

SEGUE-NOS NO NOSSO SITE  
E REDES SOCIAIS  
WWW.CGTP.PT



**NÃ**  
**ARRISQUE!**  
CAMPANHA  
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO



# GUIA DE ACÇÃO PARA OS RISCOS PSICOSSOCIAIS

Cofinanciado por:

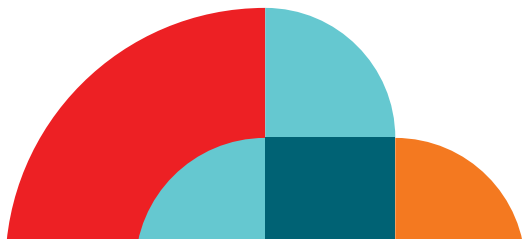


WWW.CGTP.PT



# GUIA DE ACÇÃO PARA OS RISCOS PSICOSSOCIAIS

Cofinanciado por:



## FICHA TÉCNICA

**Título:** Guia de Acção para os Riscos Psicossociais

**Coordenação geral:** Luís Dupont

**Coordenação executiva:** Eduardo Chagas

**Edição:** CGTP-IN – Departamento de Segurança e Saúde no Local de Trabalho

**Redacção:** Ana Silva

**Consultoria técnica:** Hugo Dionísio

**Revisão:** Filipe Caldeira

**Capa, layout e paginação:** Carlos Jorge

**Impressão:** Regiset – Artes Gráficas, S.A.

**Tiragem:** 500 exemplares

**Depósito Legal n.º** 518009/23

# NOTA DE ABERTURA

Incluídas no projecto desenvolvido no âmbito do programa POISE, Actividade 2 (Itinerário Sindical para o Trabalho do Futuro: Prevenir + Viver Melhor), a CGTP-IN realizou diversas actividades formativas e informativas, nas quais se inclui a publicação de vários guias que se pretendem de apoio à actividade sindical na área da Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Tratando-se de uma área de trabalho em que o movimento sindical continua a apresentar uma actividade pouco relevante (com honrosas excepções), importa perseverar para mudar este cenário: Portugal continua a ocupar os lugares cimeiros entre os países da UE com maior sinistralidade laboral.

Assim, procedemos à publicação dos seguintes quatro guias:

- » *Guia do Processo Eleitoral para Representantes dos Trabalhadores (RT);*
- » *Guia para os Representantes dos Trabalhadores para a SST;*
- » *Guia da Participação Consciente para a SST;*
- » *Guia de Acção para os Riscos Psicossociais.*

Houve, nos últimos anos, uma evolução significativa no conceito de local de trabalho saudável, sendo uma obrigação de todos os intervenientes no local de trabalho (empregadores e trabalhadores) cooperarem com vista ao melhoramento contínuo dos processos de protecção e promoção da saúde, da segurança e do bem-estar. A não ser assim, verificar-se-ão, certamente, consequências para a saúde dos trabalhadores.

Este *Guia de Acção para os Riscos Psicossociais* tem como objectivo facilitar a intervenção dos sindicatos, dos RT e dos próprios trabalhadores na identificação dos riscos psicossociais no local de trabalho, sendo que é da responsabilidade da empresa ou organização prevenir e remediar as consequências dos mesmos.

Os guias agora publicados têm como objectivo a criação de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis.

A prevenção é solução!

---

**Eduardo Chagas**

*Departamento de Segurança e Saúde no Local de Trabalho da CGTP-IN*

# ÍNDICE

<b>3</b>	<b>Nota de abertura</b>
<b>5</b>	<b>Índice</b>
<b>7</b>	<b>Introdução</b>
<b>10</b>	<b>1. Contexto organizacional</b>
<b>12</b>	<b>2. Riscos psicossociais</b>
<b>28</b>	2.1 Assédio moral no local de trabalho
<b>33</b>	2.2 Assédio sexual no local de trabalho
<b>35</b>	2.3 Violência no trabalho
<b>37</b>	2.4 Stresse
<b>41</b>	<b>3. Avaliação (diagnóstico) dos riscos psicossociais</b>
<b>42</b>	<b>4. Prevenção</b>
<b>47</b>	<b>5. Glossário</b>
<b>49</b>	<b>6. Anexos</b>



# INTRODUÇÃO

**A**ctualmente, os riscos psicossociais e o stresse relacionado com o trabalho são das questões que maiores desafios apresentam em matéria de segurança e saúde no trabalho e, apesar de não ser um assunto novo, é um problema que tem vindo a assumir novos e gravosos contornos, afectando a saúde de milhares de trabalhadores. Por isso, é importante que os sindicatos e os trabalhadores vejam neste guia uma ferramenta essencial para saber se estamos perante uma situação de risco e como reagir.

## OBJECTIVOS DO GUIA

**Os objectivos específicos são os seguintes:**

- Reconhecer a importância da intervenção psicossocial no âmbito de alterações na organização do trabalho no indivíduo;
- Identificar os factores de risco psicossociais;
- Identificar e descrever os riscos psicossociais;
- Identificar e descrever medidas preventivas que favoreçam o controlo dos riscos psicossociais e proporcionem ambientes de trabalho saudáveis.

Assim, será efectuada uma reflexão sobre os principais conceitos e os seus significados, que têm sido objecto de uma progressiva atenção por parte das ciências do trabalho, especialmente, da Ergonomia, da Psicologia, da Medicina, do Direito, da Gestão de Recursos Humanos e outros.



Nas últimas décadas verificou-se, na Europa, em resultado da pressão dos sindicatos, uma evolução do ponto de vista de princípios a observar no domínio da segurança e saúde no trabalho. Abandonou-se a perspectiva que tentava evitar o acidente de trabalho e as doenças profissionais, para uma perspectiva mais global que considera o trabalho como factor de bem-estar e realização do indivíduo e não de sofrimento e degradação profissional, social e pessoal.

Esta perspectiva incorpora a definição de saúde da Organização Mundial da Saúde que considera que a saúde é um estado completo de bem-estar físico, psíquico e social e não só a ausência de doença. Esta definição incorpora os elementos psíquicos e sociais como complementos indubitavelmente ligados aos físicos e introduz um novo conceito mais abrangente: o de bem-estar.

É neste contexto que, nos últimos anos, se começou a dar mais visibilidade e importância ao estudo dos designados riscos emergentes. Os riscos psicossociais passam a ser uma preocupação dos agentes da segurança e saúde no trabalho. Surgem estudos e campanhas de informação, por um lado, para se conhecer e, por outro, para sensibilizar os vários agentes sobre este fenómeno.

As estatísticas e os estudos realizados vieram demonstrar a importância dos riscos psicossociais enquanto potenciadores de doenças profissionais e de acidentes de trabalho. Progressivamente, os investigadores têm vindo a identificar os diferentes riscos psicossociais, e aquilo que se começou por designar genericamente stresse laboral actualmente conhece uma variedade de fenómenos como assédio sexual, assédio moral, stresse e violência no trabalho.

Acresce que estudos recentes realizados pela EU-OSHA, publicados em 17/11/2021<sup>1</sup> e 10/12/2021<sup>2</sup>, demonstraram que existem evidências claras de que os factores de risco psicossociais têm umnexo causal no desenvolvimento de distúrbios musculoesqueléticos (DME) no local de trabalho e afectam negativamente os trabalhadores. Não actuam isoladamente, mas o seu efeito combina-se com (e muitas vezes agrava) os efeitos dos factores de risco físico.

---

<sup>1</sup> Lesões Musculoesqueléticas: Associação com Fatores de Risco Psicossociais no Trabalho.

<sup>2</sup> Lesões Musculoesqueléticas e Fatores de Risco Psicossociais no Local de Trabalho.

No plano jurídico, a nível nacional também se têm verificado avanços. Assim, o RJPSST, no artigo 15.º, obriga a entidade patronal a adoptar medidas de prevenção e protecção da saúde mental dos trabalhadores, incluindo a avaliação dos riscos psicossociais no local de trabalho. A lei também estabelece a obrigação de as entidades patronais promoverem o bem-estar e a segurança no trabalho, incluindo a prevenção de assédio moral e sexual.

