakamura, A.O. (2005). Concepts and Measures of Productivity: An Introduction. *In* Lipsey e Nakamura (Eds.), *Services Industries and The Knowledge Based Economy*. Calgary, University of Calgary Press.
- Djellal, F. e Gallouj, F. (2008). *Measuring and improving productivity in services. Issues, strategies and challenges*. Cheltenham, Edward Elgar Publishing.
- Dogramaci, A. (1986). *Measurement Issues and Behavior of Productivity Variables*. New Jersey, Springer-Science & Business Media.
- Doll, J.P. e Orazem, F. (1984). *Production Economics – Theory with Applications*. New York, John Wiley & Sons.
- Drucker, P. F. (1967). *Effective executive*. New York, Harper & Row.
- Duarte, H. E. (2003). How Leadership and Organizational Structure Can Create a Winning Corporate Culture. *In* J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 205-232. San Francisco, Jossey-Bass.
- Eatough, E.M. e Spector, P.E. (2013). Quantitative Self-Report Methods in Occupational Health Psychology Research. *In* R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 248-267. New York, Routledge.
- EE3/2015 (European Economy 3/2015). *The 2015 Ageing Report: Economic and budgetary projections for the 28 EU Member States (2013-2060)*. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Emerson, E. (2010). The Quality of Life, *in* Ralph Kober (Ed.), *Enhancing the Quality of Life of People with Intellectual Disabilities: From theory to practice* (pp. 223-240). London, Springer.
- ESENER (2010). *Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes, EU_OSHA*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (*in*

<https://osha.europa.eu/surveys-and-statistics-osh/esener>, acedido em 12 de agosto de 2016).

- EU-OSHA (2014). *Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho. Guia da Campanha*. Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (in <http://eguides.osha.europa.eu/stress/PT-PT/>, acedido em 22 de novembro de 2016).
- EUROCID (2016). *Conclusões da Reunião do Conselho Europeu*. Bruxelas, EUCO (in <https://infoeuropa.euroid.pt/registo/000070218/documento/0001/>, acedido em 13 de dezembro de 2016
- Farber, B.A. (1983). Introduction: A critical perspective on burnout. *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, pp.1-20. New York, Pergamon.
- Feyer, A.M. e Williamson, A.M. (1997). Human factors in accident modelling. In J. Stellman (Ed.), *ILO encyclopaedia of occupational health and safety* (4th ed). Geneva, ILO.
- Feyer, A.M. e Williamsom, A. (1998). *Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*. London, Taylor & Francis.
- Fine, M. e Asch, A. (1988). Disability Beyond stigma: social interaction, discrimination and activism. *Journal of Social Issues* 44(1), 61-74.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Review*, 12, pp. 384-412.
- Fisher, G.G. e Barnes-Farrell, J.L. (2013). Use of Archival Data in Occupational Health Psychology Research. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 290-322. New York: Routledge.
- Flannery, R. B. (2000). Debriefing health care staff after assaults by patients. In B. Raphael e J. P. Wilson (Eds.), *Psychological Debriefing: Theory, Practice and Evidence*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Franco, R., Sokolowsky, W., Hairel, E. e Salmon, L. (2005). *O Sector não Lucrativo Português numa Perspectiva Comparada*. Porto, FEG-UCP, Uniarte Gráfica.
- Gamache,R. (2005). *La Productivité, définitiou et enjeux*. Québec, Ministère du Travail.

- Garcia, A. (2003). *El movimiento de Vida Independiente: experiencias internacionales*. Madrid, Fundación Luís Vives.
- GEP (2013). *Acidentes de Trabalho*. Lisboa, MSESS.
- Giarini, O. (2014). New Paradigm in the Service Economy - The Search of Economics for Scientific Credibility: In between Hard and Soft Sciences. *Cadmus Journal*, vol. 2(3). (in <http://cadmusjournal.org/files/pdfreprints/vol2issue3/reprint-cj-v2-i3-service-economy-ogiarini.pdf>, acessado em 15 de novembro de 2016).
- Giddens, A. (2007). *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gil, A. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. (6ª ed.). São Paulo, Atlas.
- Gineste, Y., Marescoty, R. (2009). La Capture sensorielle dans la Méthodologie de soin: éthologie dès outls de la relation dans les soinf difficiles. *Revue de Geriatrie et de Gerontologie*, Tome XVI (158), pp.418-420.
- González-Morales, M.G., Tetrick, L.E. e Ginter, R. (2013). Measurement Issues in Work-Family Research. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 31-48. New York: Routledge.
- Grant, B. L. (2003). Emotion and Illness. The Psychosomatic Interface. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 540-568. San Francisco, Jossey-Bass.
- Greenglass, E. R. (2000). Work, family and psychological functioning: conflict or synergy. In P. Dewe, M. Leiter e T. Cox (eds.) *Coping, health and organizations*, pp. 87-108. Boca Raton, CRC Press.
- Guest, D. e Conway, N. (2003). The Psychological Contract, Health and Well-Being. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds). *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 143-158. London, John Wiley & Sons.
- Guest, D. e Conway (2009). Health and Well-Being: The Role of the Psychological Contract. In C. L. Cooper, J. C. Quick M.J. Schabracq (Eds.), *International Handbook of Work and Health Psychology* (3rd ed.), pp. 2-23. Malden, Wiley-Blackwell.
- Halbesleben, J. e Zellars, K.L. (2005). Stress e a interface trabalho-família. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stress e qualidade de vida no trabalho*:

perspectivas atuais da saúde ocupacional, pp. 56-72. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.

- Hale, A.R. e Hovden, J. (1998). Management and culture: the third age of safety. A review of approaches to organizational aspects of safety, health and environment. In Feyer A.M. e Williamsom, A. (Eds.), *Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*, pp.129-166. London, Taylor & Francis.
- Heidel, S. H. (2003). Emotional Crises in th Workplace. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 297-313. San Francisco, Jossey-Bass.
- Heilbronner, R. (1971). *Les Grands Economistes*. Paris, Seuil.
- Hobfoll, S. E., Geller, P. e Dunahoo, C. (2003). Women's Coping: Communal Versus Individualistic Orientation. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 237-258. London, John Wiley & Sons.
- HSE (2011/12). *Health and Safety Executive Annual Statistics Report* (in <http://www.hse.gov.uk/statistics/overall/hssh1112.pdf>, acessado em 5 de novembro de 2016).
- Hubbard, R. (2011). The widespread misinterpretation of p-values as error probabilities. *Journal of Applied Statistics*, 38, pp. 2617-2626.
- Hughes, C., Hwang, B., Kim, J.H., Eisenman. L.T. e Killian, D.J. (1995). Quality of life in applied research: a review and analysis of empirical measures. *American Journal on Mental Retardation*, 99 (6), pp. 623-641.
- Inclusion International (1996). *Inclusion: News from Inclusion International*. Bruxelas, Inclusion International.
- ILO (1993). *World Labour Report 1993*. Geneve, International Labour Office.
- ¹INR (2009). *Resumo "Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência e protocolo adicional da Organização das Nações Unidas"*. Lisboa, Instituto Nacional para a Reabilitação.
- ²INR (2009). *Manual "Novos Olhares sobre a Deficiência". Conclusões das Conferências, Colóquios e Debates da Associação Portuguesa de Deficientes*. Lisboa, Instituto Nacional para a Reabilitação.

- INR (2010). *Da Exclusão à Igualdade. Reconhecendo os direitos das pessoas com deficiência*. Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (in <http://www.inr.pt/uploads/docs/Edicoes/foracol/ManualParlamentares.pdf>, acessado em 21 de agosto de 2016).
- Jacquard, A. (1986). *L'héritage de la liberte: de l'animalité à l'humanité*. Paris, Éditions Seuil.
- Jex, S.M., Cunningham, C., De La Rosa, G. e Broadfoot, A. (2005). Stress e eficácia dos funcionários. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, pp. 104-122. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.
- Jones, F. e Fletcher, B. (2003). Job Control, Physical Health and Psychological Well-Being. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 121-142. London, John Wiley & Sons.
- Jones, L. V. e Appelbaum, M. I. (1989). Psychometric methods. *Annual Review of Psychology*, 40, pp. 23-43.
- Kahn, J.P. e Langlieb, A. M. (2003). *Mental Health and Productivity in the Workplace*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Kaplan, S., Dalal, R.S. e Luchman. J.N. (2013). Measurement of Emotions. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 61-75. New York: Routledge.
- Kates, N., Greiff, B. S. e Hagen, D. Q. (2003). Job Loss and Employment Uncertainty. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 135-154. San Francisco, Jossey-Bass.
- Kleber, R. J. e Van der Velden, P. G. (2009). Acute Stress at Work. In C. L. Cooper, J. C. Quick M.J. Schabracq (eds.). *International Handbook of Work and Health Psychology* (3rd ed.), pp. 269-291. Malden, Wiley-Blackwell.
- Kompier, M. (2003). Job Design and Well-Being. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 429-454. London, John Wiley & Sons.
- Koss, J.E. e Lewis, D.A. (1993). Productivity or efficiency – measuring what we really want. *National Productivity Review*, vol. 12, pp. 273-295.

- Kraines, G.A. (2003). A Comprehensive Overview of Organizational Change. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 233-253. San Francisco, Jossey-Bass.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Hogh, A. e Borg, V. (2005). The Copenhagen psychosocial Questionnaire – a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environmen and Health*, 31 (6), pp. 438-449.
- Lança, I. S. (2003). Inovação, produtividade, emprego e competitividade. In M.J. Rodrigues, A. Neves e M.M. Godinho (Coords.), *Para uma Política de Inovação em Portugal*, pp. 159-178 Lisboa, PROINOV e Publicações Dom Quixote.
- Langlieb, A. M., Druss, B. G. e Rosenheck, R. (2003). Cost-Effectiviness, Cost Containment, and Worker Productivity. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 48-59. San Francisco, Jossey-Bass.
- Laughery, K, R. e Vaubel, K. P. (1998). The role of accident experiences on subsequent accident events. In Feyer A.M. e Williamsom, A. (Eds.), *Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*, pp.33-43. London, Taylor & Francis.
- Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro, *Bases gerais do sistema de segurança social*.
- Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro, *Código do Trabalho*.
- Lei nº 98/2009, de 4 de Setembro, *Regulamento do Regime de Reparação de Acidentes de Trabalho e de Doenças Profissionais*.
- Lei nº 102/2009, de 10 de setembro, *Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho*.
- Lei nº 30/2013, de 8 de maio, *Lei de Bases da Economia Social*.
- Leiter, M. P. e Stright, N. (2009). The Social Context of Work Life: Implications for Burnout and Work Engagement In C. L. Cooper, J. C. Quick e M.J. Schabracq (Eds.), *International Handbook of Work and Health Psychology* (3rd ed.), pp. 25-47. Malden, Wiley-Blackwell.
- León-Pérez, J. M. (2015). Organizações saudáveis, bem-estar dos trabalhadores e produtividade. In O planeamento em gestão de recursos humanos. In A. I. Ferreira, L. F. Martinez, F. G. Nunes e H. Duarte (Coords.), *Gestão de Recursos Humanos para Gestores*, pp. 423-440. Lisboa, Editora RH.

- Limongi-França, A.C., Alfonso António, F.A. e Chirrneister, R. (2016). Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: Fundamentos, Identidade e Valores. *In* M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 309-333. Lisboa, Factor.
- Liu, P.M. e Van Liew, D. A. (2003). Depression and Burnout. *In* J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace.*, pp. 433-457. San Francisco, Jossey-Bass.
- Lopes, S. e Chambel, M.J. (2016). Os Formatos Contingentes de Emprego. *In* M.J. Chambel (coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 231-258. Lisboa, Factor.
- Lorente, L. e Yeves, J. (2016). Modelos Explicativos do Stress Laboral. *In* M.J. Chambel (coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 71-96. Lisboa, Factor.
- Macmillan, N.A. (1981). Estatística: a recolha, organização e interpretação dos dados. *In* H. Gleitman (Ed.), *Psicologia* (4ª ed.), pp. 1065-1099. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Mamede, R. P. (2015). *O que fazer com este País: do pessimismo da razão ao optimismo da vontade*. Lisboa, Marcador Editora.
- Martinez, I., Salanova, M. e Llorens, S. (2016). Promoção da Saúde no Trabalho: para um Modelo de Organizações Saudáveis e Resilientes. *In* M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 287-308. Lisboa, Factor.
- Martins, A., (2004). *Código Ético*. Lisboa, Elo Social.
- Maslach, C. (2005). Entendendo o Burnout. *In* A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, pp. 41-55. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.
- Maslow, A. J. (1954). *Motivation and Personality*. New York, Harper & Row.
- Matos, O.C.(1997). *Econometria básica: teoria e aplicações*. São Paulo, Editora Atlas.
- Matos, S. e Correia, A. (2015). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho*. Paper apresentado na 9th Iberoamerican Academy Conference. Santiago do Chile, IPS-ESCE.
- Mayes, D. G. (1996). *Sources of productivity growth*. Cambridge, Great Britain University Press.

- McIntyre, S. e Houdmont, J. (2006). *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1). Maia, Edições ISMAI.
- Meier, L. L. e Semmer, N. K. (2009). Individual Differences, Work Stress and Health. In C. L. Cooper, J. C. Quick M.J. Schabracq (Eds.), *International Handbook of Work and Health Psychology* (3rd ed.), pp. 99-121. Malden, Wiley-Blackwell.
- ¹Meyer, J.L. (2003). Organizational Learning. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds). *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 455-474. London, John Wiley & Sons.
- ²Meyer, J.L. (2003). Coaching and Counselling in Organizational Psychology. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 569-584. London, John Wiley & Sons.
- Milhano, C. e Pinto, A. M. (2008). Stress, Criatividade e Engagement em Estudantes do Ensino Superior. In A.M.Pinto e M. J. Chambel (Org.), *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional – Estudos com Amostras Portuguesas*, pp. 199-228. Lisboa, Livros Horizonte.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Mo Wang, Sinclair, R.R., Le Zhou e Sears, L.E. (2013). Person-Centered Analysis: Methods, Applications, and Implications for Occupational Health Psychology. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 349-373. New York: Routledge.
- Moncada, S., Serrano, C., Corominas, A., Camps, A. E Giné, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada em España (2004-2005). Valores de Referencia de las dimensiones del cuestionario COPSOQ. *Revista Española de Salud Pública*, 82 (6), pp. 667-675.
- Morais, C. (s/data). *Descrição, análise e interpretação de informação quantitativa*. Bragança, ESSE-IPB.
- Moreira, C.D. (2009). *Questionários: Teoria e Prática*. Coimbra, Almedina.
- MTAS (2001). *La salud laboral de las mujeres*. Madrid, Ministerio de Trabajo Y Asuntos Sociales-Instituto de La Mujer.
- Murteira, B. e Black, G. (1983). *Estatística Descritiva*. São Paulo, Editora McGraw-Hill.

- Nelson, D. L. e Simmons, B. L. (2003). Health Psychology and Work Stress: A More Positive Approach. In C. J. Quick e L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.), pp. 97-120. Washington, American Psychological Association.
- Neto, M. e André, M.H. (2016). Determinantes Psicossociais no Trabalho e Efeitos na Saúde: do Reconhecimento à Prevenção. In M.J. Chambel (coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 25-50. Lisboa, Pactor.
- O'Donnell, M. P. (2002). *Health promotion in the workplace* (3rd ed.). Albany, Delmar Thomson Learning.
- OECD (2001). *Measuring Productivity Manual. Measurement of Aggregate and Industry-Level Productivity Growth*. Paris.
- Oeij, P., Wiezer, N.M., Elo, A-L., Nielsen, K., Veja, S., Wetzstein, A-K. e Zolnierczyk, D. (2006). Combating Psychosocial Risks in Work Organisations: Practice of Interventions in Europe. In McIntyre, S. e Houdmont, J. (Eds.), *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1), pp. 233-263. Maia, Edições ISMAI.
- OIT (2010). *Riscos Emergentes e Novas Forma de Prevenção num Mundo de Trabalho em Mudança*. Tradução pela Autoridade para as Condições do Trabalho. Genebra, OIT (in http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/28abril_10_pt.pdf), acessado em 11 de setembro de 2016).
- OIT (2011). *Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho: um instrumento para uma melhoria contínua*. Tradução pela Autoridade para as Condições do Trabalho. Turim, OIT (in http://www.dnpst.eu/uploads/relatorios/relatorio_oit_2011_miolo.pdf), acessado em 13 de setembro de 2016).
- OIT (2015). *World employment and social outlook: Trends 2015*. Geneva, ILO (in http://www.cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs/World_Employment.pdf), acessado em 12 de setembro de 2016).
- Oliveira, C. (2014). *Análise de Desenvolvimento de Riscos Psicossociais no Setor de Saúde Privado*. Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Porto, ISMAI.
- Oliveira, M. (2013). *Serviços Partilhados em Organizações do Setor Social. O caso das IPSS do Porto*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços. Porto, FEP.

- OMS (2015). *Resumo do Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde*. Genebra, Publicações da Organização Mundial de Saúde.
- OPS/OMS (2004). *Declaração de Montreal sobre a Deficiência Intelectual*. Tradução de Jorge Márcio Pereira de Andrade (in <http://www.adiron.com.br/arquivos/Montreal.pdf>, acessado em 20 de agosto de 2016).
- Osbourn, H. G. (2000). Coefficient alpha and related internal consistency reliability coefficients. *Psychological Methods*, 5, pp. 343-355.
- Paiva, J., Pinto, L., Monteiro, A., e Augusto, N. (2015). *Empregabilidade na Economia Social*. Porto: EAPN Portugal.
- Papa Francisco (2015). *Misericordiae vultus. O Rosto da misericórdia. Bula de proclamação do Jubileu Extraordinário da Misericórdia*. Prior Velho, Editora Paulinas.
- Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J. e Vermeulen, G. (2007). *Eurofound – European Working Conditions Survey*. Dublin, Publications Office of European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Perrewé, P. L. e Ganster, D.C. (2001). *Research in occupational stress and well being. Exploring theoretical mechanisms and perspectives*. Amsterdam, Elsevier Science.
- Pessoti, I. (1984). *Deficiência mental: da superstição à ciência*. São Paulo, EDUSP.
- Pestana, M. H. e Gageiro, J. N. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS (5ª ed.)*. Lisboa, Edições Sílabo.
- Pflanz, S. E. e Heidel, S. H. (2003). Psychiatric Causes of Workplace Problems: Accidents, Absenteeism, and More. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 276-296. San Francisco, Jossey-Bass.
- Pilcher, J.J., Burnett, M. L. e McCubbin, J.A. (2013). Measurement of Sleep and Sleepiness. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 49-60. New York, Routledge.
- Piketty, T. (2014). *O Capital do Século XXI*. Lisboa, Temas & Debates.
- Pinto, A.M. e Chambel, M. (2008). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional – Estudos com Amostras Portuguesas*. Lisboa, Livros Horizonte.

- Pinto, A. M., Lima, M. L. e Silva, A. L. (2008). Delimitação do Conceito de Burnout. In A.M.Pinto e M. J. Chambel (Orgs.), *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional – Estudos com Amostras Portuguesas*, pp. 15-52. Lisboa, Livros Horizonte.
- Pité, A. (2015). *Condições de Trabalho, Comprometimento Organizacional e Saúde Mental: um estudo no setor da bricolage*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos. Porto, ESEIG.
- *Plano de Acção do Conselho da Europa 2006-2015*. Instituto Nacional para a Reabilitação e Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (Relatório 2008).
- PNUD (2013). *Relatório do Desenvolvimento Humano 2013: A Ascensão do Sul: Progresso Humano num Mundo Diversificado*. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Instituto da Cooperação e da Língua, Ministério dos Negócios Estrangeiros.
- Protocolo para o Biénio 2015-2016. *Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário*. (in <http://www.seg-social.pt/documents/10152/4fd04477-2532-4dca-9204-b1eb94092f68>, acedido em 7 de agosto de 2016).
- Queirós, A. (2014). *Crescimento económico, capital humano e especialização produtiva: uma análise empírica*. Dissertação de Mestrado em Economia. Porto, FEP.
- Quick, J. C. e Tetrick, L. E. (2003). *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.). Washington, American Psychological Association.
- Quick, J.C., Macik-Frey, M., Mack, D.A., Keller, N., Gray, D.A. e Cooper, C.L. (2005). Líderes saudáveis, organizações saudáveis: prevenção primária e efeitos positivos da competência emocional. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, pp. 138-155. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.
- Quintão, C. (2011). O terceiro sector e a sua renovação em Portugal. Uma abordagem preliminar. *IS Working Papers*, 2^a série, nº 2. Porto, FCT-Instituto de Sociologia (in http://isociologia.pt/publicacoes_workingpapers.aspx , acedido em 15 de janeiro de 2017)
- Quivy, R. e Van Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5^a ed.).Lisboa, Gradiva.

- Ramos, A. N. (2003). *Manual Pedagógico PRONACI (Programa Nacional de Qualificação de Chefias Intermédias) sobre Produtividade*. Leça da Palmeira, AEP.
- Ramos, M. (2016). *Confronto do Stresse, Fatores Psicossociais e Saúde no Trabalho*. Lisboa, RH Editora.
- Ramos, M. A. (2014). *Coping, Fatores Psicossociais e Capacidade para o Trabalho*. Tese de Doutoramento em Psicologia da Educação. Aveiro, UA-DE.
- Ramos, S. (2015). Envelhecimento e transformações demográficas: novos desafios para a gestão. In A. I. Ferreira, L. F. Martinez, F. G. Nunes e H. Duarte (Coords.), *Gestão de Recursos Humanos para Gestores*, pp. 441-464. Lisboa, Editora RH.
- Reason, J.T. (1990). *Human error*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Recomendação da Comissão Europeia (2014). *Ponto de Situação das Metas em Portugal Programa de Reformas do Conselho sobre o Programa de Estabilidade para Portugal*. Bruxelas, Estratégia Europa 2020.
- Rei, C. (2005). *Analisar e Medir a Produtividade*. Guarda, ESGTG (POEFDS/MSTT).
- Reich, R. B. (1992), *The Work of Nations, Preparing Ourselves for the 21st Century Capitalism*. Nova Iorque, Vintage Books.
- Reis, E. (1994). *Estatística Descritiva* (2ª ed.). Lisboa, Edições Sílabo.
- Resende, J.C. (2013). *A Influência de Fatores Psicossociais no Burnout Experienciado/Percebido pelos Professores Universitários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Covilhã, UBI.
- Rodrigues, M.J., Neves, A. e Godinho, M.M. (2003). *Para uma Política de Inovação em Portugal*. Lisboa, PROINOV / Publicações Dom Quixote.
- Roque, J. (2008). *Burnout e Percepção do Absentismo em Trabalhadores do Sector Bancário. Contributos do Modelo das Exigências-Recursos do Trabalho*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa, FPCE.
- Rossi. A.M. (2005). Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.), *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*, pp. 9-18. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.

- Rossi, A.M., Perrewé, P.L. e Sauter, S.L. (2005). *Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, pp. 112-139.
- Sacilotto, T. (2015). *A Gestão dos Recursos Humanos no Terceiro Setor. O Caso da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra*. Dissertação de Mestrado em Controlo de Gestão. Coimbra, ISCAC.
- Salgueiro, N. (2014). *Humanidade: um imperativo do nosso tempo – Introdução à Metodologia de Cuidado Gineste-Marescotti*. Coimbra, IGM Portugal.
- Santos, A. (2009). *Burnout nos Enfermeiros dos Serviços de Psiquiatria de Doentes Agudos. Um contributo para a Gestão*. Dissertação de Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde. ISCTE, Business School.
- Santos, E., Veiga, F., Cruz, P., Lopes, M. e Ferreira, S. (2015). *Impacto Social e Institucional da Crise Económica e Financeira nas Organizações do Terceiro Sector*, Caderno 22. Lisboa, EAPN.
- Santos, S. (2015). *Conflito trabalho-família e stresse profissional: estudo com uma amostra do setor da administração pública*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa, UL-FP.
- Sasaki, R. K. (2002). *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos* (4ª ed.) Rio de Janeiro. Editora WVA.
- ¹Schabracq, M. (2003). Everyday Well-Being and Stress in Work and Organisations. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 9-36. London, John Wiley & Sons.
- ²Schabracq, M. (2003). Organisational Culture, Stress and Change. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds). *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 37-62. London, John Wiley & Sons.
- ³Schabracq, M. (2003). What an Organisation Can Do about its Employees' Well-Being and Health: An Overview. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds). *The*

Handbook of Work and Health Psychology (2nd ed.), pp. 585-600. London, John Wiley & Sons.

- Schabracq, M., Cooper, C., Travers, C. e Van Maanen D. (2001). *Occupational Health Psychology: the Challenge of Workplace Stress*. London, The British Psychological Society Books.
- Schabracq, M., Winnubst, J. E Cooper, C. (2003). *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.). London, John Wiley & Sons.
- Schalock, R.L. (2004). Quality of life: What we know and what we don't know. *Journal of Intellectual Disability Research*, 48, pp. 203-216.
- Schaufeli, W. B. (2013). The Measurement of Work Engagement. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 138-153. New York, Routledge.
- Schaufeli, W. B. e Buunk, B. P. (2003). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 383-428. London, John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W.B. e Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London, Taylor & Francis.
- Schonfeld, I.S. e Mazzola, J.J. (2013). Strengths and Limitations of Qualitative Approaches to Research in Occupational Health Psychology Research. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 268-289. New York, Routledge.
- Schouten, R. (2003). Violence in the Workplace. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 314-328. San Francisco, Jossey-Bass.
- Semmer, N.K. (2003). Individual Differences, Work Stress and Health. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 83-120. London, John Wiley & Sons.
- Shaw, A. e Blewett, V. (1998). Before it is too late: evaluating the effectiveness of interventions. In Feyer A.M. e Williamsom, A. (Eds.), *Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*, pp.195-203. London, Taylor & Francis.