Contudo, e apesar de todos os avanços e estudos, a violência, o assédio no trabalho e o stress laboral tornam-se cada vez mais frequentes em muitos locais de trabalho, sendo que as causas mais comuns estão relacionadas com a precariedade e a insegurança laboral, as jornadas laborais longas, a desregulação do tempo de trabalho, a carga de trabalho excessiva e o insuficiente número de trabalhadores para o trabalho a desenvolver.

As “novas formas de trabalho” provocaram grandes alterações na economia e na sociedade em geral e desencadearam profundas e rápidas mudanças laborais que geraram, agravaram e realçaram os riscos psicossociais, colocando em evidência a relevância da saúde e do bem-estar dos trabalhadores, bem como a importância da gestão dos riscos psicossociais no contexto do trabalho.

É por isso que o representante dos trabalhadores para a SST assume um papel muito importante no combate aos riscos psicossociais. Importa fornecer informação e competências para que esteja em condições de contribuir para o desenvolvimento de processos eficazes de avaliação e controlo de riscos e pressionar no sentido de as empresas e organizações tomarem as medidas que promovam o desenvolvimento de práticas com vista a locais de trabalho seguros e saudáveis.

**Nota:** deverá ser consultado o *Guia de Acção Sindical – da Prevenção ao Combate do Assédio no Trabalho*.

(<http://www.cgtp.pt/images/images/2019/01/guia-assedio.pdf>).

# 1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

■ Um dos principais desafios no contexto organizacional português é a questão dos riscos psicossociais no local de trabalho. Estes riscos referem-se a factores como o assédio moral, o stress, a violência e o esgotamento profissional, que podem ter um impacto negativo na saúde mental dos trabalhadores e na sua capacidade de desempenhar as suas funções de forma eficaz.

Por isso, importa perceber quais são os aspectos em que deveremos centrar a nossa acção quando nos propomos abordar os riscos psicossociais nas empresas.

A exposição a estes tipos de riscos encontra-se relacionada com deficientes estratégias da organização do trabalho que, frequentemente, partem de uma visão dos trabalhadores como simples instrumentos de trabalho, ignorando que a aprendizagem, a autonomia, as relações sociais e a estabilidade são necessidades básicas que as empresas e organizações devem respeitar.

A cultura e o modelo organizacional, na maior parte das empresas e organizações, ainda é pautada por velhos princípios, nos quais o papel do trabalhador se resume a cumprir as ordens das chefias e a realizar as tarefas ou funções que outros desenharam e julgam ser as mais adequadas, sem o ouvir.

Pelo exposto, as organizações sindicais assumem um papel muito importante no plano preventivo, que é aquele que, por maioria de razão, melhor serve os interesses dos trabalhadores e trabalhadoras.

Assim sendo, no caso da CGTP-IN, os instrumentos mais utilizados, no âmbito da acção sindical integrada, são:

**A acção reivindicativa** – promovendo o cumprimento e o respeito pelos direitos dos trabalhadores, nomeadamente os direitos que têm que ver com a segurança face ao emprego e a qualidade com que este é prestado;

**A contratação colectiva de trabalho** – promovendo direitos e práticas laborais que protejam os interesses dos trabalhadores, nomeadamente quando estejamos perante práticas que têm uma grande influência no domínio psicossocial, como: horários de trabalho; política retributiva; conteúdo funcional da actividade; clima social; mecanismos de recompensa; conciliação vida privada/trabalho;

**Formação e informação dos quadros sindicais e dos representantes para a Segurança e Saúde no Trabalho** – desenvolvendo competências que promovam uma maior capacidade de análise e intervenção nas situações de trabalho susceptíveis de provocarem o surgimento do risco psicossocial.

**A formação sindical constitui um dos mais importantes passos para o estabelecimento de uma estratégia coerente de combate aos riscos psicossociais.**

Numa época de crise económica e social, de grande insegurança face ao emprego, de isolamento crescente dos trabalhadores face à organização de trabalho, o desenvolvimento de capacidades adequadas de intervenção face ao risco psicossocial – um factor de risco emergente das actuais formas de organização do trabalho – constitui, acima de tudo, uma necessidade estratégica.

## 2. RISCOS PSICOSSOCIAIS

■ Os riscos psicossociais requerem uma atenção e um investimento na sua avaliação, atendendo aos impactos e suas consequências, nomeadamente ao nível laboral (impacto quanto aos trabalhadores, famílias, eventuais acidentes de trabalho e doenças profissionais e, ainda, economia), dos riscos de natureza profissional.

A este nível, destacam-se, pela sua relevância, os seguintes dados:

- Segundo a Ordem dos Psicólogos<sup>3</sup>:
  - i) A perda de produtividade devida ao absentismo e ao presentismo<sup>4</sup> causados por stresse e problemas de saúde psicológica pode custar às empresas portuguesas até €3,2 mil milhões por ano (o equivalente ao que o governo esperava receber em 2020 em taxas, multas e outras penalidades e três vezes mais do que custou a Ponte Vasco da Gama), uma vez que se estima que, em Portugal, os trabalhadores falem, devido ao stresse e a problemas de saúde psicológica, até 6,2 dias por ano, e o presentismo possa ir até 12,4 dias;
  - ii) As exigências laborais elevadas aumentam a probabilidade de diagnóstico de doença(s) física(s) em 35% e as longas horas de trabalho aumentam a mortalidade em quase 20%.
- Segundo dados da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA):
  - i) Cerca de metade dos trabalhadores europeus considera o stresse uma situação comum no local de trabalho, que contribui para aproximadamente 50% dos dias de trabalho perdidos;
  - ii) Os níveis de stresse no trabalho dos portugueses são altos, sendo Portugal classificado como o sétimo país com mais stresse no trabalho da Europa, num estudo efectuado com 31 países europeus;

---

<sup>3</sup> Ordem dos Psicólogos Portugueses – **Prosperidade e Sustentabilidade das Organizações** – relatório do *Custo do Stresse e dos Problemas de Saúde Psicológica no Trabalho, em Portugal*.

<sup>4</sup> **Presentismo** – o presentismo traduz-se, na prática, em o trabalhador se apresentar no trabalho apesar de se encontrar em situação de doença que justificaria a sua ausência e que implica que, consequentemente, o trabalhador tenha menor produtividade; **absentismo** – consiste na ausência laboral.

- iii) Desde os anos 2000 que os relatórios da EU-OSHA sugerem que entre 50% a 60% de todos os dias de trabalho perdidos estejam relacionados com o stresse laboral.

Segundo António de Sousa Uva (2008), médico do trabalho e professor de Saúde Ocupacional, os principais factores de risco aos quais os trabalhadores estão expostos no decorrer da sua actividade de trabalho são os seguintes:

**FIGURA 1. PRINCIPAIS FACTORES DE RISCO NO TRABALHO**



Saliente-se que, nos últimos anos, se registou uma maior visibilidade e preocupação sobre a temática dos riscos psicossociais, especialmente ao nível europeu, com a publicação de vários estudos e recomendações aos estados-membros.

Apesar de se reconhecer a sua existência e efeitos nocivos a vários níveis, nem sempre temos uma visão correcta do seu impacto na saúde do indivíduo e não os associamos às condições de trabalho. Normalmente, identificamos os riscos psicossociais como problemas individuais, relacionando-os com a personalidade e características do indivíduo.

O conhecimento científico produzido sobre esta temática é unânime ao salientar que a prevenção dos riscos psicossociais deverá ser direccionada para a sua origem: as condições de trabalho, mais concretamente, as relacionadas com a organização do tempo de trabalho.

É necessário exigir o cumprimento da Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, na sua actual redacção – regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho –, e ainda sensibilizar todos os agentes envolvidos na sua aplicação, com destaque para o representante dos trabalhadores, para que os planos de prevenção nas empresas e organizações contemplem a avaliação dos factores de risco psicossocial e que esses planos integrem medidas concretas para a sua eliminação e/ou atenuem os seus impactos negativos na saúde dos trabalhadores.

Neste tipo de plano, é imprescindível que as empresas e organizações adotem uma abordagem que integre a organização do trabalho na perspectiva da saúde, pois a legislação refere que compete à entidade empregadora intervir sobre os riscos psicossociais, uma vez que é sua obrigação garantir e assegurar ao trabalhador condições de saúde – física e mental – em todos os aspectos do seu trabalho.

Actualmente, os riscos psicossociais constituem um dos problemas de saúde relacionados com o trabalho mais comuns na União Europeia, surgindo imediatamente a seguir às doenças musculoesqueléticas. Este problema foi agravado pelas transformações **tecnológicas**, que aumentaram a pressão pelos resultados, o que foi potenciado com a pandemia, designadamente através da intensificação da relação com o trabalho introduzida pelas chamadas novas formas de trabalho, com destaque para o trabalho nas plataformas digitais, ou com a imposição do teletrabalho, o que levou a uma maior desregulação da relação de trabalho, bem como ao aumento da precariedade para os trabalhadores, traduzida na falta de segurança e estabilidade no emprego.

O relatório de 2020 da actividade do Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho, elaborado pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho,

Solidariedade e Segurança Social (MTSS), refere que os factores de risco psicossociais foram identificados nos setores das indústrias transformadoras, do comércio por grosso e retalho e do alojamento, restauração e similares.

Abordar os riscos psicossociais nunca se traduz numa questão de fácil compreensão, pois, ao contrário dos riscos físicos, estes não são fáceis de quantificar.

Os factores de risco de natureza psicossocial (usualmente denominados por “factores psicossociais”) são definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) como as *“interacções entre o ambiente de trabalho, o conteúdo do trabalho, as condições organizacionais e as capacidades, necessidades, cultura e considerações pessoal extratrabalho dos trabalhadores que podem, através da percepção e da experiência, influenciar a saúde, o rendimento no trabalho e a satisfação profissional”*.

Em suma, os riscos psicossociais são os resultados psicológicos, físicos e sociais negativos que decorrem de uma concepção, organização e gestão desadequadas do trabalho.

Destacam-se, como principais instrumentos e bases legais nesta matéria, os seguintes:

- a) Constituição da República Portuguesa;
- b) Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, na sua actual redacção);
- c) Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de Junho;
- d) Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 95/2019, de 4 de Setembro, na sua actual redacção);
- e) Lei da Saúde Mental (Lei n.º 36/98, de 24 de Julho);
- f) Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho aprovado pela Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, na sua actual redacção;
- g) Código Penal (Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de Março, na sua actual redacção).



## **FACTORES DE RISCO PROFISSIONAL DE NATUREZA PSICOSSOCIAL**

Segundo a Direção-Geral da Saúde (DGS), podem agrupar-se os factores de risco psicossocial nas seguintes categorias<sup>5</sup>:

- Natureza, conteúdo e carga de trabalho;
- Condições, organização e tempo de trabalho;
- Contextos sociorelacionais do trabalho;
- Relação trabalho/vida familiar, social e cultural.

Assim, os riscos psicossociais são percebidos na interacção entre as condições de trabalho, as condições de vida e as características do próprio indivíduo.

## **PRINCIPAIS FACTORES INDUTORES DE RISCO PSICOSSOCIAL**

A EU-OSHA, através de dados obtidos em inquéritos, identificou como principais factores de risco psicossociais aqueles que se encontram apresentados na Figura 1 e Tabela 1:

---

<sup>5</sup> Direcção-geral da Saúde – guia técnico n.º 3 – *Vigilância da Saúde dos Trabalhadores Expostos a Factores de Risco Psicossocial no Local de Trabalho*.

**FIGURA 2. RISCOS PSICOSSOCIAIS<sup>5</sup>**



Os riscos psicosociais estão, assim, associados a uma combinação de vários factores e não apenas a um. Na tabela infra podemos verificar os vários factores que podem contribuir para esses riscos.

<sup>5</sup> Fonte: EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

## TABELA 1. FACTORES ASSOCIADOS AO CONTEXTO DE TRABALHO

Fonte: Direcção-Geral da Saúde (DGS), Guia Técnico N.º 3

FACTOR DE RISCO PSICOSSOCIAL – CONCEITO	CONSIDERAÇÕES
<b>1. NATUREZA, CONTEÚDO E CARGA DE TRABALHO</b>	
<p>1.1. Monotonia do trabalho – a actividade profissional não possui variedade de tarefas, é pobre em estímulos.</p>	<p>Quando a avaliação realizada estima que o trabalho é frequentemente desmotivante, aborrecido e/ou desinteressante devido à monotonia que o caracteriza: pouca variedade de tarefas e/ou de estímulos (ex. o trabalho exige que o trabalhador esteja na mesma posição durante longos períodos).</p> <p>Integra o conceito de "trabalho monótono".</p>
<p>1.2. Repetitividade de tarefas – a actividade profissional desenvolve-se pela contínua repetição de tarefa(s), movimento(s) ou solicitação(ões) igual(ais) ou muito similar(es) em ciclos de trabalho muito curtos.</p>	<p>Quando a avaliação realizada estima que o trabalho gera desgaste e cansaço (físico e psicológico/mental) por este ter um padrão repetitivo (ex. situação de trabalho em que se reconhece a realização de movimentos idênticos realizados mais de duas a quatro vezes por minuto, acima de 50% do tempo de ciclo de trabalho, em ciclos de duração inferior a trinta segundos ou realizados durante mais de quatro horas, no total de um dia de trabalho).</p> <p>Integra o conceito de "trabalho repetitivo".</p>
<p>1.3. Intensidade do ritmo trabalho – a actividade profissional desenvolve-se a um ritmo acelerado e exigente, por vezes sem pausas, visando a conclusão da(s) tarefa(s) no tempo previsto.</p>	<p>Quando a avaliação realizada estima que o trabalho gera cansaço (físico e psicológico/mental) por este ter uma cadência e/ou encadeamento excessivamente rápido para a realização da(s) tarefa(s), que não é ajustado/gerido.</p>

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO**

**CONSIDERAÇÕES**

**1. NATUREZA, CONTEÚDO E CARGA DE TRABALHO**

1.4. Exigência do trabalho – a realização da actividade profissional impõe determinadas exigências e condições excessivas ao trabalhador a nível cognitivo, emocional e/ou físico.

Quando a avaliação realizada estima que existe um desequilíbrio entre as exigências/solicitações do trabalho e a capacidade do indivíduo para a realização das tarefas. A exigência pode ser: exigência cognitiva – esforço mental elevado para processamento de informação; concentração elevada e/ou excesso de solicitações sensoriais, cognitivas e intelectuais que conduzem a fadiga mental.

Exigência emocional – a) constante lidar com o sofrimento, doença, dor ou morte; b) existência de dissonância emocional, dada a constante obrigação de demonstrar emoções diferentes (ex. simpatia) daquelas que realmente sente (ex. tédio); c) trabalho com isolamento físico e/ou social; d) trabalho em contextos sociais disruptivos (ex. trabalho com pessoas com comportamentos aditivos, vítimas de abusos, presos).

Exigência física – elevado esforço, ritmo e/ou carga estática ou dinâmica durante o trabalho que conduz a fadiga física. Pode estar relacionada com o incumprimento dos intervalos de recuperação (ex. pausas) necessários ao indivíduo.

1.5. Inadequação da autonomia ou controlo sobre o trabalho – a actividade profissional é desenvolvida com limitadas oportunidades de gerir a sua própria forma de trabalho, desenvolvendo-se com baixa liberdade para a tomada de decisões, resolução de problemas e/ou desenvolvimento de ideias e soluções inovadoras.

Quando a avaliação realizada estima que existe: carência de autonomia/controlo, ou seja, é inexistente ou existem poucas possibilidades de o trabalhador decidir e planear o que fazer, quando fazer e como fazer (ex. decidir quanto à carga, ritmo e tempo de trabalho), resolver problemas da forma que considera mais adequada e/ou de desenvolver ideias e soluções inovadoras.