- Shirom, A. (2003). The Effects of Work Stress on Health. In M. Schabracq, J. Winnubst, e C. Cooper (Eds). *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd ed.), pp. 63-82. London, John Wiley & Sons.
- Siegrist, J. e Dragano, N. (2006). Work Stress and Health: Lessons for Active Ageing. In Mcintyre, S. e Houdmont, J. (eds). *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1), pp. 47-57. Maia, Edições ISMAI.
- Silva, C., Amaral, V., Pereira, A., Bem-haja, P., Pereira, A., Rodrigues, V., Cotrim, T., Silvério, J., Nossa, P. (2006). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ: Medição do Índice de Capacidade Humana para o Trabalho em Trabalhadores Portugueses*. Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Universidade de Aveiro.
- Sinclair, R.R., Mo Wang e Tetrick, L. E. (2013). *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*. New York, Routledge.
- Spector, P.E. e Goh, A. (2001). The role of emotions in the occupational stress process. In P.L. Perrewé e D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being. Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, pp. 195-232. Amsterdam, Elsevier Science.
- Sperry, L. e McLean, A.A. (2003). Psychiatry, Productivity, and Health. A Brief History of Psychiatry in the Workplace. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 71-88. San Francisco, Jossey-Bass.
- Spiegel, M. (1978). *Probabilidade e estatística*. São Paulo, Editora McGraw-Hill.
- Soares, C., Fialho, J.A., Chau, F. e Pestana, H. (2012). *A Economia Social como factor de inclusão social*. POAT/FSE: Gerir, Conhecer e Intervir, SERGA – UCL.
- Stein, D. J. e Hollander, E. (2003). Anxiety and Stress. In J.P. Kahn e A.M. Langlieb (Eds.), *Mental Health and Productivity in the Workplace*, pp. 407-432. San Francisco, Jossey-Bass.
- Stoner, J. e Freeman. R.E. (1999). *Administração* (5^a ed.). Rio de Janeiro, Prentice Hall do Brasil.
- Stoner, J. e Perrewé, P.L. (2005). As consequências do humor deprimido no trabalho: a importância do apoio dos superiores. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé e S.L. Sauter (Orgs.),

Stresse qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional, pp. 91-103. Tradução de Marcos Domingues. São Paulo, Atlas.

- Stufflebeam, D. e Shinkfield, A.J. (1995). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Barcelona, Ediciones Paidós.
- Super, D. E., Savickas, M.L. e Super, C.M. (1996). The life-span, life-space approach to careers. In D. Brown, L. Brooks e Associates (Eds.), *Career choice and development* (3rd ed.), pp.121-178). San Francisco, Jossey-Bass.
- Syverson, C. (2011). What Determines Productivity? *Journal of Economic Literature*, 49 (2), 326–365 (in <http://home.uchicago.edu/syverson/productivitysurvey.pdf>, acedido em 14 de novembro de 2016).
- Tehrani, N. (1988). Dealing with trauma at work – the employee’s story. *Counselling Psychology Quarterly*, 11 (4), 379-392.
- Tehrani, N. (2004). *Workplace Trauma. Concepts, assessment and interventions*. New York, Brunner-Routledge.
- Thomas, J. C., Bergström, B. e Rosqvist, J. (2013). The Measurement of Depression and Anxiety in Occupational Health Psychology. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 107-121. New York, Routledge.
- Tilstone, C., Florian, L. e Rose, R. (1998). *Promoting inclusive practice*. Lisboa, Editora Piaget.
- Tolfo, S. R., Silva, N., Nunes, T. S. e Cugnier, J.S. (2016). Assédio Moral no Trabalho: Conceitos, Aspetos Culturais e de Gestão de Recursos Humanos, Consequências e Possibilidades de Intervenção. In M.J. Chambel (Coord.), *Psicologia da Saúde Ocupacional*, pp. 259-284. Lisboa, Pactor.
- Towell, D. (1997). Promoting a better life for people with learning disabilities and their families: a practical agenda for the new government. *British Journal of Learning Disabilities*, 25 (3), 90-94.
- Triplett, J. E. e Bosworth, B. P. (2000), *Productivity in the services sector*. Brookings Institution, Washington, pag. 5-9.

- UNEG (2013). *Impact Evaluation in UN Agency Evaluation Systems: Guidance on Selection, Planning and Management Guidance Document*. UNEG Impact Evaluation Task Force.
- Veiga, C. e Fernandes, L. (2014). *Inclusão Profissional e Qualidade de Vida*. Lisboa, INR / Formem.
- Veiga, F., Cruz, P., Pegado, E. e Saleiro, S. (2011). *Um retrato das ONG de solidariedade social em Portugal*. Porto, EAPN Portugal, caderno 16.
- Vik, P. (2014) *Regression, ANOVA, and the General Linear Model. A Statistics Primer*. Idaho State University, Sage Publications.
- Vilelas, J. (2009). *Investigação. O processo de construção do conhecimento*. Lisboa, Edições Sílabo.
- Wagenaar, W.A. (1998). People make accidents but organizations cause them. In Feyer A.M. e Williamsom, A. (Eds.), *Occupational Injury. Risk, Prevention and Intervention*, pp.121-128. London, Taylor & Francis.
- Warr, P. (2013). How to Think About and Measure Psychological Well-Being. In R.R. Sinclair, Mo Wang e L.E. Tetrick (Eds.), *Research Methods in Occupational Health Psychology. Measurement, Design, and Data Analysis*, pp. 76-90. New York: Routledge.
- Wertheimer, A. (1981). *Living for the Present*. London, Values into Action.
- WHO (1999). *Guidelines on Quality Management in Multidisciplinary Occupational Health Services*. Copenhagen, World Health Organization.
- Wilkinson, R. e Pickett, K. (2010). *O Espírito da Igualdade*. Barcarena, Editorial Presença.
- Wren, B., Schwartz, A., Allen, C., Boyd, J., Gething, N., Hill-Tout, J., Jennings, T., Morrison, L, e Pullen, A. (2006). Developing Occupational Health Psychology Services in Healthcare Settings. In McIntyre, S. e Houdmont, J. (Eds.), *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (vol. 1), pp. 177-204. Maia, Edições ISMAI.
- Xie, J.L. e Schaubroeck, J. (2001). Bridging approaches and findings across diverse disciplines to improve Job stress research. In P.L. Perrewé e D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being. Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, pp. 1-61. Amsterdam, Elsevier Science.

- Yin, R. (2009). *Case study research. Design and methods (4th ed.)*. New York, Sage Publications.
- York, K. M. (2010). *Applied Human Resource Management: Strategic Issues and Experiential Exercises*. London, Sage Publications.
- Zimmerman, M. A. (1990). Toward a theory of learned hopefulness: A structural modal analysis of participation and empowerment. *Journal of Research in Personality*, 24(1), pp.71-86.

SIGLAS

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

AESST – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

APPACDM – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

COPSOQ – *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*

EPI – Equipamento Individual de Proteção

ESENER – Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes

HSE – Health and Safety Executive

ILO – *International Labour Organization*

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS – Instituto de Segurança Social

OES – Organizações de Economia Social

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

OPP – Ordem dos Psicólogos Portugueses

Pordata – Base de Dados Portugal Contemporâneo

SST – Saúde e Segurança no Trabalho

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 2.2.1 Designação das Associações participantes no estudo, respetivos princípios orientadores estratégicos (visão, missão e valores organizacionais) e fontes respetivas	81
TABELA 2.2.2 Dados sobre as associações participantes no estudo, designadamente o distrito, ano de constituição, referencial da qualidade, valências / respostas sociais, número aproximado de clientes e trabalhadores, amostra-alvo e taxa de retorno de respostas ao questionário	91
TABELA 2.3 Definição das escalas de riscos psicossociais, interpretação da cotação e itens respetivos	96
TABELA 2.4.1 Distribuição da amostra por distrito	99
TABELA 2.4.2 Distribuição da amostra por género	99
TABELA 2.4.3 Distribuição da amostra por estado civil	100
TABELA 2.4.4 Distribuição da amostra por habilitações	100
TABELA 2.4.5 Distribuição da amostra por função desempenhada	101
TABELA 2.4.6 Distribuição da amostra por tipo de horário	101
TABELA 2.4.7 Distribuição da amostra por nível de remuneração	102
TABELA 2.4.8 Distribuição da amostra por nível médio de idade, antiguidade, absentismo, carga horária semanal, número de clientes atendidos e produtividade	102
TABELA 3.1 Escalas de Riscos Psicossociais	109
TABELA 3.1.1 Média, Desvio-Padrão, α de Cronbach para os riscos psicossociais do setor social	111
TABELA 3.2.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais do setor social e dos restantes setores	112
TABELA 3.3.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação à mediana da idade	113
TABELA 3.4.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação ao género	115
TABELA 3.5.1 Média e Desvio-Padrão dos riscos psicossociais em relação ao distrito	117
TABELA 3.5.2 Percentagem de trabalhadores com riscos psicossociais severos em cada distrito	118
TABELA 3.6.1 Coeficientes de correlação entre setores	119
TABELA 3.6.2 Intercorrelações entre as escalas de riscos psicossociais	120
TABELA 3.7.1 Produtividade média nos diversos grupos de variáveis	122
TABELA 3.8.1 Comparação entre remunerações com os dados nacionais por distrito	124
TABELA 3.9.1 Comparação entre remunerações com os dados nacionais por nível de qualificação	125

TABELA 3.10.1 Comparação entre remunerações com os dados nacionais por género	125
TABELA 3.11.1 Relação entre os riscos psicossociais e a produtividade	126
TABELA 3.11.2 Relação entre os riscos psicossociais nos vários setores	128
TABELA 3.11.3 Diferenças em “Exigências quantitativas” entre distritos	129
TABELA 3.11.4 Diferenças em “Ritmo de trabalho” entre distritos	129
TABELA 3.11.5 Diferenças em “Influência no trabalho” entre distritos	130
TABELA 3.11.6 Diferenças em “Previsibilidade” entre distritos	130
TABELA 3.11.7 Diferenças em “Recompensas” entre distritos	130
TABELA 3.11.8 Diferenças em “Apoio social de colegas” entre distritos	131
TABELA 3.11.9 Diferenças em “Apoio social de superiores” entre distritos	131
TABELA 3.11.10 Diferenças em “Comunidade social no trabalho” entre distritos	131
TABELA 3.11.11 Diferenças em “Qualidade da liderança” entre distritos	131
TABELA 3.11.12 Diferenças em “Confiança horizontal” entre distritos	132
TABELA 3.11.13 Diferenças em “Confiança vertical” entre distritos	132
TABELA 3.11.14 Diferenças em “Justiça e respeito” entre distritos	132
TABELA 3.11.15 Diferenças em “Autoeficácia” entre distritos	133
TABELA 3.11.16 Diferenças em “Compromisso face ao local de trabalho” entre distritos	133
TABELA 3.11.17 Diferenças em “Satisfação no trabalho” entre distritos	133
TABELA 3.11.18 Diferenças em “Insegurança no trabalho” entre distritos	133
TABELA 3.11.19 Relação entre a produtividade e as variáveis sociodemográficas	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 2.4.1 Distribuição da amostra por distrito	99
GRÁFICO 2.4.2 Distribuição da amostra por género	99
GRÁFICO 2.4.3 Distribuição da amostra por estado civil	100
GRÁFICO 2.4.4 Distribuição da amostra por nível de habilitações	100
GRÁFICO 2.4.5 Distribuição da amostra por função desempenhada	101
GRÁFICO 2.4.6 Distribuição da amostra por tipo de horário	101
GRÁFICO 2.4.7 Distribuição da amostra por nível de remuneração	102
GRÁFICO 2.4.8 Distribuição da amostra por nível médio de idade, antiguidade, absentismo, carga horária semanal, número de clientes atendidos e produtividade	103

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Cotação das escalas de riscos psicossociais	109
FIGURA 2. Exemplo de cotação respeitante ao sujeito 1	110
FIGURA 3. Médias globais obtidas através da cotação para as várias escalas	110
FIGURA 4. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por idades (mediana)	113
FIGURA 5. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por género	114
FIGURA 6. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por distrito	116
FIGURA 7. Médias obtidas através da cotação para as várias escalas, por setor	119

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Questionário do estudo	183
Anexo 2 – <i>Mail</i> -tipo dirigido na primeira semana de abril 2016 aos dirigentes das 13 Associações participantes no estudo	185
Anexo 3 – Exemplos de respostas recebidas ao longo de abril 2016 dos interlocutores das 13 Associações participantes no estudo	187
Anexo 4 – Carta-tipo dirigida ao longo de abril 2016 aos interlocutores das 13 Associações participantes no estudo	189
Anexo 5 – <i>Mail</i> -tipo dirigido ao longo de maio 2016 às Direções e/ou interlocutores das 13 Associações participantes no estudo, após as visitas para recolha dos questionários	191
Anexo 6 – Folha de controlo das autorizações para o estudo: contactos, interlocutores, datas de comunicações	193
Anexo 7 – Respostas por escala de risco psicossocial, com a cor “semáforo” respetiva, de acordo com as regras de cotação	195
Anexo 8 – Resultados médios por item e respetiva escala, mediana e moda por item	211
Anexo 9 – Resultados médios por escala para os vários distritos do setor social e restantes setores anteriormente estudados	212

Anexo 1 – Questionário do estudo Questionário COPSOQ II

(A Ordem dos Psicólogos autoriza os Psicólogos a aplicar o Copenhagen Psychosocial Questionnaire a profissionais do setor social)

Responda a TODAS as questões com a máxima sinceridade

Função Cuidador(a) Técnico(a) **Género** Masculino Feminino

Idade _____ **Habilitações Literárias** _____ **Estado Civil** _____

Antiguidade na Função (em anos)? _____ **Nº de horas de trabalho** (semanais)? _____ **Turnos** Sim Não

Nos últimos seis meses, quanto tempo esteve ausente do seu trabalho (em dias)? _____ **De quantos clientes cuida, em média** (por dia)? _____

(sem ser férias ou dias de descanso) **Distrito** _____

Quanto ganha (por mês)? Até 600€ De 600€ a 749€ De 750€ a 900€ Acima de 900€

Das seguintes questões indique a que mais se adequa ao seu caso, de acordo com as seguintes alternativas:

	1	2	3	4	5	
	Nunca / Quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre	
	1	2	3	4	5	1
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
3. Precisa de fazer horas-extra?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
4. Precisa de trabalhar muito rapidamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
5. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
6. O seu trabalho requer que seja necessário propor novas ideias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6
7. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7
8. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8
9. Tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	9
10. Participa na escolha das pessoas com quem trabalha?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10
11. Pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe compete a si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	11
12. Tem alguma influência sobre o tipo de tarefas que faz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	12
13. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13
14. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14
15. O seu trabalho permite-lhe usar as suas aptidões ou conhecimentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15
16. No seu trabalho, é informado(a) com antecedência sobre decisões, mudanças ou planos para o futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16
17. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17
18. O seu trabalho apresenta objetivos claros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18
19. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	19
20. Sabe exatamente o que é esperado de si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20
21. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela Direção?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21
22. A Direção respeita-o(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22
23. É tratado(a) de forma justa no seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23
24. Faz coisas no seu trabalho em que uns concordam mas outros não?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24
25. Por vezes tem que fazer coisas que deveriam ser feitas de outra maneira?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25
26. Por vezes tem que fazer coisas que considera desnecessárias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26
27. Com que frequência tem ajuda e apoio dos seus colegas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27
28. Com que frequência os seus colegas estão dispostos a ouvi-lo(a) sobre os seus problemas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28
29. Com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29
30. Com que frequência o seu superior imediato fala consigo sobre como está a decorrer o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30
31. Com que frequência tem ajuda e apoio do seu superior imediato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31
32. Com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32
33. Existe um bom ambiente de trabalho entre si e os seus colegas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33
34. Existe uma boa cooperação entre os colegas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34
35. No seu local de trabalho sente-se parte de uma comunidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35
	1	2	3	4	5	

Verifique se respondeu a todas as questões

Volte a página se faz favor,

	1	2	3	4	5	
	Nunca / Quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre	
	1	2	3	4	5	
Em relação ao seu superior imediato até que ponto considera que:						
36. Oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36
37. Dá prioridade à satisfação no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37
38. É bom no planeamento do trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38
39. É bom a resolver conflitos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39
As questões seguintes referem-se ao seu local de trabalho no seu todo:						
40. Os trabalhadores ocultam informações uns dos outros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40
41. Os trabalhadores ocultam informação à Direção?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	41
42. Os trabalhadores confiam uns nos outros de um modo geral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	42
43. A Direção confia nos trabalhadores para desempenharem a sua função?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	43
44. Confia na informação que lhe é transmitida pela Direção?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	44
45. A Direção oculta informação aos trabalhadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	45
46. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	46
47. As sugestões dos trabalhadores são tratadas de forma séria pela Direção?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	47
48. O trabalho é igualmente distribuído pelos trabalhadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	48
49. É sempre capaz de resolver os problemas, se tentar o suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	49
50. É-lhe fácil seguir os seus planos e atingir os seus objetivos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	50
51. O seu trabalho tem algum significado para si?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	51
52. Sente que o seu trabalho é importante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	52
53. Sente-se motivado(a) e envolvido(a) com o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	53
54. Gosta de falar com os outros sobre o seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	54
55. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	55
Em relação ao seu trabalho em geral, quão satisfeito(a) está com:						
56. As suas perspetivas de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	56
57. As condições físicas do seu local de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	57
58. A forma como as suas capacidades são utilizadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	58
59. O seu trabalho de uma forma global?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	59
60. Sente-se preocupado(a) por poder ficar desempregado(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	60
	1	2	3	4	5	
				Razoável	Deficitária	
61. Em geral, sente que a sua saúde é:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	61
				Excelente	Muito Boa	Boa
As próximas três questões referem-se ao modo como o seu trabalho afeta a sua vida privada:						
62. Sente que o seu trabalho lhe exige muita <u>energia</u> e que afeta a sua vida privada negativamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	62
63. Sente que o seu trabalho lhe exige muito <u>tempo</u> e que afeta a sua vida privada negativamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	63
64. A sua família e os seus amigos dizem-lhe que trabalha demais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	64
Com que frequência durante as últimas 4 semanas:						
65. Sentiu dificuldade em adormecer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	65
66. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguiu adormecer novamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	66
67. Se sentiu fisicamente exausto(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	67
68. Se sentiu emocionalmente exausto(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	68
69. Se sentiu irritado(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	69
70. Se sentiu ansioso(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	70
71. Se sentiu triste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	71
72. Sentiu falta de interesse por coisas quotidianas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	72
Nos últimos 12 meses, no seu local de trabalho:						
73. Foi alvo de insultos ou provocações verbais?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	73
74. Esteve exposto(a) a assédio sexual indesejado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	74
75. Esteve exposto(a) a ameaças de violência?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	75
76. Esteve exposto(a) a violência física?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	76
	1	2	3	4	5	

(versão média COPSOQ II – Kristensen, T. et al., 2005 – tradução e adaptação de Silva, C. et al., 2006)

Os dados apenas serão utilizados para fins de investigação, assegurando-se a total confidencialidade dos mesmos.

Verifique se respondeu a TODAS as questões sem exceção e entregue dentro do envelope fechado

FIM

Anexo 2 - Mail-tipo dirigido na primeira semana de abril 2016 aos dirigentes das 13 Associações participantes no estudo

À Exma. Direção da APPACDM de XXXXX - Att. (cargo/título) YYYYYY,

Trabalho na APPACDM de Lisboa desde 2009 como Diretora de Recursos Humanos, estando presentemente a concluir o curso de **Mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social** na Escola Superior de Gestão e Tecnologia do Instituto Politécnico de Santarém.

O meu projeto de investigação para a dissertação visa o seguinte tema: **AVALIAÇÃO DO IMPACTO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NA PRODUTIVIDADE EM ORGANIZAÇÕES DE ECONOMIA SOCIAL**, sob a orientação do Economista Professor Doutor Luiz Filipe Martins Rainha.

Havendo inúmeras organizações no setor social, a fim de circunscrever este estudo académico, as IPSS escolhidas têm como missão a prestação de serviços à pessoa com deficiência intelectual / mental e, procurando uma representatividade a nível nacional, serão os trabalhadores de várias APPACDM's que desempenham funções diretamente ligadas aos clientes (CUIDADORES e TÉCNICOS) aqueles em que o estudo irá incidir, designadamente através da aplicação de um questionário disponibilizado pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) e aferido para a população portuguesa pela Universidade de Aveiro para outros setores de atividade, sendo agora importante proceder à avaliação dos riscos psicossociais no setor social, ligando-os à importante vertente económica que é a produtividade no trabalho.

Por ter conhecimento da excelência da ação da APPACDM de XXXXX, gostaria de obter autorização para proceder a este inquérito anónimo, de modo a enviar posteriormente por correio os questionários e envelopes brancos para serem distribuídos aos colaboradores com essas funções, indo contactar os vossos serviços no sentido de agilizar os aspetos de carácter prático, designadamente o número de cópias necessários e os timings mais adequados (para o respetivo envio e subsequente recolha).

Os dados são confidenciais, garantindo-se a privacidade das respostas e sendo global o correspondente tratamento a realizar, cumprindo-se o conjunto de princípios do Código Deontológico da OPP, uma vez que a minha formação de base é Psicologia Social, pela antiga Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Fico ao inteiro dispor para esclarecer quaisquer dúvidas eventualmente existentes e **comprometo-me a apresentar os resultados da minha investigação às organizações que nela participarem.**

Agradecendo a vossa disponibilidade, aguardarei um feedback positivo, contando vir a contactar-vos proximamente.

Com os melhores cumprimentos,

Isabel Bento

968149888

m_isabel_bento@netcabo.pt

Anexo 3 – Exemplos de respostas recebidas ao longo de abril 2016 dos interlocutores das 13 Associações participantes no estudo

Boa tarde Dr^a Isabel,

Após analisado o seu pedido, que desde já muito agradecemos, vimos por este meio informar que teremos todo o gosto em colaborar consigo na aplicação dos inquéritos para o seu projeto académico.

Colocando-nos à disposição para futuros contactos necessários, subscrevemo-nos com os melhores cumprimentos.

Atenciosamente

Bom dia,

Encarrega-me a direção da APPACDM de XXXXX de vos comunicar que é autorizada a realização dos inquéritos infra mencionados.

Cumprimentos,

Exm^a Senhora:

Informamos que estamos disponíveis para colaborar no que nos for possível.

Com os melhores cumprimentos,

*O Presidente da Direção
YYYYY*

Bom dia

Vimos por este meio demonstrar total disponibilidade para que realize a aplicação dos questionários na nossa IPSS.

Encontramo-nos inteiramente à disposição

Com os mais sinceros cumprimentos

YYYYY

(directora técnica – 960000000)

Boa tarde,

vimos por este meio informar que, da parte da APPACDM XXXXX haverá disponibilidades para a realização do estudo proposto.

Atenciosamente,

YYYYY

Anexo 4 - Carta-tipo dirigida ao longo de abril 2016 aos interlocutores das 13 Associações participantes no estudo

Maria Isabel Bento

Av. Elias Garcia, 187, 1º Esq, 1050-099 Lisboa

Tel. 96 814 98 88 / email m_isabel_bento@netcabo.pt

À APPACDM de XXXXX

Att. (cargo/título) YYYYYY,

Lisboa, ZZ de abril de 2016

Exmo. (título) YYYYYY

Reportando-me ao mail inicial enviado, que anexo, em primeiro lugar quero agradecer a vossa disponibilidade para colaborar no meu estudo académico e reitero que partilharei convosco os resultados da investigação, no que concerne à Avaliação do Impacto de Riscos Psicossociais na Produtividade em Organizações de Economia Social.

*No seguimento do que combinámos telefonicamente, aqui seguem **n** cópias de questionários e **n** envelopes, para serem distribuídos aos vossos colaboradores que exerçam funções técnicas e/ou operacionais como cuidadores diretos de clientes, nas várias respostas sociais.*

O preenchimento é anónimo e a respetiva devolução deverá ser efetuada diretamente ao seu cuidado, em envelope fechado, pois posteriormente eu ligar-vos-ei para combinar uma visita às vossas instalações para a recolha e conhecimento mais próximo da vossa Associação.

Considera-se o questionário bastante acessível a todo o tipo de perfis funcionais, etários e habilitacionais; contudo, salienta-se a absoluta necessidade de responder a todos os itens sem exceção, para não invalidar a cotação, bem como às informações solicitadas no cabeçalho, para permitir a caracterização da amostra e a ligação à variável produtividade no trabalho.

Ficando inteiramente ao dispor para quaisquer informações adicionais consideradas necessárias, apresento os melhores cumprimentos.

(rubrica)

Anexo 5 - Mail-tipo dirigido ao longo de maio 2016 às Direções e/ou interlocutores das 13 Associações participantes no estudo, após as visitas para recolha dos questionários

Prezada Direção da APPACDM de XXXXX,

Venho por este meio agradecer toda a cortesia e gentileza demonstrada ao longo dos contactos havidos com a Dra. YYYYYY, com quem fui articulando ao longo das últimas semanas, bem como a disponibilidade para me receber hoje e para reunir um conjunto de respostas ao questionário. Também apreciei o elevado profissionalismo e o empenho que colocou na visita guiada ao Centro e as explicações detalhadas que me facultou. Peço que lhe seja transmitida esta mensagem.

Acuso a receção de n respostas ao questionário e aguardarei o eventual envio de mais alguns que eventualmente ainda sejam entregues, até ao final do corrente mês, tendo deixado o envelope de porte pago, para que não haja custos adicionais para a vossa Associação.

Conforme já referido, logo que o meu estudo esteja concluído, farei chegar os resultados a todas as Instituições que participaram.

Reitero os meus agradecimentos e apresento os melhores cumprimentos.