Excesso de autonomia/controlo, ou seja, o trabalhador sente elevados níveis de insegurança, incapacidade e/ou desmotivação para planear e executar as tarefas de trabalho.

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO****CONSIDERAÇÕES****1. NATUREZA, CONTEÚDO E CARGA DE TRABALHO**

1.6. Inadequação de competências – as competências do trabalhador e as que são exigidas para o desempenho da actividade não correspondem entre si.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador, para desempenhar a sua actividade profissional: tem excesso de competências (ex. sobre qualificação), sentindo usualmente falta de interesse no trabalho por este não promover o desenvolvimento dos seus conhecimentos e/ou não valorizar a sua capacidade intelectual.

Tem carência de competências (ex. infra qualificação), sentindo usualmente falta de confiança e segurança no trabalho que realiza, dificuldade na sua concretização e/ou sentimento de “exploração” das suas capacidades.

1.7. Objectivos irrealistas – os objectivos de trabalho são mal definidos, ambíguos, improváveis ou impossíveis de alcançar.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador está desmotivado perante os objectivos de trabalho mal definidos, ambíguos, improváveis ou impossíveis de alcançar, critérios de avaliação estabelecidos para os objectivos e/ou processo(s) de gestão neste contexto.

**2. CONDIÇÕES, ORGANIZAÇÃO E TEMPO DE TRABALHO**

2.1. Condições inadequadas do ambiente de trabalho – actividade profissional é realizada em instalações precárias, inseguras, insalubres e/ou com insuficiente(s) condição(ões) ambiental(ais) (ex: físicas, químicas, biológicas, etc.).

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador percepção que as condições do ambiente de trabalho (ex. ruído, temperatura, vibração, iluminação, ventilação, espaço de trabalho, produtos químicos), incluindo no contexto de teletrabalho, não estão em conformidade e são (ou podem ser) prejudiciais à sua segurança e/ou saúde.

Integra o conceito de “trabalho em condições adversas”.

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO**

**CONSIDERAÇÕES**

**2. CONDIÇÕES, ORGANIZAÇÃO E TEMPO DE TRABALHO**

2.2. Falta de requisitos do equipamento de trabalho – actividade profissional implica a utilização de equipamento obsoleto, ineficaz ou para o qual o trabalhador não tem formação adequada.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador percepçiona que, pelo menos, um dos requisitos do equipamento de trabalho não está em conformidade ou não tem o conhecimento necessário para o utilizar, e afecta (ou pode afectar) negativamente o seu trabalho, segurança e/ou saúde.

2.3. Constrangimentos no tempo de trabalho (duração, pausas e organização) – a actividade profissional realiza-se num horário de trabalho relativamente ao qual, com frequência, não existe cumprimento da hora de início e/ou de termo, tendo em conta o período normal de trabalho diário do trabalhador e/ou apresenta sérios constrangimento(s) quanto à sua organização e planeamento.

Quando a avaliação realizada estima que: frequentemente são ultrapassados os limites de duração do período normal de trabalho.

O horário de trabalho não tem em consideração as exigências de segurança e saúde do trabalhador (ex. intervalo de descanso, descanso diário, semanal e compensatório, etc.).

O horário de trabalho não facilita ao trabalhador a conciliação da actividade profissional com a vida familiar e/ou a frequência de curso escolar, formação técnica ou profissional.

O tempo de trabalho estabelecido (ex. prazo de entrega) é insuficiente para a(s) tarefa(s) requerida(s) e/ou compromete a qualidade do(s) resultado(s) da(s) tarefa(s).

As pausas de trabalho não são respeitadas.

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO****CONSIDERAÇÕES****2. CONDIÇÕES, ORGANIZAÇÃO E TEMPO DE TRABALHO**

2.4. Turnos – qualquer organização do trabalho em equipa em que os trabalhadores ocupam sucessivamente os mesmos postos de trabalho, a um determinado ritmo, incluindo o rotativo, contínuo ou descontínuo, podendo executar o trabalho a horas diferentes num dado período de dias ou semanas.

Quando a avaliação realizada estima/verifica que: a duração de trabalho de cada turno ultrapassa os limites máximos dos períodos normais de trabalho. O trabalhador não beneficia de um nível de protecção em matéria de segurança e saúde adequado à natureza do trabalho que exerce trabalho (art.º 222.º do Código do Trabalho).

Os meios de protecção e prevenção em matéria de segurança e saúde dos trabalhadores por turnos não são equivalentes aos aplicáveis aos restantes trabalhadores e/ou não se encontrem disponíveis a qualquer momento (art.º 222.º do Código do Trabalho).

Existe um desajuste do trabalhador aos turnos, evidenciando-se efeitos adversos na saúde e bem-estar. Integra o conceito de "trabalho por turnos".

2.5. Horário nocturno – é o compreendido entre as 22 horas de um dia e as 7 horas do dia seguinte. Este horário poderá ser diferente quando determinado em instrumento de regulamentação colectiva de trabalho. De referir que o trabalho nocturno é o prestado num período que tenha a duração mínima de sete horas e máxima de onze horas, compreendendo o intervalo entre as 0 e as 5 horas.

Quando a avaliação realizada estima/verifica que: o trabalho nocturno realizado pelo trabalhador ultrapassa mais de oito horas de trabalho num período de vinte e quatro horas, em qualquer actividade que implique riscos especiais ou tensão física ou mental significativa.

A trabalhadora grávida, puérpera ou lactante não tem dispensa de prestação de trabalho no período nocturno (entre as 20 horas de um dia e as 7 horas do dia seguinte): a) durante um período de 112 dias antes e depois do parto, dos quais pelo menos metade antes da data previsível do mesmo; b) durante o restante período de gravidez, se for necessário para a sua saúde ou para a do nascituro; c) durante todo o tempo que durar a amamentação, se for necessário para a sua saúde ou para a da criança (art.º 60.º do Código do Trabalho).

Existe um desajuste do trabalhador ao trabalho nocturno, evidenciando-se efeitos adversos na saúde e bem-estar.

Integra o conceito de "trabalho nocturno".

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO**

**CONSIDERAÇÕES**

**3. CONTEXTOS SOCIORELACIONAIS DO TRABALHO**

3.1. Falta de suporte (ou apoio) social – a actividade profissional é realizada de forma isolada (trabalho isolado) e/ou com baixos níveis de auxílio e apoio emocional, material, de apreciação e/ou informativo, por parte de pessoas do seu ambiente de trabalho, sobretudo do empregador, chefias e colegas.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador sente que existe uma carência de assistência, partilha, ajuda e estímulo para resolução de problemas, desenvolvimento pessoal e/ou satisfação de outras necessidades. A carência sentida pelo trabalhador relativamente ao empregador, chefias e/ou colegas, é no âmbito do: apoio emocional, relativo às emoções e à provisão de empatia, cuidado, confiança, afecto, escuta e estima.

Apoio de apreciação, relativo ao provimento de informações específicas relativas à avaliação do valor profissional do trabalhador e da qualidade do seu trabalho.

Apoio informativo, relativo a informações diversas que contribuam para a boa prossecução do trabalho e resolução de problemas.

3.2. Conflitos laborais – durante a actividade profissional, o trabalhador está sujeito a pressões ou expectativas muito elevadas ou inconsistentes, existem discórdias ou desentendimentos de trabalho e/ou há um choque de personalidades.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador sente que existe conflito no trabalho, em pelo menos uma das seguintes categorias: conflitos pessoais: ocorrem entre o trabalhador e uma outra pessoa, seja esta chefia, colega ou outro membro da empresa, e envolve discórdias de pensamentos, emoções, valores e/ou princípios.

Conflitos interpessoais ou intergrupais: são semelhantes aos anteriores, mas envolvem o desentendimento entre várias pessoas ou equipas da empresa.

Conflitos com outros trabalhos: surgem quando existem outros trabalhos ou tarefas, dentro ou fora da empresa, que impossibilitam que o trabalho seja devidamente concretizado.

Conflitos entre necessidades e valores: surgem quando aquilo que o trabalhador necessita para cumprir o objectivo do seu trabalho entra em conflito com a sua personalidade, conhecimento técnico, princípios e os valores que mais preza.



**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO****CONSIDERAÇÕES****3. CONTEXTOS SOCIORELACIONAIS DO TRABALHO**

3.3. Relações de poder e liderança disruptivas – durante a actividade profissional, o trabalhador depende da autoridade, vontade ou decisão de outro, em que a dependência, controlo e/ou conduta interfere negativamente com a saúde e bem-estar do trabalhador, assim como com a satisfação e motivação profissional.

Quando a avaliação realizada revela que as condutas e atitudes no local de trabalho, de superiores, subordinados ou colegas, são inadequadas e/ou inapropriadas e afectam negativamente a saúde e bem-estar do trabalhador. Incluem-se situações de assédio, de violência e de *mobbing*, assim como as lideranças autoritárias, desmotivantes, sem transparência e adequada comunicação e outros aspectos de liderança.

**4. RELAÇÃO TRABALHO/VIDA**

4.1. Conflito “trabalho-família” – a realização da actividade profissional interfere negativamente com a vida familiar, social e individual do trabalhador, incluindo as situações em que o trabalhador é contactado (ex. telefonemas, *e-mails*) fora do horário de trabalho.

Quando a avaliação realizada estima que o tempo despendido pelo trabalhador ou o stresse que resulta do desempenho da actividade profissional, prejudicam o desempenho de outros papéis (cônjuge, parental, comunitário).

4.2. Insegurança no emprego – o trabalhador tem a percepção ou a experiência pessoal das consequências negativas das condições de emprego que possui. Pode estar relacionado/é relacionável com a precaridade laboral.

Quando a avaliação realizada estima que o trabalhador sente insegurança a nível:  
a) quantitativo, ou seja, medo de perder o emprego, sem ser a sua vontade; b) qualitativo, ou seja, medo de perder regalias ou certas características do trabalho que valoriza, aprecia e/ou tem direito (ex. ausência de subsídios).

Usualmente, estas situações não estão associadas ao “trabalho tradicional” (19,37) que assegura (ao trabalhador) um trabalho a tempo inteiro, com duração indeterminada, protecção social (ex. reforma, subsídio de desemprego, férias, etc.) e salário.

**FACTOR DE RISCO  
PSICOSSOCIAL – CONCEITO**

**CONSIDERAÇÕES**

**4. RELAÇÃO TRABALHO/VIDA**

4.3. As que estão mais directamente relacionadas com a utilização de ferramentas digitais.

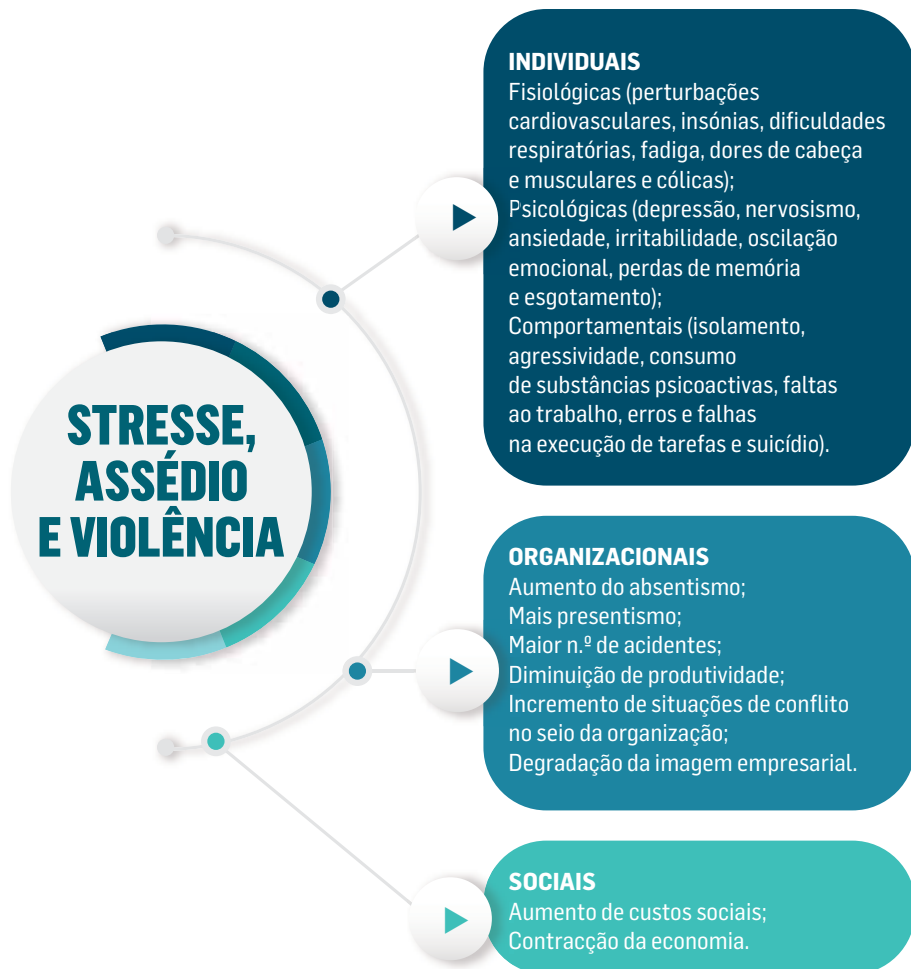
- O "tecnostresse", a "tecnodependência", decorrentes do uso abusivo de tecnologia, que aumentam a fadiga, irritabilidade e a incapacidade para desligar do trabalho;
- O isolamento prolongado, que pode levar ao surgimento de situações de depressão e *burnout*;
- Internet lenta e computadores ultrapassados podem levar ao surgimento de stresse, irritabilidade e aumento das situações de violência.

**EFEITOS DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS**

De acordo com a **Organização Mundial da Saúde**, um *local de trabalho saudável* é aquele em que os empregadores e trabalhadores cooperam com vista à melhoria contínua das medidas de protecção e promoção da saúde, da segurança e do bem-estar. Porém, caso as condições de trabalho não correspondam aos mencionados requisitos, certamente que se podem verificar consequências para a saúde dos trabalhadores.

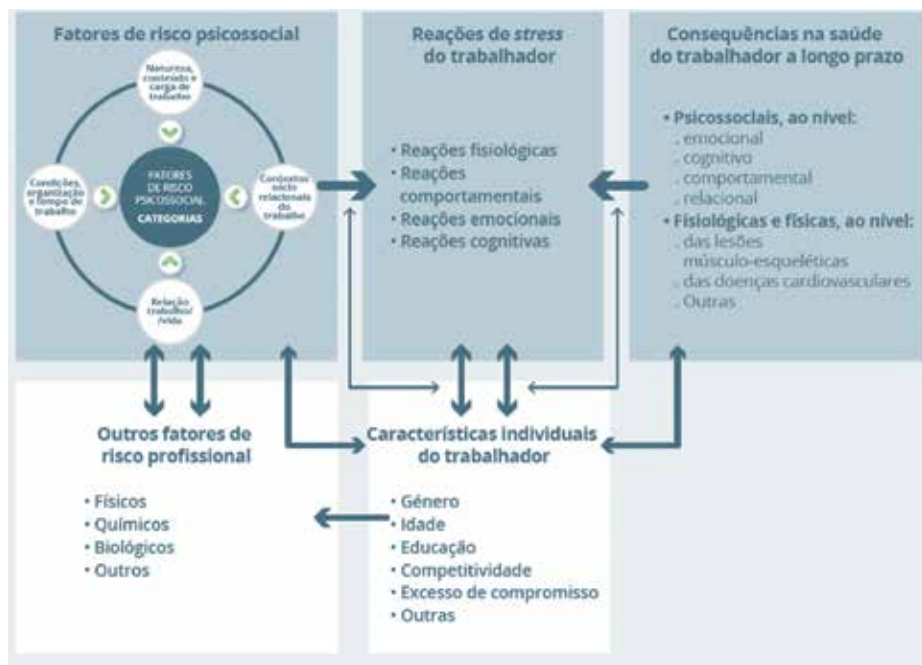
Deste modo, mostra-se importante sistematizar os principais efeitos da exposição a factores dos riscos psicossociais na segurança e saúde dos trabalhadores.