Isabel Bento

APPACDM de Lisboa / Recursos Humanos

217928720 / 968149888

m_isabel_bento@netcabo.pt

Anexo 6 – Folha de controlo das autorizações para o estudo: contactos, interlocutores, datas de comunicações

Instituição	Morada	C.Postal	Telefone	Email	Site	Contactos	Cargo	Ponto de Situação	
APPACDM de Évora	Rua Dr. Fernando José Soares Pinheiro Apartado 431	7000-805 EVORA	266 731 320	geral@appacdm-evora.org.pt	http://appacdm-evora.com	Prof. Sílvio Costa Dra. Vanda Afonso	Presidente SS - Lar	Enviado pedido a 29/3 Contactos via FORMEM	
						Entregou-me 266747155 961366778	PSI - CAO Qualidade Liguei a 26/4 e a Dra. Otília ficou de verificar, pq a colega está em reunião Liguei a 3/5	Autorizado a 5/4 Contactei telefone 5/4 Enviei 45 a 6/4 Combinei visita para 11/5 16h Enviei mail de agradecimento 12/5	
							Dra. Rosa Moreira Liguei a 9/5 - não almoço	Dra. Otília enviou coordenadas Liguei a 2/5	Enviei mail de agradecimento 12/5
APPACDM de Faro	Rua do Compromisso, 50	8000-252 Faro	289 880 700	appacdm@mail.telepac.pt	http://www.appacdm.com	Dr. Carlos Figueira Dra. Sandra Gonçalves Dra. Carla Farias	Presidente - Advogado Diretora Financeira FP RH	Contactos via FORMEM Enviado pedido a 1/4 Autorizado a 4/4 Contactei telefone 6/4 Enviei 35 a 7/4 Combinei visita para 11/5 11h30 Enviei mail de agradecimento 12/5	
						935640875	Dra. Patrícia Brito	Liguei a 26/4 sempre impedido Enviei mail a 2/5 Aguardei envio por envelope pago, até 28/6 e agradei por mail a 29/6	
							Fiz visita ao Centro c/ Dra. Patrícia Brito		
APPACDM de Portalegre	Lugar de Mouta Apartado 243	7302-901 Portalegre	245 330 857	deo_admin@appacdm-portalegre.pt	http://appacdm-portalegre.pt	Deolinda Miranda Dra. Francisca Nogueira	Presidente DAF	Enviado pedido a 1/4 Autorizado a 6/4 Contactei telefone 6/4 Enviei 50 a 7/4 Combinei visita para 27/5 Enviei mail de agradecimento 30/5	
								Liguei a 26/4 e ainda não têm nenhuma resposta Liguei a 2/5 Já não posso ir a 9/5, porque não dá para Castelo Branco	
							Voltei a ligar a 6/5		
APPACDM de Setúbal	Av. S. Francisco Xavier, lote 8, cv.	2900-616 Setúbal	265 541 160	appacdmset@apo.pt	http://www.appacdmsetubal.pt	Prof. José Maria Salazar Dra. Sónia Rio Aldina Almeida Dra. Mónica	Presidente DAF RH Coordenadora CAO2	Enviado pedido a 1/4 AUTORIZADO a 4/4 Contactei telefone 6/4 Enviei 140 a 8/4 Combinei visita para 16/5 14h Enviei mail de agradecimento 16/5	
								Liguei a 26/4 e só na semana passada enviaram para as delegações	
							Voltei a ligar a 2/5 e 6/5		
APPACDM de Aveiro	Rua Padre Luis Pereira, 1 Azurva / Eixo	3800-737 Aveiro	234 920 110	geral@appacdmaveiro.com	www.appacdmaveiro.com	Eng. José Pedro Fernandes Dra. Mª João	Presidente da Direção Direção CAO	Enviado pedido a 1/4 Autorizado a 6/4 Contactei telefone 7/4 Enviei 40 a 8/4 Recolhi 22 a 4/5 Enviei mail de agradecimento 5/5	
						Dra. Lúcia Rosmaninho Dr. Carlos Ventura	Lares Liguei a 26/4 e CAO está quase tudo, mas faltam lares		
							Confirmei visita a 3/5 Voltei a enviar mail de agradecimento a 28/5		
APPACDM do Porto	Travessa da Costibela, 85 Aldoar	4100-186 Porto	22 619 74 80	appacdmporto@mail.telepac.pt	www.appacdmporto.com	Dra. Teresa Guimarães Dra. Teresa Melo	Presidente da Direção Assessora da Direção / Qualidade	Enviado pedido a 1/4 Liguei a 8/4 Autorizado por telefone Enviei 100 a 8/4 Recolhi 83 a 4/5 Enviei mail de agradecimento 5/5	
								Liguei a 2/5 Confirmei visita a 2/5	
							Fiz visita ao Centro c/ Dra. Teresa Melo	Liguei a 26/4 e dos 99 distribuídos já tem 32 Poderei vir a reunir com a Direção	
APPACDM de Lisboa	Av. 5 de outubro, 104, 5º	1050-060 Lisboa	21 792 87 20	geral@appacdm-lisboa.pt	http://appacdm-lisboa.pt	Dr. Mário Matos AS / TM / SL / FA CL / IF / CS / AP	Presidente	Enviado pedido a 29/3 AUTORIZADO a 30/3 Mail DT's a 7/4 e print's a 8/4 Enviei 170 a 11/4 e 12/4 Personalizado para 8 Acabei de recolher início junho	
								Fiz mail a 27/4 Prazo acaba a 15/5	
							José Saramago 962715698	Dra. Ana Rita Infante	Presidente Diretora Técnica
APPACDM de Moura	Av. Poeta Joaquim Costa Apartado 105	7860-108 Moura	285 252 153	appacdmemoura@gmail.com	Adélia			Enviado pedido a 1/4 Contactei a 8/4 e reencaminhei Autorização a 11/4 Enviei 25 a 12/4 Combinei visita para 11/5 14h30 Enviei mail de agradecimento 12/5	
								Fiz visita ao Centro c/ Dra. Ana Rita Infante	
							Liguei a 2/5	Liguei a 26/4 e estava ocupada	
APPACDM de Coimbra	Rua Vicente Pindela	3000-134 Coimbra	239 708 370	ainfante.as.appacdm@gmail.com geral_secretariado@appacdmcoimbra.pt acviolante@gmail.com	http://www.appacdmcoimbra.pt	Hélena Albuquerque Dra. Ana Isabel Cruz	Presidente Diretora Geral - PSI	Contactos via FORMEM Enviado pedido a 29/3 Reenviado anexo a 1/4 Reenviei mail a 12/4; deixei msg Impressos / distribuídos por eles Enviei mail de agradecimento 30/5	
								Fiz mail a 27/4 Dra. Ana Isabel respondeu Fiz mail a combinar ida a 30/5	
							Voltei a enviar mail de agradecimento a 13/06		
APPACDM de Viseu	Rua APPACDM - Repeses	3500-431 Viseu	232 483 260	appacdmviseu@gmail.com	www.appacdmviseu.org	Dra. Emília Dias Nuno Paixão Dra. Elisabete Rodrigues Dra. Odília Chisar	Diretora Executiva Gestor da Qualidade Mail encaminhado Diretora Técnica	Enviado pedido a 1/4 Contactos via FORMEM Liguei a 12/4; Autorizado a 13/4 Enviei 110 a 14/4 Recolhi 39 a 30/5 Enviei mail de agradecimento 30/5	
								Combinei visita para 30/5	
							D. Mª José	Liguei a 2/5 Confirmei visita a 2/5	
APPACDM de Marinha Grande	Rua Prof. Bento de Jesus Carapa, 239	2430-231 MARINHA GRANDE	244 503 798	appacdmescola@mail.telepac.pt m.c.henriques@apo.pt	http://appacdm-ma.com	Prof. Ivone Henriques Dra. Mª João Rodrigues Eng. Margarida Henriques	Presidente Diretora Técnica CAO e Qualidade Diretora Técnica Formação e Qualidade	Enviado pedido a 1/4 Contactei a 8/4 Reenviado anexo a 8/4 Liguei a 12/4; Autorizado a 13/4 Enviei 20 a 14/4 Recolhi 20 a 4/5 Enviei mail de agradecimento 5/5	
								Fiz visita ao Centro c/ Dra. Mª João	
							Agradei pessoalmente à Presidente		
APPACDM de Castelo Branco	Rua em Frente ao Hospital Amato Lusitano	6000-109 Castelo Branco	272 344 1584	secretaria@appacdm-castelobranco.org.pt	http://www.appacdm-castelobranco.com	Dra. Mª Lurdes Pombo Júlia Gabriela Vitória - RH Dra. Filomena Vitória	Presidente Diretora Técnica CAO e Qualidade Diretora Técnica	Enviado pedido a 1/4 Contactei a 8/4 Voltei a contactar a 14/4 Enviei 50 a 20/4 Recolhi 21 a 27/5 Enviei mail de agradecimento 30/5	
								Liguei a 27/4 e a 3/5	
							Liguei a 9/5	Combinei visita a 27/5	
APPACDM de Santarém	Quinta de N. Sra. Do Rosário Vale de Santarém	2006-921 SANTAREM Apartado 13	243 767 050	appacdm.santarem@mail.telepac.pt	http://appacdm.santarem.tlmb.com/home	Dr. Luis Almeida Dra. Felisbela Nogueira Mª Cécilia Dias	Presidente Coordenadora Pedagógica Diretora Técnica	Enviado pedido a 1/4 Contactei a 8/4 Liguei a 12 e 14/4 - Felisbela Enviei 50 a 18/4 Recolhi 47 a 18/5 Enviei mail de agradecimento 18/5	
								Deixei envelope de porte pago	
								Liguei a 9/5	Liguei a 26/4, só agora vão ser distribuídos Combinei visita a 18/5

**Anexo 7 – Respostas por escala de risco psicossocial, com a cor “semáforo”
respetiva, de acordo com as regras de cotação**

Itens	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14
1	2,00	1,00	1,67	5,00	4,00	4,67	5,00	5,00	4,00	2,33	4,33	3,67	3,67	3,00
2	3,33	4,00	3,67	3,00	3,50	3,33	3,50	3,67	3,00	3,67	4,00	3,33	3,67	3,50
3	1,67	3,00	4,00	5,00	4,00	4,33	4,00	5,00	5,00	2,67	2,67	2,00	3,00	2,50
4	1,33	1,00	4,33	4,00	4,00	4,33	2,50	5,00	4,33	2,00	1,33	2,67	3,33	3,50
5	3,33	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	2,00	4,00	3,67	3,00	2,67	2,00	3,67	2,00
6	2,00	3,00	3,67	5,00	4,25	5,00	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,33	3,00	4,25
7	3,67	3,00	4,33	5,00	2,00	3,00	2,50	3,33	3,33	3,00	2,67	2,67	3,00	3,00
8	3,00	3,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,50	4,67	4,67	4,00	3,33	3,67	3,33	3,25
9	1,67	2,00	3,33	5,00	3,25	3,67	3,00	4,00	4,00	3,00	2,67	2,33	3,33	3,00
10	3,00	4,00	3,67	4,00	3,50	4,67	4,00	5,00	4,67	2,33	4,33	4,33	4,67	4,00
11	2,00	5,00	3,33	2,00	1,25	3,00	3,50	4,00	4,00	1,67	3,67	3,67	4,00	4,00
12	2,00	4,00	4,33	5,00	2,75	3,67	2,00	3,33	3,33	3,33	3,00	2,33	3,67	1,75
13	2,67	3,00	3,67	4,00	2,25	3,67	3,00	3,33	3,67	3,33	4,00	2,33	3,67	2,75
14	1,33	2,00	4,33	5,00	2,25	3,67	4,00	5,00	4,00	2,67	2,33	2,00	3,00	3,50
15	3,00	3,00	4,00	5,00	3,25	4,00	3,50	5,00	3,67	3,33	4,67	2,00	4,00	3,00
16	2,67	3,00	3,33	4,00	2,50	3,33	4,00	4,67	3,67	2,33	4,33	2,67	3,67	3,00
17	2,00	3,00	3,67	4,00	1,00	4,00	3,50	4,33	3,67	3,00	4,00	3,33	3,67	3,50
18	2,33	3,00	4,67	4,00	4,50	4,33	4,00	4,33	4,00	3,33	3,67	3,00	4,67	4,00
19	2,33	3,00	4,33	5,00	3,75	4,67	2,50	5,00	3,33	3,67	2,00	2,33	3,00	2,25
20	1,67	2,00	3,67	4,00	3,00	3,67	4,00	4,67	4,00	3,67	3,67	3,33	3,33	4,00
21	2,00	2,00	3,67	3,00	1,00	3,67	4,00	4,67	4,00	2,67	2,00	3,67	4,33	3,75
22	1,33	1,00	3,33	3,00	3,25	4,33	4,00	4,67	4,67	3,33	3,67	5,00	3,67	4,25
23	2,00	4,00	3,67	3,00	2,50	3,67	2,50	5,00	3,67	1,33	3,00	4,00	4,00	5,00
24	1,00	1,00	5,00	5,00	3,25	5,00	4,00	5,00	3,33	1,67	4,00	5,00	5,00	5,00
25	1,00	1,00	5,00	5,00	3,25	5,00	4,00	5,00	3,33	1,67	4,00	5,00	5,00	5,00
26	3,33	3,00	4,33	4,00	2,75	4,33	3,00	2,00	2,33	4,00	2,67	2,33	3,33	2,25
27	2,00	3,00	4,33	4,00	3,25	5,00	3,00	4,33	3,33	2,67	2,33	3,00	3,33	3,00
28	2,00	3,00	3,67	4,00	3,00	5,00	2,50	4,00	2,33	3,00	3,33	2,33	4,33	3,00
29	1,67	2,00	3,67	5,00	3,00	3,67	3,50	3,33	3,67	2,67	3,00	2,33	3,00	3,50
30	1,00	3,00	4,00	4,00	4,25	4,33	4,00	3,67	4,00	3,33	3,33	2,67	3,33	3,75
31	3,00	4,00	4,33	5,00	3,75	4,33	3,50	3,00	3,00	3,67	4,00	2,33	3,33	4,00
32	3,33	3,00	4,33	5,00	3,25	4,67	5,00	5,00	5,00	3,00	4,67	4,00	4,67	4,25
33	2,67	4,00	3,67	4,00	3,67	3,50	3,50	2,67	3,00	3,67	2,67	1,67	2,67	2,00
34	2,00	4,00	4,33	4,00	2,75	4,67	3,50	5,00	2,33	3,67	3,67	2,67	4,33	3,75
35	3,00	2,00	5,00	5,00	1,25	4,00	2,00	2,67	3,67	3,00	2,33	2,00	3,00	2,50
36	1,33	3,00	3,33	5,00	1,75	4,33	2,00	4,67	3,67	2,00	3,67	3,00	4,00	3,25
37	1,67	1,00	3,33	5,00	1,00	3,33	2,50	4,33	3,67	3,00	3,00	2,00	3,33	3,25
38	1,67	1,00	2,67	5,00	2,50	5,00	2,50	3,67	2,67	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00
39	2,00	1,00	2,67	4,00	1,75	1,00	1,00	3,67	1,00	3,67	1,67	1,00	1,33	1,00
40	2,00	1,00	3,67	4,00	1,25	4,33	3,50	3,67	4,00	3,33	2,67	3,00	3,50	3,25
41	1,33	2,00	3,67	3,00	1,00	3,67	2,00	4,00	3,67	2,33	2,33	2,00	5,00	3,50
42	1,67	1,00	2,33	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,33	3,67	1,67	1,33	2,00	1,00
43	1,00	2,00	4,33	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,67	4,67	5,00	5,00	5,00
44	1,67	2,00	3,33	4,00	2,50	4,00	5,00	4,67	4,67	2,00	3,33	3,00	3,67	3,75
45	1,33	1,00	3,67	3,00	2,00	3,00	2,50	4,33	3,67	3,00	2,00	2,00	3,67	3,00
46	2,33	2,00	3,33	5,00	2,33	3,33	3,50	3,67	4,00	3,00	5,00	4,00	4,67	3,50
47	1,67	3,00	4,50	4,00	2,75	4,00	4,00	4,33	4,33	2,33	4,33	4,00	3,67	3,75
48	1,00	1,00	2,67	2,00	1,25	4,00	2,50	3,50	2,33	2,00	2,33	2,00	2,67	3,75
49	3,33	4,00	5,00	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	4,67	3,33	3,67	4,00	4,33	5,00
50	3,33	3,00	4,00	4,00	2,50	3,67	3,50	4,00	3,00	3,33	3,33	2,33	5,00	3,50
51	2,00	3,00	4,00	3,00	4,25	4,33	4,50	5,00	4,33	2,00	2,67	4,00	5,00	4,75
52	3,33	3,00	4,33	4,00	3,00	4,00	4,50	5,00	4,67	3,00	4,67	4,33	5,00	5,00
53	2,67	5,00	3,50	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	2,50	3,67	4,00	5,00	4,75
54	2,00	2,00	3,33	3,00	4,00	4,67	5,00	5,00	5,00	3,33	3,67	5,00	5,00	4,50
55	2,67	3,00	3,67	3,00	2,75	3,67	3,00	3,00	3,67	3,00	4,33	2,33	4,33	3,00
56	1,33	2,00	2,33	3,00	2,75	3,33	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,33	4,00
57	2,33	3,00	4,00	4,00	2,50	3,67	3,50	4,33	3,67	2,67	4,00	3,67	4,00	3,50
58	5,00	3,00	4,00	3,00	3,75	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,67	5,00	4,67	4,25
59	3,33	4,00	4,67	5,00	1,75	4,00	4,50	5,00	4,00	2,33	3,00	2,00	4,33	2,75
60	1,67	4,00	4,00	3,00	3,25	4,33	4,50	4,33	4,33	2,33	4,00	3,67	5,00	4,25
61	3,67	3,00	3,67	4,00	3,75	4,67	4,50	4,33	2,67	2,67	3,00	2,33	4,33	4,00
62	2,33	3,00	4,00	4,00	3,00	3,67	3,50	4,33	3,67	3,00	4,00	3,67	4,00	3,50
63	2,00	2,00	4,33	5,00	4,25	4,67	4,50	4,67	4,67	2,67	3,67	3,00	4,00	4,00
64	2,33	5,00	4,33	4,00	3,50	5,00	3,50	4,00	3,67	3,33	4,67	2,00	5,00	3,50
65	1,67	5,00	3,33	5,00	2,00	4,33	5,00	5,00	5,00	1,67	3,33	3,00	5,00	4,00
66	2,67	3,00	3,67	3,00	3,25	4,00	3,50	4,33	4,00	2,00	3,67	3,00	3,67	3,25
67	2,33	3,00	4,00	3,00	3,25	3,67	3,50	4,33	4,00	2,33	3,67	3,00	3,67	3,25
68	2,67	4,00	4,33	4,00	3,75	3,67	3,50	4,67	3,33	2,33	3,67	3,00	4,33	3,75
69	3,00	1,00	3,67	5,00	3,00	4,33	2,00	4,33	4,00	1,67	3,33	3,00	5,00	4,00
70	2,00	4,00	4,67	3,00	5,00	5,00	5,00	4,67	3,67	2,33	3,67	4,00	4,67	4,50
71	2,33	3,00	4,00	4,00	2,75	4,00	3,50	4,00	3,33	3,33	3,67	3,67	4,00	4,00
72	2,67	3,00	3,67	4,00	3,00	3,67	3,00	4,67	3,00	3,00	2,67	2,33	3,67	3,50
73	2,33	2,00	4,33	3,00	3,00	5,00	4,50	4,67	4,33	1,67	4,33	4,00	4,67	4,00

(...)

Ítems	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15	16 - 17		18-20	21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39	
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14										
74	4,00	5,00	4,33	4,00	2,00	5,00	3,50	4,33	4,67	2,33	4,33	5,00	4,33	4,25										
75	2,67	3,00	1,67	5,00	3,00	4,33	5,00	3,33	5,00	4,00	3,00	2,67	4,00	3,25										
76	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	1,00	5,00	1,00	2,67	3,00	4,00	3,33	2,25										
77	2,33	2,00	3,00	2,00	2,75	3,33	3,00	4,00	3,33	2,67	2,67	2,67	3,33	3,75										
78	1,33	3,00	2,67	1,00	2,75	4,33	5,00	5,00	5,00	2,33	4,33	3,67	4,00	4,50										
79	2,67	4,00	3,00	3,00	1,75	2,33	3,00	3,00	1,00	2,67	3,33	1,33	3,00	3,00										
80	2,67	3,00	3,00	3,00	2,50	3,33	3,00	4,00	3,67	3,00	3,67	3,00	4,00	3,50										
81	1,00	3,00	3,67	3,00	3,25	4,33	3,50	4,33	5,00	2,67	4,33	3,67	3,00	3,75										
82	1,67	1,00	4,33	3,00	2,50	4,67	4,50	5,00	4,67	2,67	3,33	2,33	4,33	4,75										
83	1,67	4,00	3,33	4,00	3,25	4,00	3,50	4,00	3,67	3,33	4,00	3,00	4,33	3,75										
84	2,33	3,00	3,33	5,00	1,75	3,67	3,00	4,33	3,00	3,33	2,67	2,00	3,33	3,00										
85	4,00	4,00	3,33	4,00	3,00	4,33	3,50	3,33	4,00	4,00	3,67	3,00	4,00	3,25										
86	3,00	3,00	4,33	4,00	3,75	4,33	3,00	4,67	4,33	3,67	3,67	3,00	5,00	3,75										
87	2,33	3,00	2,67	3,00	2,00	3,00	3,50	4,00	3,00	2,67	4,00	4,33	5,00	3,25										
88	3,33	4,00	4,33	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,67	4,33	4,33	4,00	4,67	4,25										
89	2,00	2,00	4,33	4,00	3,50	4,67	4,50	4,67	4,33	1,33	3,00	3,33	3,33	4,25										
90	2,67	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,67	4,00	2,67	4,00	4,67	3,33	4,00										
91	2,50	3,00	3,33	3,00	1,00	3,00	4,00	4,33	4,33	2,33	4,33	4,00	4,33	4,00										
92	2,33	3,00	4,00	5,00	3,50	3,67	3,00	3,67	3,00	2,00	3,67	3,67	3,67	3,00										
93	1,00	1,00	4,33	4,00	3,50	5,00	4,00	4,33	4,33	3,33	3,67	3,67	4,67	4,50										
94	1,00	1,00	3,67	3,00	3,50	5,00	5,00	5,00	5,00	2,33	4,67	3,33	5,00	4,50										
95	1,67	2,00	2,67	2,00	1,00	2,67	4,50	3,67	4,33	3,00	4,00	4,67	3,00	4,00										
96	2,33	2,00	3,67	5,00	3,50	5,00	3,00	4,33	3,00	2,67	3,67	3,00	4,67	3,00										
97	2,33	2,00	3,67	5,00	3,50	5,00	3,00	4,33	3,00	2,67	3,67	3,00	3,67	3,00										
98	3,67	4,00	3,67	4,00	3,25	4,33	3,00	4,33	3,33	2,67	4,00	2,00	3,00	2,50										
99	2,33	3,00	3,00	5,00	3,00	3,67	3,00	4,33	3,67	3,00	3,00	2,67	4,00	3,75										
100	2,33	3,00	3,33	5,00	3,00	4,67	3,50	4,33	4,33	3,00	2,67	2,33	4,00	4,00										
101	2,33	3,00	3,00	5,00	2,75	5,00	3,00	5,00	5,00	2,67	5,00	4,00	5,00	5,00										
102	2,33	3,00	3,33	3,00	2,25	4,00	4,00	4,67	4,33	3,00	3,67	5,00	4,33	4,25										
103	2,33	2,00	4,33	3,00	3,00	5,00	3,50	4,33	4,33	2,67	4,00	4,00	4,33	4,00										
104	2,67	2,00	4,67	3,00	3,00	4,33	4,50	4,33	4,00	1,67	3,67	4,00	4,33	4,00										
105	2,00	1,00	4,00	4,00	2,75	3,67	5,00	4,67	4,33	3,33	4,00	4,00	1,00	4,00										
106	2,00	2,00	2,00	3,00	2,25	3,00	4,00	4,67	4,33	3,00	3,67	5,00	4,33	4,25										
107	1,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,33	3,67	5,00	5,00	5,00										
108	2,00	3,00	4,00	2,00	2,50	4,33	5,00	4,67	4,33	1,67	4,33	4,00	4,33	4,00										
109	2,67	3,00	2,00	3,00	2,25	3,33	4,00	4,67	4,33	3,00	3,67	5,00	4,33	4,25										
110	1,33	4,00	2,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50										
111	3,67	5,00	5,00	5,00	4,00	4,33	3,50	3,00	3,33	3,00	3,67	2,00	3,67	3,50										
112	2,67	2,00	4,33	4,00	3,50	5,00	4,00	4,67	4,00	1,67	3,00	3,67	4,00	4,50										
113	3,67	3,00	4,00	3,00	2,50	3,67	3,00	5,00	4,00	2,33	2,67	2,67	3,33	3,00										
114	2,33	3,00	3,67	3,00	3,75	4,67	2,50	3,00	3,00	3,00	3,33	2,33	3,00	3,50										
115	2,67	1,00	3,67	3,00	2,75	4,33	4,50	4,67	3,67	1,00	3,67	3,00	1,00	4,00										
116	2,33	2,00	3,33	5,00	1,00	3,00	4,50	4,00	1,67	2,33	1,67	1,33	3,00	3,50										
117	1,67	3,00	3,00	4,00	2,50	3,67	4,00	4,67	4,67	3,00	3,33	2,67	3,67	3,50										
118	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	4,33	3,50	4,67	4,00	2,33	3,67	3,00	3,33	3,00										
119	3,00	1,00	3,00	4,00	1,75	1,33	4,00	4,33	2,00	2,00	2,67	1,67	3,67	2,50										
120	2,33	3,00	3,67	4,00	1,00	4,33	3,00	4,33	3,67	3,00	2,67	4,33	4,00	4,00										
121	2,33	1,00	3,33	5,00	1,25	4,33	3,00	3,33	4,33	3,67	2,67	3,00	4,33	4,00										
122	2,33	3,00	3,33	2,00	3,25	4,33	5,00	5,00	4,00	3,33	3,67	4,00	4,33	5,00										
123	1,67	3,00	3,67	4,00	3,67	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,75										
124	2,33	2,00	3,67	3,00	3,00	4,33	4,00	5,00	3,00	3,33	3,67	4,00	4,00	4,00										
125	2,33	2,00	3,67	3,00	3,00	4,33	4,00	5,00	3,00	3,33	3,67	4,00	4,00	4,00										
126	3,33	4,00	4,00	5,00	3,50	4,33	4,00	5,00	4,67	2,67	2,67	2,67	3,67	3,75										
127	2,00	3,00	3,00	5,00	2,75	4,33	1,00	3,50	1,00	3,00	3,33	2,00	3,67	1,75										
128	2,67	5,00	4,33	5,00	4,00	5,00	3,00	4,67	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00										
129	2,00	2,00	4,33	3,00	3,25	4,33	3,50	4,33	4,00	2,33	3,33	2,00	4,00	3,75										
130	2,33	2,00	4,33	5,00	1,00	2,67	1,00	2,33	2,33	3,00	4,00	1,33	2,67	1,00										
131	1,67	5,00	3,33	3,00	1,75	3,00	3,50	4,33	4,67	2,67	5,00	4,00	4,67	3,75										
132	1,00	1,00	3,33	5,00	1,00	3,67	2,00	4,67	2,33	3,33	3,00	1,00	4,00	1,00										
133	3,00	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	3,00	4,33	1,67	2,67	2,33	1,00	4,00	2,25										
134	5,00	4,00	4,00	5,00	3,25	3,67	3,00	4,00	2,67	4,00	3,00	2,00	1,00	3,25										
135	2,33	2,00	3,33	4,00	2,25	3,00	3,00	4,33	2,00	3,33	2,67	2,33	4,33	2,25										
136	3,33	4,00	3,33	5,00	2,75	3,67	1,00	3,33	2,00	3,33	4,33	1,67	3,67	2,50										
137	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,67	4,00	4,33	4,00	2,67	2,00	4,33	3,00	4,00										
138	2,33	3,00	3,33	4,00	2,50	3,00	2,50	4,67	3,00	2,67	2,00	3,00	3,00	3,25										
139	2,00	4,00	3,33	3,00	2,00	2,67	4,00	4,00	4,00	3,67	3,33	3,33	4,00	3,25										
140	3,00	3,00	3,67	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,67	4,00	3,33	2,00	2,33	1,00										
141	2,67	4,00	3,67	4,00	3,25	4,00	3,00	3,67	2,00	3,00	3,00	2,67	3,00	3,50										
142	2,00	2,00	4,00	2,00	3,25	3,33	4,00	4,33	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	3,50										
143	3,00	4,00	3,67	4,00	2,25	4,00	2,50	3,67	2,50	3,33	3,33	4,67	3,67	4,50										
144	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,33	5,00	5,00	4,00	3,33	2,33	5,00	3,67	4,50										
145	1,33	3,00	4,33	3,00	3,00	4,00	4,00	4,67	4,33	2,33	3,67	4,00	5,00	3,75										
146	3,00	1,00	4,00	4,00	2,50	4,33	4,00	4,00	3,67	3,00	3,00	4,00	3,33	3,50										
147	2,67	3,00	4,67	5,00	3,25	4,00	3,00	4,00	3,33	4,00	3,00	2,33	3,00	3,50										
148	2,00	4,00	4,00	5,00	2,75	3,67	3,50	4,33	3,00	3,00	3,67	3,33	4,00	4,00										
149	3,00	3,00	4,67	5,00	2,50	3,00	2,50	4,00	1,67	3,67	2,00	3,67	2,33	3,50										
150	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	2,67	3,00	4,00	2,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50										
151	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00										
152	1,67	3,00	3,33	4,00	2,25	3,67	4,00	4,33	4,00	3,00	4,33	4,00	5,00	4,00										

(...)