A lista das consequências ligadas aos riscos psicossociais no trabalho é longa, verificando-se a existência de consequências a nível organizacional, individual e social, conforme se ilustra abaixo.

**FIGURA 3. CONSEQUÊNCIAS LIGADAS  
AOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO<sup>7</sup>**

<sup>7</sup> Fonte: *Prevenir os Riscos Psicossociais – Melhoria Contínua das Condições de Trabalho na Indústria do Calçado*  
[https://www.actionlive.pt/docs/publicacoesact/AF\\_psicossociais\\_web.pdf](https://www.actionlive.pt/docs/publicacoesact/AF_psicossociais_web.pdf).

**FIGURA 4. QUADRO-RESUMO<sup>8</sup>**



Os riscos psicossociais são os seguintes:

- Assédio moral no local de trabalho;
- Assédio sexual no local de trabalho;
- Violência no trabalho;
- Stresse.

<sup>8</sup> Fonte: adaptado de World Health Organization (WHO). Healthy workplaces: a model for action. (WHO. Geneva; 2010).

## 2.1 ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

■ Trata-se de uma actuação sistemática, recorrente e prolongada no tempo, geralmente entre indivíduos com poder assimétrico, podendo no entanto existir também entre pares.

O termo “assédio moral” no local de trabalho é o termo utilizado para definir um comportamento injustificado e continuado para com um trabalhador ou grupo de trabalhadores, susceptível de constituir um risco para a saúde e segurança.

Este é o termo mais comum para designar este fenómeno, contudo, podemos encontrar os termos como *mobbing*, assédio psicológico ou terror psicológico no trabalho para definir a violência pessoal, moral e psicológica no ambiente de trabalho.

O assédio moral tem consequências devastadoras para os trabalhadores que se encontram sujeitos ao mesmo, tanto a nível psicológico como físico. Este tipo de conduta, dentro dos locais de trabalho, tem uma intenção deliberada e um objectivo muito concreto: os maus tratos psicológicos – que contribuem para isolar e humilhar os trabalhadores, até que estes atinjam um ponto de saturação e coloquem em causa a sua ligação com o local de trabalho.

Em suma, o assédio moral traduz-se:

- i) Num processo (não é um fenómeno ou facto isolado) – no entanto, se o acto for de tal modo grave que coloque em risco a pessoa, pode ser caracterizado como tal, necessitando, porém, de uma prova objectiva;
- ii) No aproveitamento da debilidade ou fragilidade do trabalhador ou da sua posição profissional hierarquicamente inferior ou da precariedade do respectivo vínculo laboral;
- iii) Em molestar a dignidade do trabalhador e a deterioração da sua integridade moral e física.

### Este tipo de risco pode assumir três formas:

1. A **vertical**, que pode ser descendente, quando exercida por um superior hierárquico da empresa, através da deprecição, falsas acusações, insultos e ofensas, invadindo a esfera psicológica do trabalhador assediado para se evidenciar frente aos seus subordinados, com o objectivo de manter a sua posição hierárquica ou, mais raramente, ascendente, se provier de subordinados;
2. A **horizontal**, quando um trabalhador é assediado por um colega de trabalho com o mesmo nível hierárquico, embora seja possível, não manifestamente, que tenha uma posição de facto superior na organização/empresa;
3. **Combinada**, se o ataque revestir simultaneamente as duas modalidades anteriores.

### OBJECTIVO

**(...) intimidar, diminuir, humilhar, amedrontar e consumir emocionalmente e intelectualmente a vítima, com o objectivo de afastá-la da empresa/organização.**

### Tipos de assédio moral

Podem distinguir-se dois tipos de assédio moral:

- 1) o que resulta da escalada de um conflito interpessoal;
- 2) aquele em que a vítima não está envolvida num conflito, mas se encontra, acidentalmente, numa situação que a expõe à violência do agressor. A figura do “bode expiatório” é um exemplo deste tipo de assédio moral.

### Formas de expressão do assédio moral

Deve-se estar atento à ocorrência de situações como:

- Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho que é feito;
- Promover o isolamento social;
- Ridicularizar, de forma directa ou indirecta uma característica física ou psicológica;
- Fazer recorrentes ameaças de despedimento;
- Não atribuir quaisquer funções profissionais (violação do direito à ocupação efectiva do posto de trabalho);
- Estabelecer sistematicamente metas e objectivos de trabalho impossíveis de atingir ou prazos inexecutáveis de cumprir;

- Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à categoria profissional;
- Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projectos e trabalhos, sem identificar o autor das mesmas;
- Divulgar sistematicamente rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas sobre trabalhadores;
- Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem necessidade;
- Transferir o trabalhador de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- Falar constantemente aos gritos, por forma a intimidar as pessoas;
- Criar sistematicamente situações objectivas de stresse, de molde a provocar o descontrolo na conduta do trabalhador, tais como: alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.

### **Quais as causas?**

A insegurança nas condições de trabalho é uma das principais razões do aumento do assédio no trabalho. Para prevenir, importa identificar as circunstâncias que poderão estar subjacentes a este comportamento intimidatório, como por exemplo:

- Alterações sucessivas da legislação laboral, no sector privado e no sector público, de que resultam crescentes inseguranças no emprego e agravamento das condições e organização do trabalho;
- Contratos precários num contexto de trabalho instável;
- Exigências de trabalho excessivas, de eficiência e de polivalência funcional;
- Comportamentos discriminatórios e intolerância;
- Jornadas de trabalho longas;
- Conflitos ao nível das funções desempenhadas;
- Transformações súbitas ao nível da organização da empresa ou serviço;
- A insegurança nas condições de trabalho é uma razão essencial da frequência crescente da violência e do assédio no trabalho;
- Dificuldades de equilíbrio/conciliação entre o trabalho e a vida familiar e pessoal;
- Clima organizacional que não penaliza nem sanciona comportamentos intimidatórios;
- Alucinante evolução tecnológica sem formação adequada;
- Diversidade de formas de emprego e de gestão de recursos humanos;
- Processos de fusão, aquisições, deslocalizações, reestruturações, internacionalização da economia e de quadros;

- Crescente aumento de contratos a termo e da precariedade do emprego;
- Estímulo ao individualismo, potenciando uma exacerbada competitividade.

O assédio moral pode ter consequências graves para as vítimas, existindo uma clara relação entre este e o stresse ou o trabalho sob forte tensão, bem como uma concorrência acrescida com segurança profissional reduzida ou uma situação laboral precária. As pessoas sujeitas a assédio moral são muito mais susceptíveis de ficar em situação de stresse do que os outros trabalhadores.

### **Quais as consequências?**

A prática de assédio deixa marcas, não só no trabalhador (como vítima), mas também pode afectar outras pessoas de forma indirecta, nos vários âmbitos em que se manifesta: trabalho, família, relações sociais, entre outros.

Desta forma, podem identificar-se as seguintes consequências:

- Deterioração da saúde – daqueles/as que dele são alvo – e, conseqüentemente, das suas famílias – e que frequentemente necessitam de assistência médica e psicoterapêutica, o que, de forma geral, os induz a ausentarem-se do trabalho por razões de doença ou os conduz a demitirem-se;
- Aumento do absentismo, redução da produtividade decorrente do facto de um trabalhador estar constantemente preocupado com a possibilidade de o agressor o poder assediar novamente, não conseguindo exercer o seu trabalho eficazmente e sem constrangimentos;
- Enfraquecimento dos padrões éticos e da disciplina numa empresa ou serviço, quando se verifica que o assédio não é sancionado.