Itens	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15		16 - 17		18-20		21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39	
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14												
153	1,67	2,00	4,33	5,00	3,50	3,33	3,50	4,67	2,00	3,00	5,00	4,00	4,33	3,50												
154	3,00	2,00	3,67	5,00	2,50	3,33	3,50	4,33	2,50	3,00	4,00	2,67	4,00	3,75												
155	2,00	3,00	4,00	5,00	3,25	3,33	3,50	4,67	2,33	3,00	4,00	3,00	3,67	2,50												
156	2,67	2,00	4,33	5,00	3,25	2,67	2,00	3,50	3,00	3,33	3,00	4,00	3,33	3,75												
157	2,33	5,00	3,67	3,00	2,00	3,33	3,00	4,33	2,00	3,67	4,33	3,67	4,33	3,00												
158	2,33	5,00	4,00	4,00	2,25	4,33	3,50	4,67	3,00	3,00	3,00	4,33	3,67	4,00												
159	3,67	3,00	3,67	5,00	2,25	4,33	3,50	4,00	4,67	3,33	4,00	3,67	4,33	4,75												
160	3,00	5,00	4,33	4,00	2,75	3,67	3,50	3,67	3,67	3,00	4,00	4,33	3,33	4,00												
161	2,67	2,00	3,33	3,00	2,50	4,33	3,50	4,00	4,00	3,00	4,67	4,00	4,67	4,25												
162	2,67	1,00	4,00	4,00	2,25	4,33	3,00	4,00	3,33	3,00	4,00	3,33	4,00	4,00												
163	1,33	2,00	3,33	3,00	3,00	4,00	3,00	4,67	4,00	2,33	2,33	2,67	4,00	3,50												
164	3,00	2,00	3,33	4,00	2,25	4,67	3,00	3,67	3,33	3,33	3,33	2,67	3,67	4,25												
165	3,00	4,00	4,00	4,00	2,75	5,00	3,50	4,67	3,33	2,00	5,00	4,00	4,33	4,25												
166	2,67	2,00	3,33	3,00	2,50	4,33	3,50	4,00	4,00	3,00	4,67	4,00	4,67	4,25												
167	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,67	3,67	3,67	3,00	3,00	3,33	3,00												
168	3,00	4,00	4,33	5,00	4,00	4,33	4,50	4,00	3,67	2,33	4,00	3,67	4,67	3,75												
169	3,33	3,00	4,00	5,00	2,50	4,00	3,50	4,00	3,67	2,67	4,33	4,33	4,33	5,00												
170	3,33	3,00	3,33	4,00	2,75	5,00	3,50	5,00	4,00	3,00	4,00	3,33	4,00	4,25												
171	3,67	3,00	3,33	4,00	2,00	3,33	2,50	4,33	3,33	4,00	3,33	3,67	3,00	3,75												
172	3,00	4,00	3,33	4,00	3,75	3,67	3,00	5,00	4,00	2,67	4,00	3,33	4,00	3,75												
173	2,33	3,00	4,00	3,00	1,50	4,33	3,50	4,67	4,33	4,00	4,00	4,33	4,33	5,00												
174	2,00	1,00	3,67	5,00	3,25	4,33	3,00	4,00	4,67	2,67	3,00	3,33	3,33	4,25												
175	3,67	5,00	3,67	3,00	3,50	4,67	4,00	4,33	5,00	1,67	3,33	3,33	4,00	4,50												
176	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,67	3,33	4,00	4,00	4,00	3,00												
177	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,33	3,67	4,33	4,00	4,00												
178	3,00	5,00	3,67	4,00	2,00	2,33	2,50	4,00	3,50	2,67	3,33	2,67	3,33	2,25												
179	1,33	3,00	3,67	5,00	4,25	4,33	2,50	5,00	2,33	2,67	2,33	2,00	3,33	2,50												
180	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,67	4,00	3,33	3,67	2,33	2,33	2,00	2,00	3,00												
181	2,67	2,00	4,00	3,00	2,67	3,00	3,00	3,33	3,67	3,50	3,33	3,33	3,00	4,00												
182	3,50	2,00	5,00	5,00	1,75	3,00	3,00	4,33	2,67	2,67	2,33	2,33	3,67	1,50												
183	2,67	2,00	3,67	5,00	2,00	3,33	3,00	3,67	3,00	3,33	3,33	2,33	2,67	2,25												
184	2,33	3,00	3,00	4,00	2,25	4,33	3,00	4,67	3,67	2,67	3,33	3,67	3,67	4,00												
185	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,33	3,50	4,33	4,00	3,67	3,67	4,00	3,33	3,50												
186	1,67	3,00	3,00	3,00	3,00	4,33	4,50	4,00	4,33	4,00	1,33	4,00	2,33	3,25												
187	3,00	3,00	3,00	4,00	2,25	3,67	3,00	4,33	3,33	3,00	2,67	2,00	3,67	2,50												
188	2,33	3,00	4,00	5,00	3,50	5,00	4,00	4,33	4,00	3,00	4,67	4,00	4,33	4,00												
189	1,33	1,00	3,67	5,00	2,00	4,33	4,50	5,00	4,33	3,00	4,33	4,00	4,67	4,67												
190	1,00	3,00	3,67	4,00	2,00	4,67	3,00	5,00	4,33	1,67	4,67	4,33	5,00	4,00												
191	2,33	4,00	4,00	4,00	3,75	5,00	4,00	4,67	4,67	3,33	4,33	3,67	4,67	4,25												
192	2,00	3,00	3,33	4,00	1,50	5,00	4,50	5,00	4,67	2,00	4,33	4,00	4,33	5,00												
193	3,00	3,00	4,00	4,00	4,25	4,33	5,00	4,67	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00												
194	2,00	5,00	3,50	4,00	3,50	4,33	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,33	4,33	4,00												
195	2,00	3,00	3,33	3,00	3,00	4,00	5,00	4,67	4,67	2,00	3,33	1,33	5,00	4,50												
196	2,33	2,00	4,00	5,00	3,50	4,33	4,50	5,00	5,00	2,00	4,00	2,67	5,00	4,25												
197	2,67	3,00	4,00	2,00	1,25	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,33	4,00	4,00	3,25												
198	2,33	2,00	3,67	3,00	3,00	5,00	4,00	4,67	4,33	3,00	4,00	4,00	3,33	3,25												
199	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,50	3,67	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00												
200	2,33	3,00	3,67	5,00	2,25	3,67	3,50	4,33	4,00	3,00	3,00	3,67	4,00	3,25												
201	2,33	4,00	3,33	3,00	3,00	4,33	4,00	5,00	4,67	4,00	4,00	5,00	4,67	4,25												
202	4,33	4,00	4,33	5,00	3,75	4,33	4,00	4,33	3,67	3,33	3,33	3,00	4,33	3,25												
203	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,50	3,50	3,33	3,00	3,33	2,67	3,67	3,75												
204	2,33	2,00	3,00	3,00	2,25	3,67	3,50	4,67	4,00	3,00	3,00	3,33	4,67	4,00												
205	1,33	1,00	3,67	3,00	3,00	5,00	5,00	4,67	4,00	2,00	4,67	4,00	5,00	4,25												
206	2,67	4,00	4,00	4,00	3,25	4,33	3,50	5,00	3,33	3,33	2,67	2,67	3,00	2,75												
207	2,33	3,00	4,00	3,00	1,50	4,00	4,00	5,00	4,00	2,33	5,00	4,67	4,33	4,00												
208	3,33	4,00	4,00	4,00	2,75	4,33	4,00	4,00	4,33	3,00	3,67	4,67	4,33	3,75												
209	2,67	3,00	3,67	4,00	3,00	4,00	4,00	4,33	3,67	2,00	3,33	3,67	4,00	3,75												
210	2,33	3,00	4,33	3,00	3,25	5,00	3,50	4,67	4,00	2,33	4,00	3,67	5,00	4,00												
211	1,67	5,00	3,67	5,00	2,75	3,67	3,00	5,00	2,33	2,67	3,67	3,00	4,00	3,25												
212	2,67	3,00	4,33	5,00	1,75	3,00	3,00	4,67	2,67	4,00	2,33	2,00	1,33	3,00												
213	3,00	4,00	3,67	5,00	3,75	4,33	3,50	5,00	4,67	3,00	4,33	4,33	5,00	5,00												
214	3,67	3,00	4,67	4,00	4,50	5,00	3,00	4,33	3,67	1,67	5,00	3,67	5,00	4,75												
215	2,33	2,00	2,00	4,00	3,00	2,33	4,00	2,00	3,00	3,33	2,67	2,33	3,00	3,00												
216	1,33	1,00	3,33	3,00	2,50	4,67	2,00	5,00	3,67	3,00	3,00	2,67	4,00	3,00												
217	3,67	2,00	3,33	3,00	2,25	2,67	3,00	3,67	2,67	2,67	4,33	3,00	2,67	3,00												
218	1,33	3,00	3,00	5,00	2,50	5,00	2,50	4,33	2,00	3,00	2,33	2,33	2,33	3,25												
219	2,00	3,00	4,33	4,00	2,75	4,00	5,00	5,00	3,33	3,33	3,67	2,67	3,00	4,75												
220	2,00	3,00	3,67	1,00	1,00	2,67	4,00	3,33	4,33	3,00	3,00	3,00	3,33	4,25												
221	1,67	5,00	4,00	5,00	1,75	2,67	3,50	5,00	5,00	4,00	3,33	4,00	3,67	4,75												
222	2,00	4,00	3,67	4,00	3,00	4,67	4,00	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	2,67	3,50												
223	2,33	3,00	4,00	5,00	1,75	3,33	3,00	5,00	4,33	2,67	4,33	2,67	5,00	4,00												
224	1,00	1,00	3,67	3,00	2,75	4,67	5,00	5,00	4,67	3,33	4,00	4,33	5,00	4,75												
225	2,67	3,00	2,67	3,00	1,00	2,67	4,50	4,00	3,67	3,00	4,33	3,00	4,67	3,75												
226	1,33	3,00	3,67	3,00	2,75	4,67	5,00	5,00	4,67	3,33	4,00	4,33	5,00	4,75												
227	2,67	4,00	5,00	5,00	4,25	4,67	3,00	4,00	2,00	4,33	4,00	2,67	3,67	3,00												

(...)

Itens	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15		16 - 17		18-20		21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39	
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14												
228	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	2,67	2,50	4,67	2,33	4,00	3,00	2,33	2,67	3,50												
229	2,00	5,00	3,67	4,00	2,50	3,00	4,00	4,67	4,33	2,33	4,00	3,33	4,33	4,25												
230	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,33	2,50	4,33	2,33	3,67	3,67	2,33	4,00	3,00												
231	2,33	4,00	4,00	5,00	2,75	4,67	5,00	4,33	4,00	3,00	1,67	3,67	4,33	4,50												
232	3,33	5,00	3,00	5,00	2,00	3,00	2,50	4,67	2,33	3,00	4,67	2,67	5,00	2,00												
233	3,67	4,00	3,67	5,00	2,75	4,67	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00												
234	4,00	4,00	4,33	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,67	3,67	5,00	3,67	4,75												
235	2,00	4,00	3,67	4,00	3,50	4,00	3,00	4,33	2,67	2,67	2,00	2,33	2,67	2,50												
236	1,00	1,00	2,33	3,00	1,00	2,33	4,00	5,00	4,00	1,67	3,00	3,33	4,33	3,33												
237	2,67	3,00	3,67	5,00	3,50	4,67	4,50	5,00	3,67	3,67	3,33	4,00	5,00	4,00												
238	2,33	3,00	3,67	3,00	1,00	3,67	3,50	4,67	5,00	2,00	3,67	3,67	4,00	3,75												
239	3,33	3,00	4,00	2,00	2,75	3,67	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,67	1,00												
240	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,67	3,50	3,00	4,67	3,00	4,00	4,50	4,67	3,75												
241	2,00	1,00	4,67	5,00	3,25	4,67	3,00	4,00	3,67	5,00	3,67	4,33	2,67	3,00												
242	1,33	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	3,00	3,67	2,67	3,00	1,33	3,00	1,67	4,00												
243	1,67	3,00	3,67	4,00	2,25	4,00	3,50	4,00	3,67	3,00	3,00	3,00	4,00	3,50												
244	3,67	5,00	4,67	5,00	2,75	4,33	3,00	4,33	2,67	3,00	2,33	3,00	2,00	3,25												
245	2,67	4,00	4,00	4,00	3,25	5,00	3,50	4,67	3,33	2,33	3,33	2,33	3,33	3,75												
246	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,33	3,33	3,00	3,00	3,00	4,33	3,75												
247	2,00	1,00	3,67	5,00	1,75	3,00	3,00	2,50	3,00	4,00	1,00	1,67	2,67	3,00												
248	1,33	1,00	3,33	5,00	2,33	2,67	2,50	3,67	3,67	2,67	3,00	3,00	4,00	3,00												
249	1,33	3,00	3,67	4,00	4,75	4,67	4,50	4,67	4,67	3,00	4,67	4,33	4,67	4,25												
250	1,67	2,00	4,00	5,00	2,50	4,33	2,50	4,00	3,33	3,00	3,33	1,67	3,33	2,25												
251	2,00	2,00	4,00	4,00	2,33	3,33	2,50	4,67	1,67	3,00	2,67	1,00	2,33	2,00												
252	2,00	2,00	5,00	5,00	4,25	4,33	1,00	5,00	3,00	2,67	3,67	3,67	4,33	1,00												
253	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,33	3,50	4,67	4,00	2,67	4,33	3,67	4,67	4,00												
254	2,33	3,00	4,00	2,00	1,00	4,67	3,50	4,00	4,00	2,33	3,67	3,67	4,00	4,50												
255	1,33	1,00	5,00	5,00	4,25	5,00	4,50	4,67	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	4,00												
256	2,67	3,00	4,67	5,00	2,25	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	5,00												
257	1,33	1,00	3,67	3,00	3,25	4,67	4,00	4,67	5,00	2,33	3,00	4,00	3,67	4,00												
258	1,67	1,00	4,33	5,00	2,75	5,00	4,00	4,33	4,00	3,00	3,33	4,00	3,50	4,00												
259	2,33	2,00	4,00	3,00	2,50	4,33	5,00	5,00	5,00	2,33	5,00	4,33	5,00	5,00												
260	2,67	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	3,50	4,67	4,67	3,00	4,67	3,33	3,67	4,00												
261	2,67	3,00	4,33	5,00	1,00	4,00	3,00	4,67	4,00	3,00	3,33	3,33	4,33	4,00												
262	1,00	5,00	5,00	5,00	3,67	5,00	5,00	5,00	5,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00												
263	1,33	1,00	3,67	3,00	2,25	3,67	3,00	3,67	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00												
264	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,33	3,00	2,67	3,33	2,33	2,67	2,00	3,00	3,75												
265	1,33	2,00	3,67	3,00	1,33	2,33	5,00	4,67	4,67	2,33	2,00	3,67	5,00	3,75												
266	2,67	2,00	3,33	4,00	3,25	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	4,00	2,67	4,75												
267	1,67	3,00	4,33	5,00	3,00	5,00	3,50	5,00	4,33	3,00	4,67	4,67	4,00	4,00												
268	1,67	2,00	4,67	3,00	2,75	5,00	2,50	2,67	3,33	2,33	3,67	4,00	3,00	3,25												
269	1,00	4,00	2,67	3,00	2,50	4,00	5,00	4,00	4,00	2,67	4,00	4,33	4,00	3,25												
270	2,00	1,00	4,00	5,00	1,67	3,50	3,00	4,67	5,00	2,33	3,33	3,00	3,00	4,25												
271	1,00	2,00	4,00	5,00	3,50	4,00	4,50	4,00	4,00	3,33	3,33	3,33	3,67	4,00												
272	1,33	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,67	3,00	3,00												
273	1,33	4,00	3,33	3,00	2,50	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,67	4,67	5,00	5,00												
274	1,00	5,00	3,33	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,33	2,33	4,00	3,67	3,67	4,25												
275	2,00	1,00	2,00	2,00	1,33	3,33	5,00	5,00	3,67	1,33	2,67	2,67	3,67	4,00												
276	1,67	4,00	3,33	5,00	2,75	5,00	2,50	3,33	3,33	2,00	5,00	5,00	5,00	4,25												
277	1,67	4,00	3,67	4,00	1,33	5,00	2,00	4,00	3,50	2,67	4,00	1,00	5,00	4,75												
278	2,67	5,00	3,00	5,00	1,00	3,67	3,00	4,00	3,33	3,00	2,67	1,00	4,33	2,00												
279	4,67	5,00	5,00	5,00	1,00	4,67	1,00	4,00	2,67	3,67	3,33	4,67	4,00	4,50												
280	2,67	5,00	3,67	5,00	1,25	3,33	2,00	4,33	3,33	3,00	2,67	1,00	4,33	2,00												
281	2,67	3,00	4,00	4,00	2,50	4,67	3,00	4,33	3,50	3,00	3,33	2,67	4,00	3,67												
282	2,33	3,00	3,67	5,00	3,00	3,33	2,50	4,67	4,00	3,50	4,00	4,33	3,00	3,33												
283	1,00	1,00	3,33	1,00	2,00	3,00	1,00	4,33	3,67	2,67	1,67	1,33	5,00	2,50												
284	1,33	1,00	3,67	4,00	1,00	3,00	3,50	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,33	3,00												
285	1,67	3,00	3,67	5,00	1,33	3,00	3,00	4,00	2,33	3,33	3,00	3,00	3,00	3,25												
286	2,33	3,00	3,67	5,00	1,00	3,00	3,50	4,00	4,00	3,00	3,33	3,33	4,00	3,75												
287	2,67	3,00	4,33	4,00	3,00	3,50	4,00	3,00	3,33	3,50	3,67	2,67	3,33	3,25												
288	3,00	2,00	4,33	1,00	4,00	4,33	3,50	3,33	4,33	3,00	3,67	3,00	3,00	3,75												
289	2,67	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,67	4,00	2,33	3,00	2,67	2,50												
290	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,33	3,50	4,00	4,00	2,33	3,67	3,67	4,00	4,00												
291	3,33	4,00	4,33	4,00	3,50	3,33	3,00	3,67	4,00	2,67	4,00	2,67	4,00	3,00												
292	1,00	2,00	2,67	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,33	4,67	3,00												
293	2,33	3,00	3,67	3,00	2,25	4,67	3,00	4,33	3,67	3,67	3,00	3,33	3,67	3,75												
294	2,33	3,00	3,67	4,00	3,75	3,33	3,00	4,33	4,00	3,33	2,67	2,33	2,67	2,50												
295	2,67	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,33	3,67	3,33	3,67	3,00	3,33	3,00												
296	1,33	1,00	3,33	3,00	2,50	2,33	3,00	4,00	4,67	1,33	3,33	2,33	5,00	3,33												
297	1,33	2,00	3,33	4,00	2,00	2,33	2,50	4,00	4,67	2,67	4,00	1,00	2,67	2,00												
298	1,00	1,00	2,33	2,00	2,00	2,67	5,00	5,00	5,00	1,33	3,33	3,33	5,00	5,00												
299	1,67	2,00	4,33	5,00	2,75	3,33	2,00	2,67	2,67	3,00	3,33	2,33	4,00	3,25												
300	2,33	3,00	3,67	5,00	3,25	4,00	2,50	4,67	2,33	3,00	3,00	2,00	4,33	2,75												
301	2,67	2,00	3,67	4,00	1,00	3,33	1,00	5,00	3,00	3,00	4,67	3,00	2,67	3,50												
302	3,00	5,00	3,67	5,00	1,75	3,33	2,00	3,67	3,67	3,33	3,33	3,00	3,67	3,75												
303	2,67	5,00	4,00	4,00	3,50	4,67	3,50	4,00	4,00	2,67	4,00	3,67	4,00	4,50												
304	1,67	1,00	3,67	4,00	3,00	3,33	1,00	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,25												

(...)

Items	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15		16 - 17		18-20		21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39		
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14													
305	2,00	3,00	4,00	4,00	3,75	3,00	5,00	4,67	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
306	3,67	5,00	4,33	5,00	3,50	3,33	3,00	4,00	2,67	2,67	2,33	2,00	3,33	3,25													
307	1,00	1,00	3,33	3,00	2,25	4,00	5,00	3,67	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
308	2,00	3,00	4,67	5,00	2,75	4,00	4,00	5,00	3,33	3,00	3,67	4,00	4,00	4,25													
309	1,33	3,00	3,67	5,00	1,33	3,33	4,50	4,67	4,50	2,33	2,33	3,00	3,67	4,00													
310	2,00	4,00	2,33	5,00	3,00	2,33	3,00	5,00	3,00	5,00	3,67	3,67	4,67	3,50													
311	2,00	2,00	3,67	4,00	1,33	3,33	3,00	5,00	3,67	1,33	5,00	3,67	5,00	4,50													
312	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,33	5,00	4,67	4,67	3,33	4,67	3,00	5,00	4,33													
313	2,00	3,00	4,33	5,00	2,75	5,00	3,50	4,00	4,33	3,00	4,00	3,67	5,00	3,75													
314	2,33	3,00	3,00	4,00	2,50	3,67	3,50	5,00	4,33	3,67	2,33	5,00	4,00	4,75													
315	3,67	3,00	3,67	5,00	3,25	4,33	4,00	5,00	4,00	3,67	4,00	4,67	3,67	4,25													
316	1,00	5,00	3,67	5,00	1,00	4,33	5,00	3,00	5,00	5,00	4,33	5,00	4,00	4,00													
317	2,00	3,00	4,67	5,00	2,75	5,00	3,50	4,33	3,00	3,00	5,00	4,00	4,33	4,00													
318	2,67	3,00	3,67	5,00	1,75	4,00	2,50	4,67	3,33	2,33	4,00	2,33	4,67	3,75													
319	3,67	4,00	3,67	3,00	3,75	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00													
320	1,00	3,00	3,67	1,00	2,00	3,00	2,00	3,33	3,00	1,00	3,67	5,00	5,00	5,00													
321	3,33	2,00	3,33	4,00	2,50	3,00	3,00	4,00	3,33	3,00	3,00	2,33	3,67	2,50													
322	1,33	2,00	5,00	5,00	4,25	4,67	3,00	3,33	3,67	3,33	3,33	3,00	3,00	3,00													
323	1,33	1,00	3,67	3,00	1,00	4,00	4,50	4,33	4,67	3,00	5,00	3,00	4,67	4,00													
324	2,33	3,00	2,67	3,00	2,75	4,00	3,50	4,33	4,33	3,00	3,00	2,33	4,33	3,00													
325	2,67	3,00	4,00	4,00	2,50	4,00	3,50	4,33	3,67	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00													
326	3,67	5,00	3,67	5,00	5,00	5,00	4,00	4,33	3,00	2,33	5,00	1,00	5,00	5,00													
327	1,67	3,00	3,33	5,00	3,00	4,00	1,00	4,33	4,00	3,67	5,00	3,00	5,00	3,00													
328	3,33	1,00	4,00	5,00	3,75	4,00	2,50	4,00	3,00	4,00	2,67	2,67	3,67	3,25													
329	2,33	1,00	3,67	4,00	2,75	3,00	2,50	3,67	4,67	3,00	5,00	4,67	5,00	3,75													
330	1,33	3,00	3,33	5,00	3,00	3,67	4,00	3,67	5,00	3,67	2,67	3,67	4,33	4,25													
331	3,00	4,00	4,00	4,00	3,25	4,50	3,00	4,00	4,33	2,67	3,33	2,67	3,67	3,50													
332	2,33	3,00	4,33	5,00	4,50	4,33	5,00	5,00	5,00	1,33	4,33	5,00	4,33	5,00													
333	1,00	3,00	3,67	1,00	2,00	3,00	2,00	3,33	2,67	1,00	3,67	5,00	5,00	5,00													
334	2,33	3,00	4,00	5,00	3,00	4,33	4,00	4,33	3,67	3,00	3,67	3,67	2,67	3,75													
335	1,00	2,00	3,33	4,00	3,00	3,67	2,50	3,67	2,67	1,67	2,33	3,00	3,33	3,25													
336	1,67	1,00	4,00	5,00	3,25	3,33	5,00	5,00	3,67	3,00	4,00	3,33	4,00	4,50													
337	2,00	3,00	3,67	5,00	2,50	3,67	3,00	3,67	3,33	3,33	3,67	3,33	4,33	3,50													
338	2,67	3,00	4,00	4,00	2,25	5,00	3,00	5,00	3,00	3,33	4,00	2,33	4,00	2,75													
339	1,67	1,00	3,67	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	1,67	3,67	2,33	4,33	2,75													
340	1,67	3,00	3,67	3,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	3,67	1,00	1,33	3,00	1,00													
341	2,33	3,00	2,67	4,00	3,75	3,33	4,00	5,00	4,67	2,67	5,00	3,00	5,00	4,25													
342	3,33	3,00	3,67	5,00	4,00	2,67	2,00	3,00	3,67	3,33	3,67	2,67	3,00	3,00													
343	1,67	2,00	3,00	2,00	1,75	1,67	4,00	5,00	3,00	1,00	1,00	2,50	5,00	4,75													
344	2,67	3,33	5,00	3,25	3,33	1,00	3,33	3,00	4,00	4,33	3,33	5,00	3,00	3,00													
345	2,67	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,50	4,67	3,00	2,67	3,67	2,33	3,67	3,25													
346	1,67	3,00	3,33	3,00	3,00	4,00	4,50	4,67	4,33	3,00	3,00	3,00	5,00	4,50													
347	2,33	3,00	3,67	3,00	3,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,33	3,67	3,33	4,33	4,00													
348	3,00	3,00	3,67	5,00	1,67	3,33	2,50	4,00	4,50	3,67	3,00	3,67	3,00	3,25													
349	3,33	3,00	2,50	4,00	1,00	5,00	3,00	3,67	3,00	1,33	3,00	1,67	3,33	3,00													
350	2,33	4,00	5,00	4,00	3,50	4,67	4,00	5,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	3,50													
351	1,67	2,00	3,33	3,33	2,25	4,33	3,00	4,00	3,33	3,00	4,00	3,67	1,67	3,50													
352	2,33	3,00	2,67	4,00	3,00	3,67	2,50	4,00	3,33	3,00	4,00	3,00	4,00	3,75													
353	1,33	3,00	3,67	4,00	3,50	4,67	3,50	4,00	3,67	2,00	2,00	2,67	4,00	3,75													
354	1,33	3,00	3,50	3,00	1,33	3,67	4,00	4,00	3,67	2,67	3,33	3,67	4,00	3,75													
355	2,33	2,00	3,67	4,00	2,25	3,67	3,00	4,00	3,00	3,33	3,67	2,00	3,67	2,75													
356	1,00	2,00	4,33	3,00	4,00	4,33	3,00	4,50	4,00	4,00	3,67	2,33	2,67	3,25													
357	1,33	1,00	5,00	5,00	2,50	3,67	3,50	4,00	3,33	3,33	2,67	3,67	3,33	3,75													
358	3,33	4,00	4,00	3,00	3,50	4,00	3,50	4,00	3,67	2,67	3,33	3,00	4,00	3,25													
359	1,33	3,00	3,33	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,67	3,33	4,67	4,00	4,67	3,75													
360	2,33	4,00	4,00	5,00	2,50	4,33	2,50	3,67	3,67	3,33	3,33	2,33	3,33	3,00													
361	1,67	2,00	3,00	4,00	2,75	4,00	4,00	4,33	4,67	2,00	3,67	3,67	4,33	4,00													
362	1,33	1,00	4,00	4,00	2,75	4,33	3,50	4,67	3,33	2,00	2,67	2,33	3,00	3,50													
363	2,33	3,00	3,67	5,00	2,75	2,67	3,50	3,00	3,67	3,00	3,33	3,00	4,00	3,50													
364	2,00	2,00	3,33	5,00	3,50	4,00	3,50	4,33	2,67	2,67	2,33	2,33	2,67	3,75													
365	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,33	4,00	4,33	3,67	3,00	4,00	4,00	4,00	3,75													
366	2,00	3,00	3,33	3,00	3,75	5,00	4,50	4,67	5,00	3,00	2,67	4,33	4,00	4,00													
367	1,33	3,00	2,33	2,00	2,25	4,33	5,00	5,00	5,00	2,33	1,67	4,33	4,67	4,25													
368	2,00	3,00	2,67	4,00	1,75	3,67	3,00	4,67	4,00	3,67	3,33	2,00	3,00	3,25													
369	2,00	2,00	3,67	5,00	2,75	5,00	5,00	5,00	4,67	2,00	4,00	4,67	4,67	5,00													
370	3,00	3,00	3,67	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,67	4,33	3,25													
371	2,00	2,00	3,67	3,00	1,00	2,33	1,00	4,33	1,00	2,33	3,33	1,33	4,67	1,00													
372	1,33	2,00	5,00	5,00	2,50	3,67	3,50	4,00	3,33	3,33	2,67	3,67	3,33	3,75													
373	2,67	3,00	3,33	4,00	3,00	4,00	5,00	3,67	2,67	2,33	3,00	3,67	3,33	3,00													
374	2,33	3,00	3,67	4,00	3,50	5,00	4,00	4,67	4,33	2,33	4,00	3,33	4,00	4,50													
375	3,00	4,00	4,67	5,00	3,75	4,67	4,00	4,00	4,00	2,00	3,67	3,67	3,67	3,00													
376	2,00	5,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	2,33	3,00	2,67	3,00	3,00													
377	1,00	2,00	3,67	4,00	3,50	4,67	3,50	5,00	3,33	3,33	3,00	4,33	4,67	5,00													
378	4,00	4,00	5,00	5,00	3,25	5,00	3,00	4,33	5,00	3,33	4,67	3,33	3,33	4,25													
379	3,33	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50	4,33	3,67	3,33	3,67	3,33	3,67	3,25													
380	2,33	3,00	4,00	5,00	3,75	4,33	4,00	5,00	3,67	3,00	3,33	2,67	3,67	3,50													

(...)