De entre os principais sintomas, físicos e psicológicos que afectam as vítimas de assédio, destacam-se os seguintes:

- Ansiedade;
- Depressão;
- Sintomas psicossomáticos – problemas gástricos, perda de apetite e náuseas e problemas musculoesqueléticos;
- Agressividade;
- Desconfiança;
- Dificuldade de concentração;
- Reduzida capacidade para a resolução de problemas;
- Isolamento e solidão;
- Deterioração de relações interpessoais;



- Stresse pós-traumático;
- Reduzida auto-estima;
- Fobias.

Dada a complexidade deste fenómeno no mundo do trabalho, a sua abordagem faz apelo a várias áreas do saber, quer ao nível da intervenção e do tratamento quer ao nível da prevenção. A intervenção deverá concretizar-se em dois campos: a resolução do assédio moral e a abordagem dos efeitos do assédio moral para a vítima.

## **Prevenção**

A prevenção do assédio moral é fundamental para melhorar a vida profissional dos trabalhadores e evitar a exclusão social e o desemprego. É importante que sejam adoptadas medidas atempadas para evitar que o ambiente de trabalho se torne destrutivo. As entidades patronais não devem esperar que as vítimas se queixem. No entanto, por vezes, é difícil distinguir entre assédio moral e conflitos interpessoais. A solução mais eficaz será, talvez, adoptar uma dupla estratégia, que abranja os esforços no sentido de combater o assédio moral através da elaboração de planos de intervenção e, simultaneamente, intervir no apoio e tratamento do trabalhador vítima de assédio.

Por isso, o plano de prevenção deve abordar os seguintes aspectos:

- a) Criar uma cultura organizacional que evite o assédio moral (por exemplo, com a promoção de acções de formação);
- b) Gerar estilos de gestão de conflitos e de liderança participativos;
- c) Conceder às potenciais vítimas instrumentos de comunicação formal do problema na organização/empresa;
- d) Planear estratégias para a avaliação dos riscos psicossociais na organização do trabalho;
- e) Desenvolver projectos que promovam ambientes de trabalho saudáveis.

## **Tratamento**

Deverá existir um plano de apoio e tratamento da vítima de assédio moral para reparar os danos, pois, na maioria dos casos, a vítima precisa de uma intervenção urgente. Para o efeito, deverão intervir de uma forma coordenada para a resolução do problema, médico, psicólogo, advogado e assistente social, entre outros. O tratamento deverá ser iniciado a partir de um diagnóstico psicológico que estabeleça uma estratégia terapêutica a ser seguida, a qual deverá ser complementada, ao

mesmo tempo, com a prestação de serviços jurídicos, para que sejam accionados os instrumentos previstos na lei.

A conjugação em simultâneo das intervenções psicológica e jurídica evita que os danos continuem e possibilitará o fortalecimento da auto-estima e da identidade do indivíduo, ajudando-o a recuperar.

Em Portugal, está proibida a prática de assédio, sendo uma contra-ordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei (artigo 29.º do Código do Trabalho). Ademais, a prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização.

A situação de assédio poderá ainda ser denunciada:

- Hierarquicamente;
- À Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT);
- À Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), se a situação de assédio se basear em factor discriminatório;
- Junto do sindicato.

## 2.2 ASSÉDIO SEXUAL NO LOCAL DE TRABALHO

■ Designa-se por assédio sexual no local de trabalho qualquer comportamento indesejado de natureza verbal ou física, de carácter sexual, não desejado pela pessoa a quem se destina e que por isso se considera ofensivo – artigo 29.º, n.º 3 CT.

### OBJECTIVO

**Intimidar, coagir e humilhar o trabalhador.**

O assédio sexual é o resultado de uma atitude condenável que visa minimizar a imagem da vítima. Podemos, por isso, afirmar que o assédio sexual constitui uma barreira à igualdade de direitos e oportunidades no trabalho e no emprego.

### Em que consiste o assédio sexual no local de trabalho?

- Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;
- Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens de Internet, indesejados e de teor sexual;

- Realizar telefonemas, enviar cartas, *sms* ou *e-mails* indesejados, de carácter sexual;
- Promover o contacto físico intencional e não solicitado, ou excessivo ou provocar abordagens físicas desnecessárias;
- Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
- Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e directa ou insinuada;
- Olhares ofensivos;
- Alusões grosseiras, humilhantes e embaraçosas;
- Abusos de autoridade para obter favores sexuais, e por vezes agressões e violação.

### Quais as consequências?

A vítima de assédio sexual poderá ter graves problemas de saúde, provocados por distúrbios psicossomáticos, depressão, ansiedade, stresse, perda de auto-estima, absentismo e a desmotivação pelo trabalho.

**Segundo um estudo realizado pelo Centro Interdisciplinar de Estudos de Género, 16,5% da população activa portuguesa já vivenciou uma situação de assédio moral no trabalho, sendo que 12,6 % da população inquirida refere já ter sido vítima de assédio sexual no local de trabalho.**

**Nota:** é proibida a prática de assédio, em qualquer das suas modalidades, moral ou sexual. A prática de assédio, além de conferir à vítima o direito de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito (cfr. n.º 4 do artigo 29.º e artigo 28.º, ambos do CT), constitui contra-ordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei (cfr. n.º 5 do artigo 29.º do CT).

Para prevenir o assédio, incumbe ao empregador adoptar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores, e instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho (cfr. alíneas k) e l)

do n.º 1 do artigo 127.º do CT), cabendo ao empregador a responsabilidade pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio (cfr. n.º 8 do artigo 283.º do CT).

## 2.3 VIOLÊNCIA NO TRABALHO

■ Podemos definir a violência no trabalho como uma situação na qual um indivíduo ou um grupo de indivíduos é alvo, no local de trabalho, de actos de agressão ou violência, sob a forma de ataque, agressão física ou verbal e comportamento desrespeitador, por parte de pessoas externas à organização, nomeadamente clientes e utilizadores.

### Que tipos de violência no trabalho existem?

Podemos identificar a violência interna e externa ao local de trabalho.

A violência interna no ambiente de trabalho acontece entre os próprios trabalhadores, podendo ter origem tanto em superiores hierárquicos quanto em colegas de trabalho. Por outro lado, a violência externa no trabalho é perpetrada por indivíduos que não fazem parte da empresa, como clientes, passageiros, entre outros, que possuem uma conexão directa com a vítima ou empregador da vítima. Contudo, neste manual vamos apenas remeter-nos à violência no local de trabalho vinda do exterior, na medida em que já identificámos os tipos de violência que vêm do interior (embora possa ser exercida também por clientes, fornecedores...).

O conceito de violência no local de trabalho vinda do exterior geralmente traduz-se em insultos, ameaças, agressão física ou psicológica infligidos por indivíduos que não fazem parte da organização, como clientes ou fornecedores, contra trabalhadores que estão a desempenhar as suas funções, representando um risco para a saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores. A Organização Internacional do Trabalho define a violência no local de trabalho como "... Qualquer acção, incidente ou comportamento que se afasta da conduta razoável em que uma pessoa é agredida, ameaçada, prejudicada, ferida no decurso de, ou como um resultado directo do seu trabalho".

Situações que podem potenciar o risco?

- O facto de o trabalhador trabalhar sozinho à noite;
- O contacto com o público;
- Lidar com valores e dinheiro;
- Lidar com pessoas que estão sob stresse;

- Lidar com pessoas em situações de insegurança e de injustiça percebida;
- Trabalhar em locais remotos.

## Consequências

O fenómeno da violência nos locais de trabalho é complexo, pois pode ter causas que ultrapassam o local de trabalho e ter raízes na família e/ou sociedade ou até no próprio sistema de organização dos serviços da empresa/organização.

As consequências físicas dependem da gravidade do incidente e podem variar desde lesões ligeiras, como equimoses ou cortes, até à morte. As consequências psicológicas podem incluir estados de ansiedade, medo, aumento da irritabilidade, dificuldades de concentração e diminuição da auto-estima. Podem surgir sintomas pós-traumáticos, como fobias e perturbações do sono, e, em casos extremos, pode ocorrer uma perturbação pós-traumática do stresse.