Ítems	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14
381	4,33	4,00	3,33	5,00	1,00	4,33	1,00	2,67	2,50	3,33	4,00	1,00	3,67	3,00
382	1,33	3,00	4,00	5,00	2,00	4,67	5,00	5,00	4,00	1,67	5,00	5,00	5,00	5,00
383	2,33	3,00	3,33	3,00	2,75	4,33	4,00	4,67	4,00	2,33	3,00	3,33	4,67	4,00
384	2,33	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,67	4,67	2,33	3,33	3,33	4,33	3,75
385	1,67	1,00	3,67	4,00	3,67	3,67	4,50	4,67	5,00	3,33	4,33	5,00	4,00	5,00
386	2,00	2,00	3,67	5,00	2,75	5,00	3,50	5,00	3,33	3,67	2,67	3,00	4,33	4,25
387	3,67	3,00	4,67	5,00	3,25	4,33	4,00	4,33	3,67	3,33	4,00	3,00	4,00	3,50
388	1,67	2,00	4,00	4,00	3,33	4,67	4,00	4,33	4,67	3,00	3,67	3,33	4,00	3,75
389	2,00	3,00	4,33	3,00	3,25	5,00	3,50	4,33	4,67	3,00	4,33	4,00	4,00	4,50
390	2,00	3,00	3,33	3,00	3,75	4,00	3,50	5,00	4,33	3,67	3,67	2,33	5,00	4,00
391	1,33	2,00	4,33	4,00	4,50	5,00	4,50	5,00	4,67	3,00	4,00	4,00	4,67	4,25
392	1,33	1,00	5,00	2,00	3,25	2,67	3,50	5,00	4,67	2,67	4,67	3,00	5,00	4,25
393	1,67	2,00	3,33	4,00	1,00	3,67	4,00	5,00	4,00	2,33	4,00	3,67	4,33	4,00
394	1,00	2,00	3,00	4,00	2,50	4,00	3,00	4,67	4,33	2,00	4,67	4,00	5,00	3,25
395	2,67	3,00	4,00	5,00	4,50	4,67	4,50	4,00	5,00	3,00	2,00	3,33	4,67	4,25
396	3,00	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	4,50	5,00	3,67	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00
397	2,00	1,00	3,33	5,00	1,00	5,00	3,00	4,67	3,33	3,67	3,00	2,33	3,00	3,00
398	1,33	2,00	2,00	5,00	1,00	2,67	2,50	4,67	3,67	2,33	2,33	1,00	3,00	3,25
399	1,67	3,00	3,67	4,00	1,00	3,00	2,50	4,67	3,00	2,33	3,00	1,00	3,00	2,25
400	1,33	3,00	3,67	4,00	1,00	3,33	3,50	4,67	3,00	2,33	4,00	3,00	3,00	2,25
401	2,00	3,00	3,33	3,00	2,50	3,67	3,00	4,33	3,67	3,33	3,00	3,00	3,33	3,00
402	2,67	1,00	3,67	3,00	2,00	5,00	3,50	4,33	4,33	4,67	3,33	4,00	2,33	4,50
403	1,67	2,00	3,67	4,00	2,50	3,67	2,50	3,00	2,67	2,67	2,67	3,00	2,33	3,00
404	3,00	5,00	4,00	4,00	4,25	5,00	3,50	4,67	4,33	3,33	3,00	4,00	3,00	4,25
405	2,33	4,00	3,33	4,00	4,25	4,00	2,50	3,67	1,67	3,00	3,67	2,00	3,00	2,00
406	2,33	3,00	4,33	5,00	3,50	4,33	2,50	3,00	3,00	3,67	3,67	1,00	4,00	3,00
407	1,33	1,00	4,33	3,00	4,00	4,00	2,50	4,33	3,33	1,33	4,67	2,00	5,00	4,25
408	1,00	1,00	4,00	4,00	3,75	4,00	4,50	4,33	4,67	2,67	4,00	3,33	5,00	4,25
409	1,67	3,00	3,33	4,00	4,00	4,33	3,00	5,00	3,67	1,00	3,67	1,00	4,33	2,25
410	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,50	2,00	4,67	3,67	4,00	3,00	2,67	3,33	3,50
411	3,33	4,00	5,00	4,00	4,50	4,67	4,50	4,67	4,00	3,67	2,33	4,67	2,67	3,50
412	3,67	3,00	4,00	5,00	3,50	3,67	4,00	3,33	3,00	3,00	3,00	2,67	3,00	2,75
413	3,67	3,00	4,00	5,00	2,50	3,67	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	3,00	2,75
414	2,00	1,00	2,67	3,00	2,00	2,67	3,00	5,00	4,33	3,00	3,00	4,33	2,33	3,50
415	2,67	4,00	4,00	4,00	2,00	3,67	2,50	4,67	3,00	3,00	3,33	2,00	4,00	3,00
416	1,33	4,00	3,33	4,00	3,25	3,67	4,00	3,33	3,00	3,33	3,33	3,00	3,00	4,00
417	3,00	3,00	3,67	4,00	3,25	4,33	3,00	3,67	3,33	3,00	3,67	3,67	3,00	3,25
418	2,00	2,00	3,33	3,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,33	2,00	4,00	3,67	4,00	3,50
419	2,33	2,00	3,67	3,00	3,50	5,00	4,00	4,33	4,33	2,33	4,67	3,67	3,67	4,00
420	2,67	3,00	4,33	3,00	3,50	5,00	3,50	4,00	5,00	3,33	4,00	3,67	4,00	4,00
421	3,33	4,00	4,67	5,00	3,50	4,33	3,00	2,33	1,67	3,33	2,00	1,67	1,33	2,00
422	4,00	5,00	4,33	4,00	2,25	4,00	3,50	4,00	3,33	3,33	4,00	4,00	3,67	4,00
423	4,33	3,00	4,33	5,00	3,50	4,00	3,00	3,67	4,33	2,33	4,33	4,33	3,67	4,00
424	3,00	2,00	3,67	4,00	2,00	3,33	2,50	3,67	2,67	4,00	4,67	2,33	3,33	3,00
425	2,67	4,00	3,67	4,00	3,25	4,00	3,00	4,00	3,33	3,00	3,33	2,67	3,33	2,75
426	4,33	4,00	3,67	4,00	2,75	3,00	2,50	3,67	3,00	3,67	3,33	3,00	3,67	3,50
427	3,00	3,00	3,67	4,00	3,00	4,00	3,50	4,00	3,67	2,67	4,00	4,33	3,67	4,00
428	2,33	4,00	3,33	4,00	2,00	4,67	4,00	4,67	4,67	2,00	4,33	3,33	5,00	3,67
429	3,00	5,00	4,00	4,00	2,25	3,00	3,00	3,67	3,33	3,33	4,33	4,00	2,67	3,50
430	1,33	2,00	3,00	3,00	1,00	3,67	5,00	5,00	4,33	3,00	4,33	3,00	5,00	5,00
431	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,67	3,00	3,67	3,00	4,00	3,50
432	4,67	5,00	4,00	4,00	3,75	4,00	3,50	4,33	4,33	3,33	2,67	3,00	4,33	4,25
433	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	2,50	4,67	3,67	3,00	3,33	3,00	4,00	3,75
434	2,33	2,00	3,67	4,00	3,25	4,33	4,50	4,67	5,00	2,33	4,33	3,67	5,00	4,25
435	3,33	5,00	4,33	3,00	3,00	4,33	4,50	5,00	4,67	2,67	5,00	4,67	5,00	4,50
436	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,33	2,50	4,67	4,33	3,67	4,00	3,00	5,00	4,00
437	2,33	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	3,00	4,00	4,00	3,25
438	2,33	3,00	4,00	3,00	2,50	5,00	5,00	5,00	4,67	3,67	5,00	5,00	5,00	5,00
439	1,33	1,00	2,67	3,00	3,25	3,67	5,00	4,67	5,00	2,00	4,33	4,33	4,67	5,00
440	2,33	3,00	4,33	3,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,67	1,67	5,00	5,00	5,00	5,00
441	3,00	2,00	4,33	4,00	2,50	4,00	5,00	4,67	5,00	3,00	3,50	4,33	5,00	4,50
442	2,33	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,67	3,67	2,33	4,67	5,00
443	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,67	2,67	4,00	3,67	4,00	4,00
444	3,67	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,67	3,33	4,00	3,75
445	2,00	2,00	3,67	4,00	3,25	4,33	3,00	3,33	3,67	3,00	3,67	3,00	4,00	3,50
446	2,33	2,00	3,67	4,00	3,25	3,67	3,00	3,33	3,33	3,00	3,33	2,33	4,00	3,00
447	1,67	3,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,67	2,67	3,67	4,33	5,00	4,75
448	3,67	3,00	4,33	3,00	1,75	5,00	2,50	4,33	4,00	4,00	4,67	5,00	4,67	4,25
449	2,33	3,00	4,33	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,67	2,00	4,00	3,67	4,00	4,25
450	3,00	4,00	3,67	4,00	3,25	4,00	4,00	4,33	3,67	2,00	4,67	3,67	5,00	4,00
451	3,00	4,00	3,00	3,00	3,25	4,67	3,00	4,33	3,67	3,00	4,67	3,33	5,00	3,25
452	3,00	3,00	3,33	3,00	2,75	4,67	3,50	4,00	4,00	3,00	4,67	3,67	5,00	3,50

(...)

Itens	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15		16 - 17		18-20		21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39	
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14												
453	2,33	2,00	4,67	5,00	3,25	5,00	4,50	5,00	5,00	3,33	4,33	4,00	5,00	4,00												
454	2,67	4,00	4,33	3,00	3,50	4,33	3,00	3,67	3,67	3,00	3,00	3,33	2,67	3,00												
455	2,00	4,00	4,00	3,00	4,50	4,67	4,50	5,00	4,33	1,67	4,00	2,67	5,00	4,25												
456	2,00	1,00	3,00	4,00	3,25	4,67	4,00	4,67	5,00	3,00	3,33	4,00	4,33	4,00												
457	2,33	3,00	4,33	4,00	2,75	4,33	4,00	4,33	4,33	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00												
458	3,00	4,00	3,67	4,00	3,00	4,00	2,50	4,33	4,00	2,00	3,50	3,67	4,00	3,50												
459	2,33	1,00	4,00	5,00	3,25	4,33	4,00	4,67	3,00	3,00	2,33	3,33	4,67	3,75												
460	3,00	2,00	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	4,33	4,00	4,00	3,67	3,33	4,00	3,25												
461	2,00	3,00	4,00	5,00	3,75	4,00	2,50	4,00	4,00	4,00	4,33	4,67	4,00	4,00												
462	2,00	2,00	2,67	2,00	3,00	3,67	2,00	3,33	2,67	3,00	3,67	4,67	4,33	4,25												
463	2,00	1,00	3,33	4,00	2,25	3,67	3,00	3,67	3,00	3,33	3,00	2,33	4,00	4,00												
464	2,67	3,00	3,67	5,00	2,00	3,67	1,00	3,67	2,67	5,00	3,00	1,00	2,67	1,00												
465	1,67	2,00	4,00	2,00	1,00	4,67	1,50	3,00	4,33	2,33	4,33	1,00	3,33	1,75												
466	2,33	2,00	3,33	2,00	2,75	3,67	3,50	4,33	3,33	3,00	3,33	2,00	3,33	2,75												
467	2,33	3,00	5,00	5,00	3,00	4,33	5,00	4,67	3,67	2,00	3,00	4,00	3,33	4,50												
468	2,67	1,00	4,00	4,00	2,25	4,00	2,00	3,67	1,00	3,00	1,67	2,33	3,00	3,75												
469	2,00	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	3,00	4,33	3,67	3,00	3,00	3,67	3,00	4,00												
470	3,67	3,00	4,00	3,00	2,50	3,33	1,00	3,33	1,00	3,00	1,67	3,33	2,33	2,50												
471	2,67	3,00	3,67	3,00	2,00	5,00	3,00	3,67	3,33	2,67	3,67	3,33	3,00	3,25												
472	2,33	2,00	5,00	5,00	4,25	5,00	3,00	4,67	2,33	4,00	3,00	2,00	3,00	2,50												
473	2,33	3,00	4,33	4,00	3,25	4,00	3,50	4,00	4,67	2,33	4,00	4,00	4,33	4,00												
474	3,33	3,00	3,67	4,00	3,25	4,00	3,50	4,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	3,50												
475	2,00	3,00	3,67	4,00	2,50	4,00	4,50	4,67	4,33	2,00	3,33	5,00	5,00	5,00												
476	2,33	1,00	4,33	5,00	3,75	5,00	5,00	4,67	5,00	2,67	4,33	4,67	5,00	4,25												
477	1,67	3,00	3,67	4,00	3,00	3,33	3,50	4,33	4,00	2,33	4,00	3,50	4,00	4,25												
478	3,00	2,00	3,00	3,00	1,50	4,00	5,00	5,00	4,67	3,33	4,33	4,67	4,33	3,75												
479	1,00	4,33	4,00	3,50	5,00	5,00	4,67	4,33	3,50	4,33	4,67	3,67	4,00													
480	1,67	3,00	4,33	5,00	2,75	4,33	3,50	4,33	3,00	2,33	5,00	3,33	4,33	3,50												
481	1,00	3,00	4,33	5,00	2,75	4,33	3,50	5,00	3,00	2,33	5,00	3,33	4,33	3,50												
482	4,00	1,00	5,00	5,00	1,00	3,67	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,67	4,67	2,75												
483	2,67	4,00	3,33	5,00	3,50	4,67	4,00	4,00	4,33	2,33	4,00	4,00	4,00	4,25												
484	1,33	3,00	2,67	2,00	2,25	3,00	1,50	3,67	3,00	3,00	2,33	2,67	3,67	2,75												
485	1,50	3,00	3,00	1,00	1,75	2,67	3,50	4,67	4,33	3,33	1,67	5,00	3,33	4,25												
486	2,33	3,00	3,67	5,00	1,25	3,67	4,00	4,33	4,67	3,00	3,67	2,33	3,67	4,25												
487	3,00	3,00	3,00	5,00	1,75	2,67	1,50	4,00	3,33	3,00	2,67	2,00	4,00	2,50												
488	4,67	4,00	4,33	5,00	2,50	4,33	2,50	3,33	3,33	4,00	4,33	2,67	4,67	2,00												
489	3,67	4,00	3,67	5,00	3,50	5,00	2,50	4,00	4,33	3,00	4,67	4,00	5,00	3,00												
490	3,67	4,00	5,00	5,00	3,25	5,00	3,50	4,33	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00												
491	1,00	3,00	4,33	5,00	4,00	4,33	4,00	5,00	5,00	2,67	4,00	4,00	4,67	5,00												
492	3,33	2,00	4,67	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	3,00	3,67	2,67	4,00	3,50												
493	2,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,33	3,67	3,00	3,00	3,33	3,67	5,00												
494	2,67	2,00	4,00	5,00	3,50	3,67	5,00	3,67	3,67	2,50	4,67	4,67	5,00	5,00												
495	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,67	3,00	4,00	3,33	4,00	4,67	1,67	3,67	2,00												
496	3,33	4,00	3,33	4,00	2,25	3,67	3,00	4,00	3,33	2,67	3,67	2,67	4,00	3,25												
497	3,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,33	3,67	3,25												
498	2,33	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,67	3,00	3,67	3,33	3,33	3,67	2,75												
499	3,33	3,00	3,67	4,00	3,50	4,00	3,50	3,67	3,67	3,67	4,00	4,67	3,67	3,50												
500	2,67	3,00	4,33	5,00	3,50	2,67	2,00	3,00	2,33	4,67	3,33	3,33	3,67	2,75												
501	2,67	3,00	4,00	5,00	3,25	4,67	2,00	4,33	3,67	4,00	3,00	4,33	3,67	3,50												
502	2,00	2,00	3,33	3,00	1,25	3,00	1,50	3,67	2,33	3,00	3,00	4,00	3,00	2,75												
503	2,00	2,00	3,00	3,00	2,25	3,67	3,00	4,33	2,33	3,00	3,67	3,00	3,67	2,50												
504	3,67	4,00	4,00	5,00	3,50	4,00	3,00	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00												
505	2,33	4,00	4,33	3,00	2,50	3,67	2,50	4,00	4,50	3,33	3,67	2,33	3,00	3,50												
506	2,00	5,00	4,33	5,00	3,00	3,67	2,50	3,67	3,00	3,33	4,00	4,33	4,00	4,00												
507	1,00	2,00	4,00	3,00	1,50	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00												
508	1,67	3,00	3,67	3,00	1,50	3,67	5,00	5,00	4,50	2,33	2,33	4,50	3,33	4,00												
509	3,00	4,00	4,33	5,00	3,00	4,00	3,00	4,33	3,33	2,33	3,67	3,33	5,00	2,75												
510	2,00	3,00	2,67	2,00	2,50	4,00	3,50	4,67	4,67	2,67	2,67	4,00	3,00	4,00												
511	2,67	3,00	3,33	3,00	3,75	5,00	4,00	4,67	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00												
512	3,00	5,00	2,00	5,00	2,50	4,00	4,50	5,00	4,33	2,50	2,67	4,00	3,00	4,00												
513	1,33	3,00	3,33	3,00	1,00	4,67	4,50	4,00	5,00	2,33	3,67	5,00	3,67	4,25												
514	2,00	3,00	3,00	5,00	2,50	3,33	3,00	4,00	3,67	3,00	3,67	3,33	4,00	3,75												
515	2,00	3,00	3,67	3,00	2,25	2,67	3,00	2,67	4,00	2,67	3,00	2,67	3,33	3,50												
516	2,00	3,00	3,67	5,00	2,50	4,00	3,00	3,33	3,67	2,67	3,67	3,00	2,67	3,00												
517	3,00	4,00	4,00	2,00	3,25	4,67	3,50	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00												
518	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	2,50	3,67	3,33	4,00	4,00	2,33	4,33	1,00												
519	2,00	2,00	3,67	4,00	2,50	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,67	3,00	4,00	4,00												
520	1,67	3,00	3,67	5,00	2,75	3,67	3,00	4,33	4,33	3,00	3,33	3,33	4,00	3,25												
521	1,67	1,00	3,33	5,00	3,25	4,00	3,00	4,00	4,00	1,67	3,67	3,00	3,67	4,25												
522	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,67	3,00	4,33	3,33	3,67	3,25												
523	1,33	1,00	3,00	5,00	1,50	4,67	3,00	4,67	5,00	2,33	4,00	4,00	4,33	3,75												
524	3,67	3,00	3,67	3,00	1,50	3,67	3,00	4,00	4,33	3,00	3,33	2,33	4,33	4,25												
525	2,33	3,00	3,33	4,00	2,50	4,00	3,00	4,00	3,00	3,33	3,67	3,00	3,00	3,00												
526	2,00	3,00	3,00	2,00	1,25	2,67	3,50	4,33	3,67	3,00	4,33	4,67	4,33	4,25												
527	1,67	1,00	3,33	3,00	2,50	4,00	4,00	3,67	4,67	2,33	3,67	4,00	4,33	4,00												
528	1,67	2,00	3,67	3,00	3,25	4,33	5,00	4,67	4,67	2,00	4,00	4,67	5,00	5,00												

(...)

Itens	1 - 3		4	5 - 7		8	9 - 12		13 - 15	16 - 17		18-20	21 - 23		24 - 26		27 - 29		30 - 32		33 - 35		36 - 39	
	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14										
529	3,00	3,00	3,67	4,00	3,50	3,33	4,00	3,67	4,33	2,67	3,00	4,00	3,33	3,00	2,67	3,00	4,00	3,33	3,33	4,00	3,33	4,00	3,00	4,00
530	2,00	3,00	3,33	3,00	2,25	3,33	2,50	3,67	4,00	3,33	2,67	2,00	3,67	3,00	2,67	2,00	3,67	3,00	2,67	2,00	3,67	3,00	3,00	3,00
531	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,67	1,00	4,33	3,00	2,67	3,33	1,67	3,33	3,00	2,67	3,33	1,67	3,33	3,33	1,67	3,33	3,00	3,00	3,00
532	2,33	2,00	3,67	3,00	2,00	3,67	3,00	4,67	4,67	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,50	3,50
533	2,33	3,00	3,67	5,00	2,75	4,67	3,00	4,33	5,00	3,00	3,33	4,00	5,00	3,00	3,33	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
534	2,00	4,00	3,33	5,00	1,75	3,67	2,00	3,33	3,67	3,33	3,67	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,75	2,75	
535	1,00	3,00	2,33	1,00	1,00	2,67	3,00	4,67	4,33	2,00	3,00	2,67	2,00	3,00	2,67	3,00	2,67	3,00	2,67	3,00	5,00	3,75	3,75	
536	3,33	3,00	4,00	5,00	4,00	4,33	3,50	4,00	2,67	3,67	3,67	3,67	3,33	4,00	3,33	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,25	3,25	
537	3,33	3,00	4,33	5,00	3,00	4,33	3,50	4,00	4,67	3,00	4,00	4,67	3,00	4,00	4,33	4,33	3,67	4,00	4,33	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00
538	1,00	2,00	4,67	2,00	2,00	3,00	3,50	5,00	5,00	3,33	3,00	4,67	5,00	4,00	3,33	3,00	4,67	5,00	4,67	5,00	5,00	4,50	4,50	
539	2,33	3,00	4,00	5,00	3,75	4,67	3,50	4,33	4,00	2,67	3,33	3,67	4,33	4,00	2,67	3,33	3,67	4,33	3,67	4,33	4,33	4,00	4,00	4,00
540	4,00	4,00	4,00	4,00	2,75	3,67	3,00	3,00	2,67	2,67	3,33	1,00	4,67	1,75	4,00	4,67	1,75	4,67	1,75	4,67	1,75	1,75	1,75	1,75
541	3,00	3,00	3,67	4,00	3,75	4,00	3,00	4,33	4,33	3,00	3,33	3,00	3,67	3,00	3,33	3,00	3,67	3,00	3,67	3,00	3,67	3,25	3,25	3,25
542	2,33	3,00	3,67	5,00	3,50	4,00	3,00	4,00	4,33	3,00	3,33	3,00	2,33	3,33	2,33	5,00	5,00	4,67	4,00	4,67	4,00	2,75	2,75	2,75
543	2,67	3,00	3,67	5,00	3,25	4,67	4,50	5,00	4,67	2,33	4,00	3,33	4,67	4,00	2,33	4,00	3,33	4,67	4,00	4,67	4,00	4,00	4,00	4,00
544	3,33	3,00	3,67	4,00	4,25	4,33	4,00	5,00	4,00	3,00	4,33	3,67	4,00	4,25	3,33	3,67	4,00	4,00	4,25	3,67	4,00	4,25	4,25	4,25
545	2,67	3,00	4,67	5,00	2,75	4,67	5,00	5,00	4,67	3,67	5,00	5,00	4,67	3,67	3,67	5,00	5,00	4,67	4,67	4,67	4,67	4,00	4,00	4,00
546	4,00	4,00	4,67	4,00	4,25	3,67	3,00	3,00	3,00	3,33	3,33	2,33	3,67	2,00	3,33	3,33	2,33	3,67	2,00	3,33	3,67	2,00	2,00	2,00
547	2,00	2,00	4,00	5,00	3,50	4,33	3,00	4,67	4,00	2,67	3,67	4,33	3,00	4,00	2,67	3,67	4,33	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
548	3,33	5,00	4,33	5,00	3,50	4,67	4,00	4,67	3,33	3,00	2,67	4,00	2,67	4,00	3,00	2,67	4,00	2,67	4,00	2,67	3,50	3,50	3,50	3,50
549	2,00	1,00	4,33	5,00	2,25	4,67	4,00	4,00	2,33	4,33	3,33	4,00	3,67	3,33	3,33	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75
550	2,00	4,00	3,33	5,00	4,00	4,00	3,50	5,00	3,33	2,33	3,67	4,00	4,00	4,00	2,33	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
551	3,00	4,00	4,00	4,00	3,25	3,67	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
552	4,00	4,00	4,00	4,00	3,25	3,00	3,50	3,33	3,33	2,67	2,33	3,00	3,00	2,00	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
553	2,67	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
554	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
555	3,33	3,00	4,33	5,00	2,75	5,00	3,50	4,00	4,67	3,33	3,67	3,67	4,00	4,00	3,33	3,67	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
556	2,00	2,00	4,00	2,00	3,25	3,67	3,00	4,00	4,33	2,67	3,33	2,33	4,00	3,75	3,33	2,33	4,00	4,00	3,75	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75
557	1,00	1,00	4,00	4,00	2,25	4,33	3,00	4,00	4,00	3,33	4,67	3,67	4,00	4,00	3,33	4,67	3,67	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
558	2,33	2,00	4,33	3,00	4,67	5,00	5,00	4,67	5,00	3,33	3,00	5,00	4,00	4,00	3,33	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50
559	1,67	5,00	4,33	3,00	3,25	4,00	2,50	4,33	4,67	5,00	5,00	4,67	4,67	5,00	4,67	5,00	5,00	4,33	4,33	4,33	4,75	4,75	4,75	4,75
560	2,00	1,00	1,00	4,00	1,25	3,00	1,00	4,67	3,67	3,00	4,67	3,67	3,00	4,67	3,67	3,00	4,67	3,67	3,00	4,67	3,67	1,75	1,75	1,75
561	2,67	3,00	4,67	5,00	3,00	5,00	4,00	4,67	4,67	3,00	2,67	3,00	3,67	4,67	3,00	2,67	3,00	3,67	4,67	3,00	3,67	4,00	4,00	4,00
562	2,67	3,00	4,00	4,00	3,00	4,33	4,00	4,33	5,00	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
563	2,67	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,33	4,67	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	2,67	3,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
564	3,33	2,00	4,67	5,00	3,00	4,33	3,00	4,33	3,67	2,67	3,67	3,00	3,33	3,67	2,67	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	3,50	3,50	3,50	3,50
565	3,67	3,00	5,00	5,00	3,25	4,33	3,00	3,00	3,00	3,33	2,00	3,00	3,33	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,25	4,00	3,25	3,25	3,25	3,25
566	2,67	3,00	4,67	5,00	2,50	5,00	2,50	4,33	4,00	2,67	3,67	2,00	4,00	2,67	3,67	2,00	4,00	4,00	2,67	4,00	2,67	2,25	2,25	2,25
567	1,50	1,00	2,33	3,00	1,00	3,00	4,00	3,67	4,33	2,33	3,67	3,00	4,00	2,33	3,67	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50	4,50
568	1,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,67	5,00	3,00	4,33	3,67	5,00	4,00	4,33	3,67	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
569	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,33	1,33	1,00	5,00	3,00	3,33	1,33	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
570	2,00	2,00	3,33	3,00	2,25	3,33	3,50	4,00	4,00	2,33	4,00	3,33	4,00	4,00	2,33	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
571	1,67	3,00	4,00	4,00	3,50	4,33	3,50	4,00	4,67	2,33	3,33	3,33	4,33	3,75	2,33	3,33	3,33	4,33	4,33	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
572	2,33	3,00	5,00	4,00	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,33	3,67	4,00	5,00	4,00	3,33	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
573	2,00	3,00	3,33	4,00	2,75	4,00	3,00	3,33	4,33	2,67	3,67	3,33	4,33	4,00	2,67	3,67	3,33	4,33	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
574	1,67	3,00	4,00	5,00	2,75	4,00	3,50	3,67	3,67	3,00	4,33	3,67	3,33	2,25	3,00	4,33	3,67	3,33	3,33	2,25	2,25	2,25	2,25	
575	2,00	5,00	4,00	5,00	2,25	3,67	3,00	3,00	2,67	3,00	2,67	3,00	2,67	2,33	3,00	2,67	2,33	3,00	3,00	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75
576	1,33	2,00	3,33	5,00	2,67	4,33	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,33	4,50	3,00	3,00	4,00	3,33	3,33	4,50	4,50	4,50	4,50	
577	1,67	1,00	4,33	5,00	3,25	4,00	3,50	4,67	4,00	2,00	4,33	3,33	4,00	3,75	2,00	4,33	3,33	4,00	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75	
578	2,33	2,00	4,33	4,00	3,25	5,00	4,50	3,67	4,67	2,33	4,00	4,00	2,67	4,00	4,00	2,67	4,00	4,00	2,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
579	1,00	1,00	4,00	4,00	2,25	4,33	3,00	4,00	4,00	3,33	4,67	3,67	4,00	4,00	3,33	4,67	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
580	3,33	3,00	3,67	5,00	2,25	3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	3,67	4,00	3,67	3,00	3,00	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
581	3,67	4,00	4,00	5,00	3,50	4,67	3,00	3,67	3,67	3,33	3,00													

Items	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
1	3,67	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	3,25	1,00	3,00	2,00	2,50	3,00	3,00	2,00	1,00
2	2,67	3,33	3,33	3,50	3,67	3,50	3,00	3,00		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	3,00	3,67	4,33	4,50	5,00	5,00	4,50	5,00		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	3,00	4,00	3,67	4,50	5,00	3,50	4,00	1,00	3,00	1,33	2,00	3,00	3,00	2,00	1,50
5	3,67	4,00	3,00	4,00	3,67	3,00	3,25	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,50	2,00	1,00
6	1,67	5,00	4,67	4,00	5,00	5,00	4,50	1,00	3,00	2,67	2,00	3,00	2,50	1,50	1,00
7	2,33	3,67	3,00	3,00	2,67	3,00	3,25	1,00	4,00	2,67	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
8	3,00	2,67	4,33	5,00	5,00	5,00	4,75	2,00	3,00	1,67	1,50	2,00	3,00	1,00	1,00
9	2,67	4,00	3,00	3,50	3,00	3,00	2,75	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00
10	2,00	4,00	3,67	3,00	5,00	4,50	4,00	3,00	3,00	2,33	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00
11	3,00	3,67	4,00	3,00	5,00	5,00	3,50	4,00		4,33	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
12	1,67	3,67	3,00	3,50	4,67	2,50	2,75	5,00	2,00	2,00	3,50	2,50	2,00	1,00	1,00
13	2,67	3,67	3,00	3,00	3,00	3,50	3,25	2,00	3,00	2,33	2,00	2,50	3,00	2,00	1,00
14	3,33	3,67	3,67	3,50	4,33	3,00	4,00	5,00		3,33	4,00	3,50	4,00	4,00	5,00
15	2,67	3,67	3,33	4,00	4,33	3,50	3,75	3,00	2,00	2,33	1,50	2,50	2,00	2,50	1,00
16	2,67	4,00	3,00	4,00	4,33	3,00	3,50	1,00	3,00	1,33	1,50	2,50	2,00	1,50	1,00
17	2,67	4,00	3,00	4,00	4,00	3,50	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
18	2,00	4,33	3,67	4,00	3,67	3,50	3,25	3,00	2,00	3,67	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00
19	3,67	3,67	2,33	4,00	4,67	3,50	3,50	5,00	2,00	2,33	2,50	3,00	2,50	3,50	1,75
20	2,33	4,33	4,00	4,00	4,33	4,00	3,00	1,00		1,33	2,00	3,50	3,00	3,00	1,00
21	1,00	4,33	4,33	4,50	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,50	3,00	3,00	3,00	2,25
22	1,33	4,67	3,67	3,50	4,67	5,00	4,00	5,00	4,00	1,33	1,50	2,50	1,50	1,00	1,00
23	1,67	3,50	3,67	4,00	5,00	5,00	4,50	5,00		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24	2,67	4,33	5,00	4,50	5,00	3,00	5,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25	1,33	4,33	4,50	4,50	5,00	3,00	4,75	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26	2,67	4,00	3,67	4,00	4,00	2,50	2,75	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,50	1,00
27	2,33	3,00	3,33	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	2,00	2,00	2,50	1,00	2,00	1,50	1,00
28	2,33	3,00	3,33	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,50	1,00
29	2,00	3,33	3,33	3,00	3,67	3,50	2,50	3,00	3,00	1,67	1,00	3,00	3,00	2,50	1,25
30	3,00	3,33	2,67	3,00	4,67	3,00	4,00	2,00		1,33	1,50	2,00	2,00	1,00	1,00
31	3,00	3,00	3,00	5,00	3,67	3,50	2,75	3,00	3,00	3,67	2,50	4,00	4,00	3,00	1,00
32	3,00	3,50	4,33	4,00	4,00	3,50	4,00	5,00		3,67	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
33	3,33	3,67	2,67	3,50	4,33	3,50	3,25	3,00	2,00	2,33	2,50	3,50	3,50	2,00	1,00
34	2,33	3,67	3,00	4,50	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00	3,50	1,50	1,00	1,00
35	2,33	3,00	3,00	4,00	3,67	3,00	3,00	3,00	4,00	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
36	2,33	4,00	3,33	4,00	5,00	4,50	3,25	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,50	1,00
37	2,67	3,67	4,00	4,00	4,67	4,00	3,00	5,00	4,00	2,67	2,00	3,50	3,50	4,50	1,00
38	2,33	2,67	2,67	3,00	4,67	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,50	5,00	4,00	5,00	1,25
39	5,00	1,00	1,00	3,00	3,33	3,00	3,00	5,00	4,00	2,33	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
40	3,00	3,00	3,50	3,50	4,33	3,00	3,00	4,00	3,00	2,33	3,00	2,00	2,50	3,00	5,00
41	1,67	5,00	3,00	3,50	4,67	3,00	2,50	5,00	3,00	1,00	3,50	3,50	1,50	1,50	1,00
42	3,67	4,33	3,33	4,00	3,33	2,00	2,25	3,00	2,00	4,00	2,50	3,00	3,50	2,50	1,00
43	1,67	5,00	4,67	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	1,00	1,00	2,50	1,50	1,00	1,00	1,00
44	2,00	3,67	4,33	4,00	5,00	5,00	3,75	5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,50	2,00	1,00
45	2,00	3,33	3,00	3,50	3,67	3,50	3,00	5,00	4,00	3,33	4,50	3,50	3,00	4,00	1,25
46	2,00	2,67	4,00	3,50	3,67	2,50	3,50	5,00	3,00	3,00	3,50	4,00	3,00	3,00	1,00
47	2,00	3,33	5,00	3,50	4,67	3,00	4,00	5,00		4,33	2,00	4,00	3,00	4,00	1,50
48	4,00	3,00	2,67	2,50	2,67	2,00	1,75	2,00		1,00	5,00	4,50	4,00	5,00	1,75
49	3,33	4,33	3,33	4,50	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,33	1,00	4,00	3,00	3,00	1,75
50	1,33	3,67	3,00	4,00	5,00	2,50	3,75	4,00		3,67	2,00	3,00	3,00	1,50	1,25
51	1,33	4,67	4,00	4,00	5,00	4,00	3,25	5,00		1,00	1,50	3,00	2,50	2,00	1,00
52	1,00	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	4,75	1,00	2,00	2,00	1,00	1,50	1,50	1,00	1,00
53	3,33	5,00	3,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,33	3,50	5,00	2,50	1,00	1,00
54	2,50	5,00	3,00	3,50	4,67	4,00	4,25	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00
55	2,33	3,33	2,67	3,50	4,00	4,00	3,25	4,00	4,00	2,33	3,00	2,00	3,00	3,00	1,75
56	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,50	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
57	2,67	3,67	3,67	3,50	4,33	4,00	3,50	5,00	3,00	2,67	4,00	3,50	3,00	2,50	1,00
58	1,33	5,00	4,33	4,00	4,67	5,00	4,50	5,00		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
59	2,67	3,67	3,67	4,00	5,00	4,00	3,25	5,00	1,00	3,00	2,00	4,00	2,50	1,50	1,00
60	2,33	3,67	4,67	4,50	5,00	4,50	3,50	5,00		5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	5,00
61	4,00	3,00	2,67	4,00	4,67	3,00	3,00	5,00	3,00	1,33	3,50	4,00	3,00	2,50	2,50
62	2,67	3,67	3,33	3,50	4,33	4,00	3,50	5,00	3,00	2,67	1,00	4,00	3,00	3,00	1,25
63	2,33	4,67	4,33	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4,00	1,33	1,00	1,50	2,00	1,00	1,00
64	2,00	5,00	3,67	4,00	5,00	4,50	4,50	5,00	2,00	3,00	1,00	3,50	3,00	1,00	1,25
65	1,33	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
66	2,33	4,67	3,33	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,50	1,00
67	2,67	4,67	3,33	4,00	4,00	3,00	3,75	2,00	3,00	2,33	2,50	3,00	3,00	3,00	1,00
68	3,00	3,00	2,67	3,00	4,67	5,00	3,75	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,25
69	2,67	3,67	2,67	3,50	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,50	2,00	2,50	2,00	1,00
70	3,67	3,67	4,00	4,50	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	1,67	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00
71	1,33	4,33	4,00	4,00	4,67	4,00	3,75	4,00	4,00	2,33	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00
72	3,33	3,33	3,33	3,50	4,00	2,50	3,00	1,00	4,00	2,67	3,00	3,00	4,00	2,00	1,25
73	3,00	3,67	3,33	4,00	5,00	5,00	3,75	2,00	3,00	1,33	4,00	2,50	3,00	2,50	1,00
74	2,00	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	4,75	3,00	2,00	1,67	1,50	1,50	1,50	1,00	1,00
75	4,00	1,33	2,33	3,00	3,00	3,00	3,75	5,00	4,00	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
76	3,00	3,00	2,67	3,00	5,00	5,00	4,50	1,00		4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,25
77	3,00	2,50	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,00	2,50	1,00
78	2,67	5,00	4,33	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,33	2,00	1,50	2,00	1,00	1,00
79	3,33	3,67	2,33	4,00	3,67	4,00	2,50	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,25
80	2,67	3,67	3,67	3,50	3,67	3,50	3,25	4,00		2,00	4,00	4,00	3,50	4,00	1,00
81	3,33	4,33	2,67	4,00	5,00	3,50	3,50	4,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,50	1,00
82	3,33	3,67	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00		1,33	3,00	2,50	3,00	2,00	1,00
83	3,00	3,67	3,33												

Items	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
84	3,00	4,00	3,00	3,00	4,67	3,00	3,25	4,00	4,00	2,33	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
85	2,33	3,67	3,33	3,00	4,00	4,00	2,75	2,00		3,67	2,00	3,00	3,00	2,50	1,00
86	1,67	4,00	3,00	3,00	4,33	4,00	4,00	2,00		3,33	2,00	3,50	3,00	1,50	1,00
87	2,67	4,67	4,00	3,50	4,00	2,50	4,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00
88	2,67	3,67	4,33	5,00	5,00	5,00	4,75	1,00	1,00	2,67	3,00	3,00	2,50	2,00	1,00
89	2,67	5,00	4,00	4,50	4,67	3,50	4,25	3,00	1,00	1,33	1,00	1,00	1,50	1,50	1,00
90	2,67	4,33	4,00	4,00	5,00	3,50	4,00	2,00	2,00	2,33	2,00	2,50	2,00	2,00	1,00
91	1,00	5,00	4,00	3,50	4,67	3,00	3,50	2,00		2,00	3,50	2,50	2,00	1,50	1,00
92	2,33	3,67	3,67	3,50	4,33	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
93	3,33	4,00	3,00	3,00	4,67	4,00	3,75	5,00	2,00	1,00	1,00	1,50	2,00	1,00	1,00
94	2,33	4,67	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00		2,00	1,00	3,00	2,00	1,50	1,00
95	3,00	5,00	2,67	3,00	3,00	2,50	3,00	5,00	3,00	2,33	1,00	2,00	1,50	2,50	1,00
96	2,00	4,00	3,00	4,50	5,00	5,00	4,75	3,00		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
97	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,75	3,00		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
98	3,00	3,67	2,33	4,00	4,33	4,00	3,67	2,00	3,00	4,00	1,50	2,00	2,50	2,00	1,50
99	3,33	3,67	3,33	3,00	4,33	3,50	3,50	4,00	5,00	2,33	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00
100	3,00	4,00	3,00	4,00	3,67	3,50	3,25	2,00	2,00	2,67	4,00	3,00	3,00	2,50	1,25
101	1,67	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	5,00		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
102	2,33	4,33	4,00	3,00	4,67	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	2,50	2,00	2,00	2,00	1,00
103	2,33	4,33	4,33	4,00	5,00	4,50	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	2,00	1,00	1,00	1,00
104	2,33	4,67	4,00	5,00	4,67	4,00	3,75	3,00	2,00	2,33	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
105	2,00	5,00	3,67	3,50	4,33	3,00	3,25	3,00							
106	2,33	4,33	3,67	3,50	4,67	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	2,50	2,00	1,50	2,00	1,00
107	1,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
108	1,00	3,67	4,33	4,00	4,33	4,00	3,50	2,00	2,00	2,67	3,00	3,00	3,00	1,50	1,00
109	2,33	4,33	3,67	3,00	4,67	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	2,50	2,00	2,00	2,00	1,00
110	3,67	3,67	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
111	3,00	3,33	3,00	4,00	4,00	3,00	3,25	1,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
112	1,67	4,00	3,00	4,50	4,67	3,00	3,25	2,00		2,00	2,50	2,50	2,00	1,50	1,00
113	2,33	4,67	2,67	4,00	3,67	3,00	3,25	2,00	4,00	2,00	2,00	2,50	1,00	1,00	1,00
114	2,67	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	3,00	2,00	3,67	3,50	2,50	3,00	3,00	5,00
115	2,33	3,00	3,33	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
116	2,33	3,00	3,00	4,50	4,33	3,00	3,25	3,00	4,00	1,67	3,50	3,00	3,00	2,00	1,25
117	2,33	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	1,00	1,33	1,00	2,00	1,50	1,00	1,00
118	2,00	4,33	3,67	3,00	4,67	3,00	3,50	4,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	2,50	1,00
119	3,67	4,33	2,33	2,50	3,67	3,00	3,50	4,00	1,00	1,00	1,00	1,50	3,00	2,50	1,00
120	2,67	4,00	4,00	3,50	4,33	3,00	3,50	5,00		2,33	4,50	4,00	3,50	3,00	1,50
121	4,33	4,33	2,33	4,00	4,33	3,00	3,50	4,00	4,00	1,67	2,50	5,00	3,00	2,50	1,75
122	2,00	4,67	4,33	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4,00	1,67	3,00	3,00	2,00	1,50	1,00
123	1,00	5,00	4,33	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00
124	2,00	3,33	3,67	3,50	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,67	3,50	4,00	3,00	1,50	1,25
125	2,00	4,00	3,67	3,50	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,67	3,00	3,00	3,00	1,50	1,25
126	3,33	3,00	3,33	4,00	5,00	4,50	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,50	1,00
127	3,50	3,00	3,00	3,00	4,67	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,50	2,00	2,00	2,00	1,50
128	3,33	3,67	4,33	4,50	4,67	3,00	4,00	5,00	4,00	4,33	4,00	3,00	2,50	1,50	1,00
129	2,33	3,00	3,33	4,50	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,33	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00
130	2,00	2,67	2,67	3,50	3,67	2,50	3,25	3,00	3,00	2,33	2,00	3,00	3,00	3,00	1,50
131	3,33	3,67	2,67	3,50	5,00	4,00	3,25	3,00		3,67	3,50	3,50	3,50	3,50	1,00
132	2,67	4,67	3,00	3,00	4,67	4,00	3,50	5,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50
133	2,67	2,33	3,00	4,50	4,67	4,00	5,00	2,00	3,00	2,33	2,00	2,00	2,00	2,00	1,25
134	3,00	2,67	3,00	3,00	4,67	4,50	3,00	3,00	2,00	3,67	4,50	5,00	4,50	4,00	1,25
135	3,33	3,33	3,33	3,00	4,00	3,50	3,25	4,00	3,00	3,33	2,50	3,50	4,00	3,00	1,00
136	2,33	3,00	3,00	3,50	4,00	2,50	3,25	5,00	3,00	2,00	2,50	4,00	4,00	3,00	1,50
137	3,33	2,67	3,00	4,50	4,00	4,00	3,00	2,00		2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	1,25
138	3,33	3,00	3,00	4,00	3,33	2,50	3,25	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,50	1,50
139	3,00	4,00	3,00	4,00	3,67	3,50	2,50	2,00	2,00	3,33	2,50	3,50	3,00	3,00	1,00
140	4,67	2,67	2,33	4,00	4,67	3,00	3,25	3,00	3,00	1,67	1,00	3,00	3,00	3,00	1,25
141	4,00	3,00	2,67	3,00	3,67	4,00	3,25	2,00	3,00	2,67	2,50	3,00	3,00	2,50	1,00
142	2,33	3,33	3,33	3,50	4,67	3,00	2,75	3,00	4,00	2,67	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00
143	1,67	4,00	3,00	4,00	4,33	4,00	3,00	3,00		2,67	2,50	3,50	2,50	3,00	1,00
144	3,00	3,33	4,00	4,00	5,00	4,50	4,25	4,00	3,00	3,33	4,00	3,50	3,50	3,00	1,25
145	1,33	4,67	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,33	2,00	1,50	1,00	1,50	1,00
146	2,33	4,00	3,67	3,50	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,33	3,00	3,50	3,00	2,50	2,00
147	4,00	4,00	3,00	4,50	5,00	4,00	4,50	5,00		3,00	4,00	4,00	4,00	4,50	2,50
148	1,33	3,67	2,67	3,00	4,00	3,50	3,25	1,00	3,00	4,67	2,50	5,00	2,50	3,50	2,00
149	4,00	3,00	2,33	4,00	4,00	3,00	2,50	3,00	2,00	3,33	5,00	5,00	5,00	4,00	3,25
150	2,33	3,00	3,00	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,50	3,00	3,50	1,75
151		4,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	2,67	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
152	1,67	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,33	4,00	4,00	2,00	2,00	1,50
153	2,33	3,00	3,00	3,50	4,33	4,00	3,50	2,00	2,00	3,00	1,50	3,50	2,50	1,50	3,00
154	2,00	3,67	3,33	3,50	4,33	3,50	2,50	3,00	3,00	2,33	2,00	3,50	2,00	3,00	2,75
155	2,33	3,00	3,33	2,50	4,33	3,50	3,25	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,50	2,50
156	4,00	3,67	3,33	4,00	3,67	3,00	3,75	5,00		2,00	1,00	3,00	3,00	1,50	1,50
157	2,33	4,00	2,67	3,00	4,67	5,00	2,00	2,00		4,00	5,00	5,00	3,00	2,50	2,50
158	3,00	3,67	3,33	4,00	5,00	5,00	2,50	5,00	3,00	4,67	1,00	4,50	3,50	1,50	1,75
159	1,00	5,00	3,67	3,00	4,33	4,00	3,25	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00
160	3,00	3,33	2,33	4,00	3,67	2,50	3,25	5,00	3,00	4,33	3,50	3,00	3,00	2,00	1,00
161	2,67	3,67	3,67	3,50	4,67	3,50	3,50	5,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,50	1,00
162	2,00	4,00	3,67	4,00	4,67	3,50	2,75	4,00	3,00	2,00	2,00	2,50	2,50	2,00	1,00
163	2,67	4,33	4,00	4,00	4,00	3,50	3,25	1,00		1,33	2,50	2,00	3,00	1,50	1,00
164	2,67	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	1,67	3,00	1,50	2,50	2,00	1,25
165	3,00	2,67	2,67	3,00	3,67	3,00	2,50	1,00	4,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	

Items	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
171	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,33	2,00	4,00	3,50	3,00	1,75
172	1,33	4,00	3,33	4,50	4,33	3,00	2,50	5,00	1,00	2,67	1,00	2,50	1,50	1,00	1,00
173	2,33	4,67	3,33	4,00	4,00	3,00	2,75	5,00	3,00	3,67	2,00	2,00	2,00	1,50	1,25
174	1,33	4,67	3,67	4,00	4,00	4,50	2,50	5,00	2,00	2,67	2,50	1,50	2,00	1,50	1,00
175	1,33	5,00	4,00	3,50	4,33	5,00	3,25	5,00	2,00	2,00	1,50	2,50	1,50	1,50	2,50
176	2,67	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,50	2,00	2,00	1,00
177	2,33	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,50	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,50	4,00	4,00
178	3,00	3,33	2,33	3,00	4,33	3,00	3,50	5,00	2,00	2,67	4,00	3,00	3,00	2,00	1,25
179	4,00	3,67	2,67	4,50	5,00	4,50	3,75	5,00	3,00	2,67	4,00	5,00	4,00	3,00	1,50
180	3,67	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00	3,50	5,00	2,00	2,00	1,00	1,50	3,00	3,50	1,50
181	3,00	4,00	2,67	3,00	4,00	4,00	3,50	5,00	2,00	1,67	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
182	3,33	2,67	1,00	4,50	3,00	3,00	2,50	4,00	3,00	2,67	2,00	3,00	3,00	4,50	1,25
183	3,00	4,00	2,33	4,00	3,00	3,50	2,50	3,00	3,00	3,33	5,00	4,50	3,50	3,50	1,25
184	3,00	3,67	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,00	4,00	3,50	2,50	3,00	1,00
185	2,67	3,67	3,67	3,50	4,33	4,00	3,25	3,00	3,00	4,00	2,50	3,50	3,00	2,00	1,00
186	2,33	3,67	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	2,33	1,00	2,00	3,00	3,00	1,25
187	3,33	3,67	3,00	4,00	4,67	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,50	4,00	1,25
188	2,00	4,33	4,33	4,00	5,00	5,00	3,75	1,00	1,00	3,00	3,50	3,50	2,50	3,50	1,00
189	2,50	4,00	3,33	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,33	3,00	4,00	4,50	3,00	1,00
190	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,50	2,00	2,00	2,67	1,00	2,50	1,00	1,00	1,00
191	2,00	4,00	4,33	4,50	5,00	5,00	4,75	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,50	1,00
192	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,25	5,00	2,00	2,67	1,50	2,50	1,50	1,00	1,00
193	2,33	4,67	4,00	4,00	4,67	4,00	3,25	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,50	1,00
194	2,67	3,67	3,00	4,00	5,00	3,50	3,75	2,00	2,00	3,33	1,50	3,00	3,00	3,00	4,00
195	1,33	3,33	4,33	4,00	5,00	4,00	3,75	5,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
196	1,67	3,33	4,33	4,00	5,00	4,50	4,25	1,00	2,00	2,00	2,50	1,50	1,00	1,00	1,00
197	3,00	4,00	4,33	4,50	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,00	3,00	2,50	1,00
198	2,00	4,00	3,67	3,00	4,33	4,00	3,75	5,00	3,00	2,33	2,00	3,00	2,50	2,00	1,00
199	2,67	2,67	2,33	2,50	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,67	2,50	2,50	3,00	3,00	1,00
200	3,67	3,00	3,67	4,50	4,67	5,00	3,25	4,00	2,00	3,33	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00
201	1,67	5,00	4,00	4,50	4,33	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	3,00	2,50	2,00	1,50	1,00
202	2,67	3,67	4,00	4,00	4,67	5,00	4,00	5,00	2,00	3,67	4,00	3,00	2,50	3,00	1,00
203	2,33	3,33	3,67	4,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	2,33	2,50	3,00	3,00	3,00	1,75
204	2,33	4,00	4,00	4,00	5,00	3,50	3,25	4,00	3,00	1,33	3,00	2,50	2,50	2,00	1,00
205	1,67	4,00	4,00	4,00	5,00	4,50	3,75	4,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,50
206	3,33	3,67	3,00	3,50	4,33	4,00	3,25	5,00	1,00	1,67	1,50	3,00	1,50	1,00	1,00
207	1,33	4,67	3,67	5,00	4,67	3,00	3,75	2,00	1,00	2,33	1,50	2,00	2,00	3,00	1,25
208	2,67	3,67	3,33	4,00	4,67	3,00	3,75	2,00	3,00	1,67	2,50	3,50	2,50	2,50	1,00
209	2,33	3,67	3,00	4,00	5,00	3,00	3,75	3,00	3,00	2,00	2,50	3,00	2,50	2,50	1,00
210	1,67	4,33	4,33	3,00	4,67	4,50	3,75	5,00	2,00	2,67	3,00	1,50	2,00	2,00	1,00
211	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	1,67	3,50	3,50	3,00	2,00	1,75
212	3,00	3,00	2,67	4,50	4,00	4,00	1,33	3,00	2,00	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
213	2,50	3,33	3,67	4,00	4,67	4,50	3,75	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
214	1,00	3,67	4,67	4,50	4,67	4,50	3,25	5,00	1,00	4,33	3,00	4,00	4,00	2,50	1,00
215	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50	1,00	3,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	2,50
216	3,33	3,00	2,67	4,50	4,33	3,50	2,50	3,00	2,00	3,33	3,00	4,00	4,00	4,00	2,50
217	2,67	3,33	3,00	4,00	3,67	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
218	4,00	4,00	2,67	4,00	4,33	4,50	3,25	5,00	3,00	2,33	2,00	3,00	2,00	2,00	2,50
219	3,67	3,67	4,33	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,67	1,50	3,50	3,50	3,50	1,00
220	4,00	4,33	4,33	4,50	5,00	3,50	4,25	5,00	3,00	2,33	2,00	2,00	2,00	2,00	1,25
221	2,67	4,00	4,33	4,00	4,67	5,00	2,75	5,00	3,00	4,00	2,00	3,50	3,00	3,50	1,00
222	2,67	3,33	3,33	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,50	4,00	3,50	2,00
223	1,67	4,67	4,67	4,00	5,00	5,00	4,75	5,00	2,00	1,67	1,00	2,50	2,00	1,50	1,00
224	1,33	5,00	4,67	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00	1,25
225	1,00	5,00	4,67	4,50	4,33	3,00	3,00	1,00	5,00	1,33	4,50	3,50	2,00	2,50	1,00
226	1,33	5,00	4,67	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	4,00	1,33	3,00	2,00	1,00	1,50	1,75
227	3,67	3,33	2,67	3,50	4,00	4,00	3,50	3,00	4,00	4,33	5,00	5,00	3,50	3,50	1,00
228	2,33	3,67	3,67	2,50	3,67	2,50	2,50	4,00	4,00	2,33	2,50	3,50	3,50	3,50	1,00
229	1,33	4,00	4,50	4,00	5,00	5,00	4,75	1,00	1,00	2,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25
230	3,00	3,00	1,33	4,00	5,00	3,00	3,25	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,50	1,50	1,25
231	1,67	4,33	3,33	4,00	4,67	3,50	3,00	4,00	2,00	3,33	2,00	4,50	3,00	2,50	1,00
232	3,50	2,67	1,67	5,00	4,67	4,00	3,25	5,00	2,00	3,00	5,00	3,50	3,00	3,00	4,00
233	3,67	3,00	2,00	4,50	4,67	2,50	2,75	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
234	1,00	1,67	3,33	4,50	4,33	4,00	3,50	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,50	1,00
235	3,00	2,67	2,33	4,00	5,00	3,50	3,75	3,00	3,00	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25
236	1,67	5,00	3,67	5,00	4,50	4,50	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,50	2,00	1,00
237	3,00	4,33	3,67	4,50	4,00	1,00	4,25	2,00	2,00	1,67	1,00	3,00	2,50	2,50	1,25
238	1,33	2,67	4,00	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,67	4,00	3,50	3,50	3,00	1,00
239	4,67	3,67	2,67	4,50	4,67	3,00	3,50	5,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,50
240	3,00	3,33	3,67	4,00	4,33	4,00	3,25	5,00	2,00	1,33	1,50	2,50	1,50	2,00	1,00
241	5,00	3,67	3,00	2,50	5,00	4,50	2,50	1,00	1,00	2,33	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00
242	3,33	4,33	3,67	4,00	4,67	3,50	3,25	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,50	1,00
243	2,00	4,00	3,67	4,00	4,67	4,50	3,50	3,00	3,00	2,67	1,50	3,50	2,50	2,00	1,25
244	2,67	3,00	1,67	2,50	3,67	3,00	2,75	2,00	3,00	4,33	2,50	4,00	3,00	2,50	1,75
245	2,67	3,33	3,00	3,00	4,67	4,00	3,25	5,00	2,00	3,67	2,00	5,00	3,00	3,50	1,25
246	3,33	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,50	2,00	2,00	2,50
247	2,33	2,67	2,67	3,00	3,67	3,00	3,00	3,00	2,00	2,67	2,00	4,00	2,00	3,00	2,25
248	3,00	2,67	3,67	3,00	4,67	4,50	4,75	5,00	2,00	2,67	1,50	2,50	4,00	3,00	2,00
249	3,33	4,00	3,67	4,00	5,00	4,00	4,25	3,00	2,00	2,33	1,00	1,50	2,00	1,00	2,50
250	2,67	3,67	3,33	4,00	4,67	3,50	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,50	1,50	1,50
251	3,67	3,00	2,33	3,50	4,00	3,00	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,50	3,00	2,00	1,50

Items	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
257	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,50	4,50	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
258	3,00	4,00	4,00	3,50	4,67	4,00	4,33	5,00	4,00	3,67	4,50	3,50	4,00	3,00	1,00
259	1,67	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,50	2,00	2,00	1,00
260	2,67	4,33	3,67	3,00	4,00	7,00	4,00	3,00	4,00	3,33	4,00	4,00	3,00	2,50	1,00
261	3,33	4,67	3,00	3,50	4,67	5,00	3,75	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00
262	3,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
263	3,33	4,00	3,33	3,50	3,33	1,00	3,25	2,00	4,00	1,33	2,00	2,00	1,50	1,00	1,00
264	3,33	3,67	4,00	3,50	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	3,33	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00
265	3,00	3,67	4,33	3,50	4,33	1,00	3,50	2,00	2,00	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00	1,00
266	2,67	3,33	4,00	3,50	4,33	4,00	5,00	2,00	4,00	2,67	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
267	2,33	4,33	4,33	4,00	4,33	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	2,50	3,50	3,00	3,00	1,50
268	3,67	4,00	3,00	4,00	4,67	3,50	2,50	1,00	2,00	2,33	2,00	3,00	3,00	3,00	1,50
269	2,00	5,00	5,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
270	3,67	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	1,50
271	3,00	4,67	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
272	3,33	4,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
273	1,33	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	4,50	3,00	2,00	1,67	2,00	2,00	2,50	2,00	1,00
274	3,33	5,00	3,67	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	1,33	1,00	2,00	1,50	1,00	2,00
275	2,33	3,00	3,50	5,00	5,00	3,50	3,75	5,00	3,00	1,67	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00
276	2,33	3,67	3,67	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	1,50
277	1,33	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00	2,67	4,00	3,00	3,00	2,00
278	1,33	4,33	3,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	1,33	1,00	2,50	2,00	1,00	2,50
279	1,67	3,00	1,00	4,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,67	5,00	5,00	3,50	3,50	1,75
280	1,33	4,33	3,50	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	1,33	4,50	2,50	2,00	2,00	2,50
281	3,33	4,00	3,50	5,00	5,00	5,00	3,50	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	1,00
282	2,67	4,00	3,00	3,50	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,25
283	3,00	5,00	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50
284	2,00	4,67	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00	3,33	3,50	2,50	1,50	2,50	1,50
285	3,67	3,00	2,67	3,50	4,33	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,50	3,00	3,00	3,00	3,25
286	2,33	3,33	3,33	5,00	4,33	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,50	3,00	3,00	2,00	1,75
287	2,33	3,67	3,33	3,50	4,00	4,00	3,25	3,00	3,00	2,67	2,50	4,00	3,50	3,00	2,25
288	3,00	4,00	3,67	4,00	4,33	3,00	2,50	1,00	1,00	1,00	1,50	2,50	2,00	2,50	1,50
289	3,67	3,33	3,00	3,50	3,67	2,50	2,00	2,00	4,00	1,33	3,00	2,50	3,00	3,00	2,75
290	3,67	4,00	3,33	5,00	4,67	4,00	4,00	3,00	3,00	2,67	3,00	2,50	2,00	2,00	1,50
291	2,33	4,00	3,67	3,50	4,00	2,50	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,75
292	1,33	5,00	5,00	4,00	4,33	5,00	5,00	3,00	3,00	1,33	1,50	1,50	1,00	1,00	1,00
293	3,00	3,33	3,00	4,00	4,33	3,50	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00
294	3,00	3,67	3,00	3,50	4,00	3,50	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,50	4,00	2,50	1,25
295	3,00	3,67	3,67	3,50	3,00	4,50	3,75	5,00	3,00	2,67	3,00	3,50	3,00	2,50	1,75
296	1,67	5,00	4,33	5,00	5,00	3,00	3,50	3,00	4,00	2,33	3,00	2,50	1,00	1,00	1,00
297	2,33	4,33	3,67	3,50	4,33	4,00	4,00	5,00	4,00	3,67	5,00	4,00	3,00	3,50	1,00
298	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	1,50	1,00	1,50	1,50	1,00
299	3,00	3,33	3,00	3,50	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,33	2,50	3,50	3,00	3,00	1,25
300	1,33	3,67	3,33	4,00	3,67	4,00	3,00	5,00	1,00	2,33	4,00	3,00	1,50	1,00	1,00
301	2,50	4,00	5,00	5,00	4,67	4,00	3,00	5,00	3,00	2,67	2,50	4,00	2,50	1,50	1,50
302	2,67	3,50	3,00	3,50	4,00	2,50	2,50	3,00	4,00	4,33	3,00	3,50	3,00	3,00	2,00
303	2,00	3,00	2,67	4,00	5,00	4,00	3,25	1,00	2,00	2,67	2,00	4,00	1,50	1,00	3,25
304	3,00	3,33	2,67	4,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	2,67	4,00	4,00	4,00	4,00	2,50
305	3,00	5,00	3,33	4,00	4,67	3,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,50	1,00
306	3,33	3,67	3,00	3,00	4,00	4,00	3,75	5,00	2,00	4,67	5,00	4,00	4,00	4,00	1,50
307	3,00	3,67	2,33	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,50	1,00
308	2,33	3,67	3,33	3,50	4,33	5,00	3,25	2,00	3,00	4,67	4,50	5,00	5,00	5,00	1,00
309	1,33	5,00	4,00	4,00	4,33	3,00	3,00	4,00	1,00	2,33	1,50	3,00	1,50	1,50	1,75
310	1,00	2,67	3,33	4,00	4,33	4,00	1,00	5,00	4,00	2,33	3,00	4,00	3,00	4,00	1,00
311	1,00	4,00	4,33	5,00	5,00	4,00	3,75	2,00	3,00	1,00	1,50	1,00	1,50	1,00	1,00
312	3,00	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	2,50	2,00
313	1,00	5,00	4,33	4,50	4,33	4,00	4,25	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00
314	2,67	5,00	3,33	4,00	4,33	5,00	3,00	5,00	3,00	3,33	3,00	4,00	3,00	3,00	2,50
315	3,00	3,33	4,00	3,00	3,00	3,50	2,75	3,00	3,00	4,33	4,00	4,00	3,00	3,00	3,50
316	2,00	1,00	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	1,00	1,00	3,50	1,50	1,00	1,00
317	1,00	3,33	3,50	5,00	4,67	4,50	4,00	3,00	3,00	2,00	2,50	4,00	2,50	2,00	1,00
318	1,67	3,33	4,00	4,00	4,67	3,50	3,75	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,50
319	3,00	2,67	2,33	3,00	4,33	4,00	3,25	3,00	4,00	4,33	4,00	4,00	3,50	4,00	1,00
320	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
321	2,00	4,00	3,33	3,50	3,67	3,50	3,00	2,00	3,00	2,33	1,00	4,00	2,50	2,00	1,75
322	2,67	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,75	5,00	2,00	2,33	4,00	3,00	3,00	3,00	1,50
323	1,67	4,67	4,67	4,00	5,00	4,50	4,25	4,00	3,00	2,33	2,00	1,50	1,50	2,00	1,00
324	3,33	3,67	3,33	3,00	3,67	3,50	3,25	3,00	3,00	2,33	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00
325	2,33	3,67	3,00	4,00	4,67	4,00	3,75	3,00	3,00	2,67	1,50	3,00	2,50	1,00	1,00
326	2,33	4,33	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,33	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
327	1,67	4,67	3,33	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,33	2,00	2,00	1,00	1,50	1,00
328	1,00	3,67	3,00	4,00	4,67	5,00	2,75	3,00	2,00	3,33	3,50	3,00	3,00	2,50	1,50
329	2,00	3,33	4,00	4,00	5,00	4,50	2,75	5,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
330	2,33	3,33	3,00	3,00	4,00	4,00	3,25	3,00	3,00	1,33	1,00	2,50	2,00	1,50	1,25
331	1,67	5,00	4,33	3,50	3,67	4,50	3,50	2,00	2,00	1,33	1,00	2,00	3,00	1,50	1,00
332	3,00	5,00	4,67	4,00	5,00	5,00	4,75	5,00	2,00	1,67	2,50	2,00	1,00	1,00	1,00
333	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
334	2,33	3,50	3,00	3,50	4,67	3,00	4,00	2,00	4,00	2,33	1,50	3,00	2,50	2,00	1,00
335	3,33	3,00	3,50	4,00	4,67	3,50	3,50	5,00	3,00	3,00	1,50	2,50	2,00	1,50	1,75
336	1,33	5,00	4,67	5,00	5,00	4,50	4,50	1,00	2,00	3,33	4,00	3,50	3,50	3,50	1,25
337	1,67	3,33	2,67	4,50	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,00	

Items	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
341	1,00	4,67	3,00	3,00	5,00	5,00	4,75	1,00		5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00
342	2,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,50	3,00	3,00		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
343	2,67	4,33	3,67	3,00	2,33	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00					
344	1,33		3,50	3,00	3,67	4,00	2,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,50	2,50	3,25
345		2,00	2,67	4,50	4,33	3,00	2,75	1,00	2,00						
346	1,33	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00		3,00	3,00	1,50	3,00	3,00	1,00
347	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	2,00		2,67	2,00	2,00	4,00	2,50	5,00
348	2,00	4,00	3,33	4,00	4,67	3,50	4,00	4,00	3,00	3,33	2,00				4,00
349	2,00	4,00	2,67	4,00	5,00	4,00		5,00		2,67	2,50	1,00	3,00	3,00	2,50
350	2,33	4,33	3,00	4,00	4,67	4,00	3,75	5,00	3,00	3,67	2,50	2,50	2,00	1,00	1,25
351	4,33	2,67	2,33	4,00	3,33	3,50	3,00	4,00		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
352	2,67	3,67	3,00	4,00	4,00	4,00	3,25	1,00		3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	2,25
353	2,33	4,67	3,00	3,50	4,67	4,50	3,75	1,00	5,00	1,67	1,00	2,50	1,00	1,50	1,25
354	2,33	3,00	4,00	3,00	3,67	2,50	3,25	3,00	3,00	2,00	2,50	2,50	3,00	2,50	2,25
355	1,67	3,67	2,67	4,00	3,67	3,00	3,25	1,00	3,00	2,33	2,50	3,50	3,50	3,00	1,00
356	2,33	3,33	2,67	4,50	5,00	4,00	3,50	4,00	2,00	2,33	3,50	2,00	2,00	2,00	1,00
357	2,67	3,67	3,33	4,00	4,67	4,00	3,25	5,00	3,00	2,67	3,50	4,00	3,50	3,50	1,50
358	3,00	3,33	3,33	3,50	4,00	4,00	3,75	3,00		3,00	4,00	3,00	2,50	2,00	1,00
359	1,67	4,00	3,00	3,50	4,67	2,50	3,50	2,00	3,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00
360	3,00	4,00	3,00	3,00	4,33	3,50	3,50	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,50	2,00	1,00
361	2,67	4,33	4,00	3,50	5,00	4,00	3,75	1,00	2,00	1,33	1,00	1,00	1,00	1,50	1,00
362	3,33	3,67	2,67	3,50	4,00	3,50	3,50	4,00	3,00	3,33	4,00	2,50	1,00	2,00	1,00
363	2,67	4,00	3,67	3,00	3,67	3,00	3,00	2,00	4,00	2,67	3,50	3,00	3,00	3,00	1,50
364	3,33	3,33	3,00	3,00	4,67	3,50	4,00	1,00	3,00	3,33	2,00	3,50	3,50	2,00	2,25
365	3,00	4,00	3,67	3,50	4,67	3,00	4,00	1,00	3,00	3,33	3,00	2,50	1,00	1,00	1,00
366	2,00	5,00	3,67	4,00	5,00	3,50	4,00	5,00	4,00	3,00	3,50	3,50	3,00	1,50	1,00
367	3,33	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,75	5,00		3,00	4,50	4,50	5,00	3,00	1,00
368	3,33	3,00	2,67	4,00	4,33	3,50	3,75	5,00		3,67	1,50	3,00	3,00	2,00	1,25
369	2,67	4,67	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,67	2,00	2,00	2,50	1,50	1,00
370	1,33	4,67	4,00	3,50	5,00	4,00	3,50	5,00	3,00	2,00	1,50	3,00	2,00	1,50	2,25
371	1,67	2,67	2,00	2,50	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,33	3,00	4,00	2,50	3,00	1,25
372	2,67	3,67	3,33	3,00	4,67	4,00	3,25	5,00	3,00	2,67	3,00	4,00	4,00	3,50	1,50
373	2,33	3,33	1,00	3,00	3,67	4,00	3,50	5,00	4,00	1,00	4,00	2,50	3,00	3,00	1,00
374	2,00	4,00	3,33	4,00	4,67	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
375	2,33	4,50	3,00	4,50	4,50	3,00	3,75	2,00	3,00	3,33	4,00	4,00	4,00	2,00	1,25
376	2,33	3,67	3,67	4,00	4,00	3,00	3,75	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	2,50	2,00	2,00
377	3,00	4,00	3,33	5,00	5,00	4,00	4,00	1,00		2,00	4,00	3,50	2,00	1,00	1,00
378	3,00	4,00		4,00	5,00	5,00	3,75	1,00		3,00	2,50	3,00	3,50	2,00	1,00
379	3,00	3,67	2,67	3,00	4,67	4,50	4,00	2,00		3,00	1,50	3,00	3,00	1,50	1,00
380	2,67	4,33	3,33	3,00	4,67	4,50	3,75	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,50	2,50	1,00
381	2,33	3,50	3,00	2,50	4,33	4,00	2,50	1,00	4,00	1,67	3,00	3,00	3,00	2,50	1,00
382	3,00	3,67	3,33	4,00	4,67	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,50	4,50	1,00
383	2,33	4,00	3,33	4,00	4,33	4,00	3,50	5,00		2,67	2,00	3,50	3,00	3,00	1,00
384	2,33	4,67	3,33	4,00	4,67	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
385	2,67	3,67	3,00	4,00	4,67	4,00	3,75	4,00	3,00	3,33	3,00	3,50	3,50	3,00	1,00
386	3,33	3,00	2,33	3,00	4,67	4,00	3,75	4,00	3,00	2,67	4,00	3,50	3,50	3,00	1,75
387	2,33	4,00	3,33	3,50	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	2,33	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00
388	2,33	4,67	4,33	4,50	4,67	4,50	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
389	3,00	3,67	3,67	4,00	5,00	2,50	4,25	3,00	2,00	2,00	1,50	3,50	2,50	1,50	1,25
390	2,67	4,33	3,33	5,00	4,67	4,00	3,50	1,00	3,00	2,67	1,50	1,50	1,00	1,00	1,00
391	1,00	4,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	3,00	2,00	2,33	2,00	2,00	2,00	2,00	1,50
392	4,33	3,67	4,33	5,00	5,00	4,00	4,50	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,75
393	1,67	3,67	3,00	4,00	4,00	2,50	3,25	1,00	3,00	2,67	2,50	2,50	1,50	1,50	1,00
394	2,33	4,67	4,33	4,50	5,00	3,00	5,00	1,00	4,00	1,67	1,00	2,50	1,00	1,00	1,00
395	2,67	4,33	3,50	3,50	4,67	3,50	3,75	2,00		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
396	3,00	3,67	3,67	3,00	5,00	5,00	3,50	3,00		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
397	2,67	3,33	1,33	3,00	5,00	2,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,75
398	3,33	3,67	3,33	3,50	3,33	2,50	3,00	5,00	3,00	1,67	3,50	3,00	4,00	4,00	1,75
399	3,33	4,00	3,00	5,00	4,67	4,50	4,00	4,00	3,00	1,33	1,50	3,50	3,00	3,00	1,00
400	3,33	3,00	2,67	4,50	5,00	3,50	4,00	4,00	3,00	1,33	1,50	3,50	3,00	3,50	1,00
401	3,33	4,00	3,00	4,00	4,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	2,00	3,00	4,00	3,50	1,00
402	4,33	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,50	4,00	4,00	1,00
403	3,33	3,00	3,00	3,50	3,67	3,50	3,50	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,50
404	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,33	4,00	3,50	3,00	2,00	1,00
405	4,00	1,67	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00		3,33	3,50	5,00	4,50	5,00	2,50
406	3,33	3,00	2,33	2,50	3,33	3,00	3,25	4,00	3,00	3,00	1,50	5,00	4,00	3,50	2,00
407	1,67	2,33	2,67	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,50	3,00	3,00	3,00	1,50
408	2,33	4,67	4,00	4,50	5,00	4,50	4,50	5,00		1,33	1,00	3,00	3,00	2,50	1,00
409	3,00	3,00	2,67	4,00	3,67	3,00	2,75	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00
410	2,67	3,67	3,50	4,50	3,67	3,00	4,25	4,00		3,00	4,00	4,00	5,00	4,50	2,25
411	3,33	4,33	3,67	4,50	4,67	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	1,75
412	4,00	2,67	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00		3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,50
413	3,33	2,67	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,50
414	3,00	3,67	3,33	3,00	4,00	4,00	4,25	5,00		4,00	1,00	1,50	1,00	1,50	5,00
415	3,67	2,67	2,33	3,00	2,50	2,50	1,75	5,00	4,00	4,67	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00
416	3,00	3,33	3,67	3,00	3,33	3,50	3,25	3,00		3,67	3,00	3,00	3,50	3,00	4,00
417	3,00	3,00	3,00	3,00	3,67	3,50	3,25	3,00		3,00	3,00	4,00	4,50	3,50	4,00
418	2,67	4,00	3,33	4,00	5,00	3,50	4,25	5,00	4,00	1,33	1,50	3,50	1,00	2,00	1,00
419	3,00	4,00	3,33	4,00	4,67	3,00	4,00	5,00	2,00	1,67	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
420	3,00	4,33	3,67	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00		2,33	2,00	3,50	2,00	2,50	1,00
421	3,33	3,00	3,00	2,50	4,00	4,00	3,25	5,00		3,33	1,00	1,00	1,00	1,00	4,75
422	3,00	4,00	3,33	3,50	4,00	4,00	3,25	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00
423	2,67	4,00	3,33	3,00	3,67	3,00	2,5								

Ítems	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
424	2,67	3,00	3,33	3,50	4,33	3,00	3,00	5,00	3,00	2,33	2,00	3,50	2,50	2,00	1,25
425	2,67	3,67	2,67	3,50	3,67	3,00	3,25	2,00	4,00	4,00	1,50	4,00	3,00	2,00	1,00
426	2,33	3,67	3,33	3,50	3,67	3,00	3,00	5,00	3,00	3,67	3,50	2,50	3,50	3,00	1,00
427	2,67	4,33	3,33	4,00	4,00	4,00	3,50	5,00	2,00	2,67	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
428	3,00	4,33	4,00	4,00	5,00	5,00	3,25	5,00	2,00	1,00	1,00	2,50	2,00	2,00	1,50
429	2,67	3,67	3,67	3,50	4,67	4,50	3,25	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,50	2,00	1,00
430	1,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
431	1,67	4,00	3,00	3,00	4,00	1,50	3,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,50	2,00	3,00	1,75
432	2,67	3,67	3,50	4,00	4,33	4,00	4,00	3,00	2,00	4,33	1,00	4,00	3,50	3,00	1,00
433	3,00	4,67	3,33	4,50	4,33	5,00	3,75	1,00	3,00	2,00	4,00	3,50	3,00	3,00	1,00
434	1,33	4,67	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
435	1,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
436	1,67	3,67	3,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,00	1,00	1,00	1,50	2,50	1,50	2,50	1,50
437	2,67	3,33	3,33	4,00	3,67	3,50	3,00	3,00	3,00	2,67	2,50	2,50	2,00	2,00	1,00
438	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	2,00	1,67	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00
439	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	1,00	1,33	1,00	2,00	1,50	1,00	1,75
440	1,33	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
441	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	3,00	2,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
442	3,00	4,33	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	3,33	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00
443	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,00	3,00	1,50	3,00	2,50	1,50	1,00
444	2,67	4,00	3,67	3,50	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,67	2,50	2,50	2,00	2,50	1,00
445	2,33	3,67	4,00	3,00	3,33	2,50	3,75	3,00	2,00	2,33	4,00	4,00	4,00	3,50	1,00
446	2,33	3,33	4,00	3,00	3,33	3,00	3,00	2,00	3,00	2,67	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00
447	1,67	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
448	3,00	4,00	3,00	3,50	4,33	5,00	4,00	3,00	2,00	3,67	5,00	3,50	2,00	4,00	1,75
449	1,67	4,67	4,00	4,00	4,67	5,00	4,75	5,00	2,00	2,67	3,00	1,50	1,00	1,00	1,25
450	1,00	3,33	3,67	3,00	5,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75
451	2,67	3,67	4,00	4,00	4,67	4,50	4,25	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
452	2,67	3,67	4,00	3,00	3,33	4,00	4,00	5,00	3,67	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
453	2,00	4,00	3,67	3,50	5,00	4,50	5,00	1,00	3,00	2,33	2,00	2,00	2,00	1,50	1,00
454	2,67	3,67	3,67	4,00	4,00	4,50	4,00	2,00	2,00	2,33	1,00	1,50	1,50	1,00	1,00
455	1,33	4,67	3,67	4,00	4,67	4,50	4,25	2,00	4,00	2,67	1,50	2,50	1,50	1,50	1,00
456	3,33	4,67	4,00	3,50	4,67	4,00	4,00	1,00	3,00	1,33	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
457	3,00	3,67	3,67	4,00	4,67	4,00	3,25	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00
458	3,00	4,00	3,33	4,00	4,00	3,50	3,50	3,00	3,00	3,33	2,00	3,00	3,00	2,50	2,00
459	2,33	3,00	3,00	4,00	5,00	4,50	3,50	4,00	4,00	1,67	2,50	2,00	1,00	1,50	1,00
460	3,00	3,33	3,00	4,00	4,67	4,50	4,00	3,00	3,00	2,67	2,00	4,00	3,50	2,50	1,00
461	3,67	4,00	3,33	4,00	4,33	4,50	4,00	1,00	3,00	2,67	2,00	3,50	2,50	2,50	1,00
462	1,67	3,67	3,00	3,00	2,33	2,50	3,00	3,00	3,00	1,67	2,00	3,50	1,50	3,00	1,00
463	2,33	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
464	4,00	2,67	2,33	4,00	3,67	4,00	2,75	3,00	5,00	2,67	3,50	4,50	5,00	4,50	1,67
465	3,00	4,33	3,67	3,00	5,00	3,50	3,00	5,00	1,00	1,33	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
466	3,00	4,00	3,00	4,00	3,33	2,50	3,25	4,00	3,00	1,67	1,00	2,50	1,00	1,00	1,25
467	2,67	4,33	2,67	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,33	1,00	4,00	4,00	4,00	1,75
468	3,67	3,00	1,00	3,00	3,67	3,50	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,50	3,00	4,00	4,00
469	3,00	2,67	3,00	4,00	4,00	3,50	3,50	5,00	3,00	2,67	3,00	2,50	2,00	1,50	1,00
470	2,00	4,00	1,67	3,00	3,67	2,50	2,50	1,00	4,00	2,67	1,00	4,00	3,00	2,50	1,50
471	2,67	3,67	3,67	3,00	4,33	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00
472	3,00	2,33	2,33	3,50	3,67	4,50	3,75	2,00	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00
473	1,67	4,33	4,00	3,00	5,00	4,00	4,25	2,00	3,00	2,67	3,00	3,50	2,50	2,00	2,00
474	3,33	2,67	3,67	3,50	3,67	3,00	3,33	3,00	3,00	3,33	3,50	4,00	3,00	3,00	1,25
475	1,33	5,00	4,00	3,50	4,33	4,00	4,00	5,00	2,00	2,00	1,50	3,00	3,00	3,00	1,00
476	1,00	4,67	4,67	3,50	5,00	4,00	4,50	2,00	3,00	1,00	2,50	3,00	1,50	1,00	1,00
477	1,33	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,50	1,00	1,00
478	2,33	4,33	3,67	5,00	5,00	4,00	4,50	5,00	3,00	2,33	2,00	3,50	2,50	1,50	1,50
479	4,00	4,00	4,33	5,00	5,00	3,50	4,25	4,00	4,00	3,67	3,00	3,00	2,50	2,00	1,00
480	1,00	3,50	4,00	5,00	3,67	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,25
481	1,00	3,50	4,00	5,00	3,67	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50	3,25
482	1,00	3,00	2,33	4,00	4,33	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00
483	3,00	3,33	3,00	4,00	4,67	3,50	3,75	4,00	3,00	2,33	2,00	3,50	2,50	2,00	1,00
484	2,67	3,00	3,00	4,00	4,00	2,50	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	5,00	5,00
485	4,00	4,00	4,67	4,00	5,00	2,50	4,25	5,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,50	1,00	1,25
486	2,67	4,00	4,67	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	4,00	2,33	2,50	4,00	2,00	1,00	1,00
487	2,33	3,00	3,00	3,50	4,67	3,50	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,25
488	1,33	3,33	2,33	3,00	4,33	5,00	2,75	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,50	4,50	1,25
489	1,00	3,67	3,00	3,00	5,00	4,00	3,25	3,00	2,00	3,00	1,50	3,00	2,00	1,50	1,00
490	2,50	4,00	3,33	3,50	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,00	2,50	3,00	2,00	1,00
491	2,33	4,33	4,33	3,50	5,00	4,50	2,50	4,00	2,00	1,67	3,00	4,50	4,00	2,50	1,50
492	3,00	4,00	3,67	3,00	4,00	5,00	3,50	4,00	3,00	2,67	3,50	3,00	3,00	2,00	1,75
493	3,00	3,00	1,00	3,50	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,50	5,00	5,00	2,50	4,00
494	1,33	4,33	4,00	3,00	4,67	4,00	3,50	5,00	2,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00
495	1,00	3,67	3,33	3,00	4,00	4,00	2,50	4,00	3,00	3,00	4,50	5,00	4,00	4,50	1,00
496	2,00	3,67	3,33	4,00	3,67	3,00	3,25	1,00	3,00	3,33	4,00	3,50	3,50	2,50	1,00
497	2,67	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,75	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
498	3,00	3,33	3,00	3,00	4,33	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,50	1,75
499	4,00	3,00	2,67	3,00	3,67	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,00	3,25
500	4,33	2,00	1,00	3,00	3,33	3,00	2,00	1,00	3,00	3,67	1,50	4,50	5,00	4,00	1,00
501	3,67	3,00	3,67	3,00	4,33	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,50	5,00
502	3,00	3,67	3,00	3,50	4,67	3,50	2,00	4,00	4,00	3,33	2,00	3,50	3,00	3,00	2,00
503	3,33	3,00	2,67	3,50	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,33	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50
504	3,00	3,00	3,00	3,00	4,67	5,00	3,00	3,00	4,00	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50

Itens	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
511	3,00	3,67	4,00	3,00	5,00	3,50	4,25	5,00	3,00	2,33	2,50	2,00	2,50	2,00	1,00
512	3,00	4,00	3,67	3,50	4,67	3,00	3,75	5,00	3,00	2,67	2,50	2,00	2,00	2,50	1,00
513	1,50	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,33	3,00	3,00	3,00	2,50	3,50	4,00	3,50	5,00
514	2,67	3,00	3,67	3,50	4,67	3,00	3,25	3,00	3,00	2,67	1,50	3,00	3,00	3,00	1,00
515	3,33	3,33	3,00	3,00	3,33	2,50	3,00	4,00	4,00	2,33	2,50	2,50	2,50	3,00	1,50
516	3,00	3,67	3,00	3,50	4,33	3,00	3,75	4,00	3,00	2,33	2,00	2,50	2,50	2,00	1,50
517	2,00	3,33	3,00	4,50	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	1,33	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
518	1,67	4,00	2,67	3,50	3,67	3,00	2,75	3,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	1,00
519	3,00	4,25	3,67	3,00	4,67	4,50	3,00	5,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00
520	3,00	3,33	3,33	3,50	3,67	2,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,00	2,50	2,50	2,50	1,25
521	3,00	3,67	3,33	3,50	3,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,00	4,00	2,50	2,50	1,50
522	3,33	3,33	3,00	4,50	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,67	3,00	3,00	3,00	3,00	2,75
523	3,00	3,33	4,33	3,50	5,00	2,50	4,50	5,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,50	1,00
524	1,33	4,67	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,33	4,00	4,50	5,00	5,00	4,50
525	3,00	3,67	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00
526	2,00	5,00	4,00	3,50	4,67	2,50	4,25	5,00	4,00	2,33	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00
527	3,00	4,00	4,00	3,50	4,67	4,00	4,00	2,00	2,00	1,67	1,00	2,50	1,50	1,50	1,00
528	1,33	4,67	4,67	3,00	4,67	4,00	5,00	3,00	1,00	1,33	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00
529	2,67	3,00	3,67	3,50	4,67	3,00	3,50	4,00	3,00	3,33	3,50	4,00	3,00	3,00	1,00
530	2,67	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,50	5,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,50	1,00
531	2,00	3,33	2,67	3,50	4,67	3,50	2,75	5,00	3,00	2,67	4,00	3,00	3,00	3,00	3,25
532	1,00	4,33	4,00	4,50	5,00	3,50	3,50	4,00	3,00	1,67	2,50	2,50	1,50	1,00	1,00
533	2,67	4,67	4,67	4,00	4,33	5,00	4,00	5,00	4,00	2,33	3,50	3,50	2,50	1,00	1,00
534	1,33	3,67	4,00	4,50	4,33	4,50	4,00	5,00	4,00	1,33	4,00	4,50	3,00	5,00	1,00
535	1,33	4,25	3,00	3,50	2,67	3,00	3,75	3,00	3,00	1,33	1,00	1,00	1,50	2,00	1,00
536	3,33	2,67	2,33	3,00	5,00	3,50	2,50	1,00	2,00	1,33	1,00	3,50	1,50	1,00	2,50
537	3,00	3,33	3,67	3,00	4,67	4,50	3,75	3,00	3,00	3,67	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00
538	1,00	3,67	4,50	3,00	3,50	4,50	4,67	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
539	2,67	4,00	3,67	2,50	5,00	3,00	4,00	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,50	1,00
540	2,33	3,00	2,50	3,00	4,00	4,00	3,67	3,00	3,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,50	1,75
541	2,67	4,00	3,33	3,50	4,33	4,00	4,25	5,00	2,00	2,67	3,00	3,50	3,00	3,00	1,00
542	3,33	3,33	3,00	4,50	5,00	4,50	4,75	3,00	3,00	4,67	2,00	2,50	1,00	1,00	1,00
543	1,33	4,25	4,33	4,50	5,00	3,50	4,75	4,00	2,00	2,33	1,00	1,50	1,50	1,00	1,00
544	2,33	3,33	3,67	3,00	4,33	3,50	3,75	5,00	2,00	3,00	1,50	1,50	1,50	2,00	1,00
545	2,33	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,25	3,00	3,00	2,67	1,00	4,00	3,50	2,50	1,00
546	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	4,00	3,00	4,00	2,50	2,00	2,00	2,00	1,00
547	3,00	5,00	3,67	4,00	4,67	4,50	3,25	5,00	3,00	3,33	1,00	3,00	3,00	3,00	2,25
548	3,00	5,00	3,67	4,50	4,33	4,00	3,25	5,00	3,00	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50
549	3,33	3,67	3,33	4,50	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,50	1,00	2,00	1,50	1,00
550	2,33	4,33	4,00	4,50	5,00	3,50	4,00	5,00	4,00	3,67	5,00	5,00	4,00	3,50	1,75
551	2,33	3,67	3,67	3,50	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50	2,00	2,50	2,00	1,50
552	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
553	3,33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
554	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
555	3,00	3,67	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,50	4,00	4,00	3,00	1,00
556	2,67	4,67	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,50	2,00	2,50	1,00
557	4,00	4,67	3,00	4,00	4,67	3,00	4,25	5,00	2,00	2,67	4,00	3,00	3,50	3,00	2,75
558	3,00	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,50	1,50	1,50
559	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	3,00	3,75	5,00	3,00	3,33	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00
560	2,67	3,33	3,67	3,00	3,67	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,50	2,00	3,25
561	4,00	4,33	3,33	3,50	4,67	4,00	4,00	3,00	1,00	2,67	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00
562	2,00	4,00	3,33	3,00	4,67	3,50	3,75	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
563	2,00	4,67	3,67	3,00	5,00	3,50	4,00	4,00	2,00	2,33	1,50	2,50	2,00	2,00	1,00
564	2,67	4,33	3,33	3,50	4,33	3,00	4,00	1,00	3,00	1,67	2,50	2,50	2,00	2,00	1,00
565	3,00	3,67	3,67	4,00	4,33	4,00	4,00	2,00	3,00	3,33	4,00	3,50	2,00	2,00	1,00
566	2,67	3,67	3,33	4,50	5,00	4,50	3,50	1,00	2,00	1,33	1,00	3,00	1,50	3,00	1,00
567	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	1,67	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00
568	2,00	4,67	3,33	3,00	4,67	4,00	4,25	3,00	3,00	2,67	3,00	3,00	1,50	1,00	1,00
569	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,50	3,50	5,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00	1,00
570	2,00	3,00	3,00	3,50	4,00	3,50	3,00	5,00	3,00	2,67	4,00	3,00	3,00	2,50	1,25
571	2,00	5,00	4,67	4,00	5,00	3,50	5,00	2,00	2,00	2,00	1,50	1,00	1,00	1,00	1,00
572	2,33	5,00	4,67	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	1,67	3,00	2,00	1,00	1,50	1,00
573	2,00	4,33	4,00	4,00	5,00	3,00	4,25	2,00	3,00	1,67	3,00	2,00	1,50	1,00	1,25
574	3,00	3,33	3,00	3,00	3,67	3,00	3,25	2,00	3,33	1,00	3,00	1,50	2,50	2,50	1,50
575	3,33	3,00	3,00	3,00	3,67	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50
576	4,00	3,67	3,67	4,50	5,00	3,00	4,50	5,00	2,00	1,33	1,50	1,50	2,00	2,00	1,00
577	2,67	3,33	3,00	4,00	5,00	4,50	4,75	3,00	2,00	2,33	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
578	3,33	4,33	4,00	4,00	4,67	3,00	4,25	5,00	2,00	2,67	2,50	2,50	3,00	3,00	2,50
579	4,00	4,67	3,00	4,00	4,67	3,00	4,25	5,00	2,00	2,67	4,00	3,00	3,50	3,00	2,75
580	3,67	4,00	3,00	3,00	3,33	2,50	3,00	3,00	3,00	2,67	4,00	4,00	4,00	4,00	1,50
581	3,00	3,67	3,00	3,50	4,00	3,50	2,75	2,00	2,00	3,67	3,50	4,00	4,00	3,00	1,50
582	2,33	4,67	3,67	3,50	3,33	2,50	2,75	4,00	3,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00
583	4,67	3,00	3,33	3,00	3,00	2,50	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,50
584	2,00	4,67	4,00	3,00	5,00	2,50	4,25	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,00	1,00
585	2,00	5,00	3,67	3,00	4,67	2,50	5,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
586	2,33	3,67	3,33	3,00	4,33	3,00	3,25	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00
587	2,33	3,67	3,00	3,50	4,67	4,00	3,25	5,00	3,00	3,33	4,00	4,00	3,50	4,00	1,00
588	2,67	4,33	4,67	4,00	5,00	3,50	4,00	5,00	3,00	3,33	1,50	3,00	3,00	3,00	1,00
589	3,00	2,67	2,67	4,00	4,33	4,50	5,00	5,00	3,00	2,33	3,00	3,50	4,00	4,00	1,00
590	1,67	4,00	4,33	4,00	4,33	4,00	3,50	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
591	3,00	2,67	2,33	4,00	4,33	4,50	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,50	4,00	4,00</	

Anexo 8 – Resultados médios por item e respetiva escala, mediana e moda por item

Médias	2,10	2,52	2,35	2,82	4,58	3,63	3,08	3,97	3,26	2,04	2,55	3,26	4,12	3,84	4,01	3,24	3,63	3,92	4,59	4,23	3,38	4,04	3,85	3,17	2,86	2,61	
	2,32		2,82		3,76		3,97		2,77			3,99		3,44		4,24		3,75		2,89							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	
	Escala1			Escala2		Escala3			Escala4		Escala5			Escala6			Escala7		Escala8			Escala9			Escala10		
Exigências quantitativas			Ritmo de trabalho		Exigências cognitivas			Ex. emocionais		Influência no trabalho			Possibilidades de desenvolvimento			Previsibilidade		Transparência do papel laboral desempenhado			Recompensas			Conflitos laborais			
Mediana	2	2	2	3	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	
Moda	1	2	1	3	5	3	3	5	3	1	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	

Médias	3,83	3,73	3,02	3,22	3,56	3,07	4,01	3,84	3,81	3,60	3,68	3,67	3,59	2,63	2,20	2,81	3,89	4,12	3,50	3,42	3,58	3,44	3,89	3,77	4,56	4,54	4,06
	3,53		3,28		3,07		3,88		3,63			2,55		3,84		3,48		3,83		4,39							
	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Item 41	Item 42	Item 43	Item 44	Item 45	Item 46	Item 47	Item 48	Item 49	Item 50	Item 51	Item 52	Item 53
	Escala11			Escala12			Escala13			Escala14				Escala15			Escala16			Escala17			Escala18		Escala19		
Apoio social de colegas			Apoio social de superiores			Comunidade social no trabalho			Qualidade da liderança				Confiança horizontal			Confiança vertical			Justiça e respeito			Auto eficácia		Significado do trabalho			
Mediana	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4
Moda	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5

Médias	3,75	3,76	3,51	3,53	3,61	3,80	3,48	2,83	2,71	2,47	2,60	2,61	2,58	3,06	2,96	2,67	2,70	2,52	2,32	1,65	1,25	1,45	1,54
	3,75		3,61		3,48		2,83		2,60			2,60		3,01		2,68		2,43		1,48			
	Item 54	Item 55	Item 56	Item 57	Item 58	Item 59	Item 60	Item 61	Item 62	Item 63	Item 64	Item 65	Item 66	Item 67	Item 68	Item 69	Item 70	Item 71	Item 72	Item 73	Item 74	Item 75	Item 76
	Escala20		Escala21				Escala22		Escala23	Escala24			Escala25		Escala26		Escala27		Escala28		Escala29		
Impromisso face ao local de trab.			Satisfação no trabalho			Insegurança laboral		Saúde geral	Conflito trabalho / família			Problemas em dormir		Burnout		Stress		Sintomas depressivos		Comportamentos ofensivos			
Mediana	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1
Moda	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1

Anexo 9 – Resultados médios por escala para os vários distritos do setor social e restantes setores anteriormente estudados

Itens	1 - 3	4	5 - 7	8	9 - 12	13 - 15	16 - 17	18-20
Escalas	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	Escala 7	Escala 8
Médias por Distrito	Exigências quantitativas	Ritmo de trabalho	Exigências cognitivas	Exigências emocionais	Influência no trabalho	Possibilidades de desenvolvimento	Previsibilidade	Transparência do papel laboral desempenhado
Aveiro	1,89	2,22	3,82	4,20	2,39	3,97	3,22	4,07
Beja	2,10	2,68	3,63	4,10	2,88	3,88	3,05	4,15
CBranco	2,32	2,89	3,79	3,94	2,63	4,04	3,55	4,31
Coimbra	2,44	2,86	3,65	3,78	2,91	4,10	3,65	4,36
Évora	2,78	3,14	3,72	3,69	3,07	4,14	3,58	4,17
Faro	2,37	2,75	3,77	3,85	2,67	3,68	3,53	4,26
Leiria	2,35	2,90	3,85	4,35	3,16	4,00	3,50	4,42
Lisboa	2,44	3,00	3,79	4,02	2,66	3,94	3,47	4,31
Portalegre	2,31	2,91	3,59	3,79	2,53	3,91	3,30	4,15
Porto	2,19	2,81	3,63	3,97	2,51	3,75	3,16	4,19
Santarém	2,10	2,72	3,81	4,02	2,93	4,17	3,71	4,40
Setúbal	2,49	2,79	3,98	4,11	2,88	4,03	3,10	4,12
Viseu	2,35	2,74	3,85	4,18	3,05	4,07	3,53	4,09
SETOR SOCIAL	2,33	2,82	3,76	3,97	2,77	3,99	3,44	4,24
Saúde	2,46	3,39	3,85	3,89	2,71	3,93	3,29	4,22
Ensino	3,08	3,43	3,97	3,71	3,18	4,13	3,25	3,95
Indústria	2,51	3,34	3,67	3,12	2,86	3,77	3,41	4,30
Serv.Comércio	2,31	2,95	3,73	3,20	2,71	3,69	3,09	4,15
Adm.Pública	2,34	3,14	3,69	3,18	2,68	3,67	3,18	4,16
Forças Policiais	2,41	3,98	3,80	3,32	2,96	3,85	3,10	4,23

(...)

Itens	21 - 23	24 - 26	27 - 29	30 - 32	33 - 35	36 - 39	40 - 42	43 - 45	46 - 48	49 - 50
Escalas	Escala 9	Escala 10	Escala 11	Escala 12	Escala 13	Escala 14	Escala 15	Escala 16	Escala 17	Escala 18
Médias por Distrito	Recompensas	Conflitos laborais	Apoio social de colegas	Apoio social de superiores	Comunidade social no trabalho	Qualidade da liderança	Confiança horizontal	Confiança vertical	Justiça e respeito	Auto-eficácia
Aveiro	3,53	2,83	3,26	3,01	3,78	3,44	2,40	3,57	3,53	3,91
Beja	3,42	2,97	3,25	2,63	3,18	3,11	3,20	3,33	2,98	3,83
CBranco	3,78	2,95	3,52	3,38	3,81	3,71	2,58	3,85	3,58	3,86
Coimbra	3,74	2,73	3,55	3,20	4,00	3,71	2,58	3,89	3,47	3,87
Évora	4,02	2,84	3,99	3,57	4,18	3,90	2,31	4,13	3,86	3,90
Faro	3,85	2,84	3,68	3,37	3,80	3,68	2,72	3,87	3,42	3,45
Leiria	3,95	2,87	3,37	2,90	3,57	3,19	2,72	3,83	3,60	3,90
Lisboa	3,56	3,02	3,49	3,36	3,79	3,63	2,56	3,73	3,44	3,85
Portalegre	4,09	2,75	3,46	3,42	4,03	3,60	2,41	3,79	3,61	3,48
Porto	3,67	2,86	3,52	3,12	4,02	3,63	2,23	3,96	3,53	4,05
Santarém	3,89	2,85	3,53	3,35	3,98	3,74	2,60	3,89	3,31	3,87
Setúbal	3,52	3,06	3,51	3,34	3,85	3,46	2,56	3,57	3,24	3,70
Viseu	4,03	2,91	3,48	3,45	3,76	3,66	2,85	4,02	3,50	3,71
SETOR SOCIAL	3,75	2,89	3,53	3,28	3,88	3,63	2,55	3,84	3,48	3,83
Saúde	3,62	2,96	3,41	3,00	3,84	3,38	2,67	3,69	3,32	3,82
Ensino	3,69	3,17	3,28	2,73	3,71	3,08	2,92	3,42	3,15	3,79
Indústria	3,79	2,82	3,41	3,26	4,02	3,57	2,84	3,61	3,41	3,88
Serv.Comércio	3,65	2,94	3,38	2,98	3,95	3,38	2,74	3,65	3,29	3,99
Adm.Pública	3,84	2,90	3,48	3,27	3,99	3,57	2,80	3,52	3,32	4,01
Forças Policiais	3,70	2,96	3,58	3,31	4,16	3,71	2,84	3,53	3,48	3,91

(...)

Ítems	51 - 53	54 - 55	56 - 59	60	61	62 - 64	65 - 66	67 - 68	69 - 70	71 - 72	73 - 76
Escalas	Escala 19	Escala 20	Escala 21	Escala 22	Escala 23	Escala 24	Escala 25	Escala 26	Escala 27	Escala 28	Escala 29
Médias por Distrito	Significado do trabalho	Compromisso face ao local de trabalho	Satisfação no trabalho	Insegurança laboral	Saúde geral	Conflito trabalho / família	Problemas em dormir	Burnout	Stress	Sintomas depressivos	Comportamentos ofensivos
Aveiro	4,25	3,61	3,47	4,26	2,87	2,23	2,59	2,76	2,48	2,37	1,39
Beja	4,08	3,28	3,38	3,85	3,36	2,87	2,80	3,55	3,33	3,20	1,75
CBranco	4,40	3,81	3,48	3,65	2,76	2,61	2,54	2,92	2,72	2,43	1,35
Coimbra	4,50	3,82	3,72	3,43	2,94	2,38	2,68	2,96	2,71	2,32	1,39
Évora	4,39	3,90	3,91	3,42	2,57	2,72	2,39	2,93	2,50	2,42	1,62
Faro	4,05	3,25	3,54	3,45	2,75	2,87	2,88	3,28	3,05	2,75	1,16
Leiria	4,27	3,78	3,64	2,60	2,73	2,53	2,45	2,98	2,83	2,45	1,38
Lisboa	4,40	3,84	3,36	3,68	2,74	2,67	2,51	3,05	2,71	2,44	1,47
Portalegre	4,37	3,56	3,80	4,06	2,89	2,55	2,33	2,89	2,56	2,48	1,49
Porto	4,53	4,04	3,59	3,53	2,71	2,64	2,59	3,01	2,58	2,34	1,69
Santarém	4,50	3,82	3,89	2,91	3,00	2,54	2,70	2,89	2,63	2,21	1,32
Setúbal	4,23	3,55	3,46	3,25	3,09	2,77	2,75	3,37	2,82	2,58	1,68
Viseu	4,43	3,63	3,89	3,50	2,40	2,56	2,45	2,67	2,36	2,21	1,44
SETOR SOCIAL	4,39	3,75	3,61	3,48	2,83	2,60	2,60	3,01	2,68	2,43	1,48
Saúde	4,08	3,45	3,29	2,98	3,41	2,79	2,55	2,88	2,79	2,38	1,24
Ensino	3,98	3,52	3,28	3,03	3,47	3,19	2,53	3,00	3,01	2,55	1,18
Indústria	4,07	3,57	3,58	3,57	3,44	2,44	2,47	2,68	2,67	2,27	1,19
Serv.Comércio	4,00	3,38	3,33	3,62	3,40	2,60	2,44	2,62	2,62	2,36	1,25
Adm.Pública	3,96	3,24	3,41	3,34	3,49	2,31	2,44	2,69	2,75	2,41	1,18
Forças Policiais	4,05	3,27	3,37	2,53	3,45	2,72	2,37	2,45	2,53	2,28	1,27