## Prevenção

A prevenção dos riscos de violência deverá processar-se a dois níveis: no primeiro, o objectivo fundamental é impedir a ocorrência de actos de violência ou, pelo menos, reduzir os mesmos. No segundo, se o acto de violência já ocorreu, providenciar o apoio à vítima do incidente. Este apoio deverá procurar minimizar os efeitos nocivos do incidente, impedir quaisquer sentimentos de vitimização que possam surgir após um acto de agressão e, ainda, prevenir o sofrimento da vítima.

A forma como o trabalho é organizado e o ambiente em que se desenvolve deverão ser tomados em consideração.

### **IMPORTANTE:**

**As vítimas de qualquer forma de assédio e/ou violência no local de trabalho devem informar-se sobre os seus direitos legais e contratuais, evitar isolar-se e denunciar as situações que as prejudiquem junto dos delegados e dirigentes sindicais, dos representantes dos departamentos de Segurança e Saúde no Trabalho – e até mesmo da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT).**

A denúncia é importante, não te cales!

**É imprescindível denunciar situações de violência no local de trabalho, quer estas ocorram directamente contigo, quer ocorram com colegas.**

## 2.4 STRESSE

■ No domínio da saúde no trabalho, o stresse tem sido um dos conceitos mais amplamente objecto de cuidados, estudos e análises, uma vez que reconhecidamente apresenta consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores, bem como para as empresas e organizações em que trabalham.

O stresse no trabalho (ou stresse ocupacional) ocorre quando o trabalhador sente que as exigências do seu trabalho são maiores do que as suas capacidades e recursos para o realizar. Também é possível que o trabalhador sofra de stresse ocupacional quando, pelo contrário, as exigências e expectativas sobre o desempenho são poucas ou nenhuma.

O conceito surge associado à concepção e gestão da organização do trabalho, entre os quais podemos encontrar:

- Os ritmos de trabalho impostos;
- O trabalho por turnos;
- O trabalho nocturno;
- A ausência de controlo sobre o trabalho, pausas e férias;
- Movimentos e tarefas repetitivas;
- Horários de trabalho.

Quando o trabalhador está continuamente exposto a factores de stresse e atravessa uma fase em que já não encontra estratégias para o combater, resulta numa pessoa constantemente stressada, o stresse já faz parte da sua rotina, o corpo já começou a sinalizar que algo está errado há algum tempo e não passa, o stresse começou a afectar não só a sua esfera profissional, mas também a pessoal, podemos estar a falar do stresse no nível crónico, de esgotamento, a conhecida síndrome de *burnout*.

**«Um estado de stresse ocorre quando existe um desequilíbrio entre a percepção que uma pessoa tem dos constrangimentos e/ou exigências que o seu contexto lhe impõe e a percepção que essa pessoa tem dos seus próprios recursos para lhe fazer face.» (EU-OSHA)**

**«Embora esse processo de avaliação dos constrangimentos seja psicológico (variáveis cognitivas e emocionais), os efeitos do stresse não são, unicamente psicológicos; afectam a saúde física, o bem-estar e a produtividade.» (EU-OSHA)**

Entre os factores de riscos psicossociais a ter em conta no contexto do stress relacionado com o trabalho, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho refere dez categorias:

CATEGORIAS	FACTORES DE RISCO
<b>CONTEXTO DE TRABALHO</b>	
Cultura organizacional e função	Falta de comunicação, baixos níveis de apoio na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, falta de definição dos objetivos organizacionais.
Papel no seio da organização	Ambiguidades e conflito de papéis, imprecisão da definição das responsabilidades dos trabalhadores.
Progressão na carreira	Estagnação na carreira e incerteza, promoção insuficiente ou excessiva, baixos salários, insegurança no emprego, baixo valor social do trabalhador.
Liberdade de decisão/ controlo	Falta de participação no processo de decisão, falta de controlo (o controlo, em especial sob a forma de participação, faz também parte do contexto e pode ser considerado como uma questão organizacional mais lata).
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico, relações deficientes com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social.
Relações vida privada/ trabalho	Incompatibilidade das exigências trabalho/vida privada, falta de apoio em casa, duplos problemas de carreiras.
<b>CONTEÚDO DO TRABALHO</b>	
Ambiente laboral e equipamento	Problemas com a fiabilidade, disponibilidade, adequação e manutenção ou reparação do equipamento e instalações.
Concepção da tarefa	Falta de variedade ou ciclos de trabalho curtos, trabalho fragmentado ou menos, subutilização das competências, alto nível de incerteza.

## CONTEÚDO DO TRABALHO

Volume/cadência de trabalho Sobrecarga de trabalho ou quantidade de trabalho insuficiente, falta de controlo sobre cadência, altos níveis de pressão relativamente aos prazos acordados para as tarefas.

Horários de trabalho Trabalho por turnos, horários rígidos, horas imprevisíveis, períodos longos, fora do normal.

O assédio moral, a violência no trabalho e riscos físicos como o ruído, ambiente térmico podem estar, também, na origem de sintomas de stresse no trabalho, direccionando para quadros patológicos como a depressão, a ansiedade, o nervosismo, a fadiga e problemas cardíacos.

As manifestações de stresse relacionado com o trabalho são várias e podem agrupar-se em quatro categorias:

### REAÇÕES DO TRABALHADOR

### EXEMPLOS

Emocionais Irritabilidade, ansiedade, mau humor, isolamento, fadiga, insegurança e instabilidade emocional.

Cognitivas Dificuldade de concentração, memória e dificuldade em tomar decisões.

Comportamentais Hábitos nervosos, consumo de substâncias psicoactivas, isolamento social.

Problemas físicos ou mentais Trabalhar adoentado, ausências ao trabalho mais frequentes e/ou prolongadas, perturbações de sono, depressão, dores de cabeça, perturbações gástricas e cardiovasculares, perturbações alimentares, perturbações musculoesqueléticas e dores musculares.



Quando o estado de stresse não é bem gerido e o trabalhador está num estado de stresse crónico, pode levar à **síndrome de *burnout***. Nesta síndrome, existe um estado de exaustão progressivo (físico, emocional e psíquico) provocado por factores de risco psicossocial do trabalho que conduz a uma redução gradual da satisfação profissional e da capacidade de suportar essa carga de trabalho, acompanhado de atitudes de despersonalização ou distanciamento emocional face aos seus semelhantes.

### **Sinais de alerta**

- Sentir menor realização profissional e tender a avaliar negativamente tudo aquilo que está relacionado com o seu trabalho;
- Sentir menos motivação, propósito, envolvimento e dedicação ao seu trabalho;
- Sentir mais fadiga, dores musculares e/ou enxaquecas, alterações no seu sono e nos seus níveis de tensão arterial;
- Não se sentir tão bem, nem tão satisfeito com a vida em geral;
- Não conseguir manter boas relações sociais e familiares.

**Nota:** o *burnout* – síndrome do esgotamento profissional – já entrou oficialmente na Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial da Saúde (OMS) como um problema associado ao emprego e desemprego.

### 3. AVALIAÇÃO (DIAGNÓSTICO) DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS

■ Numa perspectiva preventiva, é necessário realizar uma eficaz avaliação dos riscos psicossociais, para que se proceda à sua correcção ou prevenção nas organizações/empresas.

A avaliação dos riscos é a identificação e análise para o estabelecimento de limites e perigos (características da situação do trabalho) que podem causar danos, apesar de a valoração de risco se referir à estimativa do risco em comparação com certas normas.

Entre nós não existem instrumentos específicos de avaliação dos riscos psicossociais validados e confiáveis, contudo, são referidos alguns exemplos de instrumentos e procedimentos, dos quais destacamos:

1. **Check-lists** – utilizadas com o objectivo da avaliação rápida do ambiente psicossocial do trabalho e avaliam:
  - Os conteúdos de trabalho;
  - As relações de trabalho;
  - As relações sociais de trabalho.
2. **Entrevistas** – efectuadas por técnicos especializados que têm o seu enfoque na avaliação dos riscos associados com o posto de trabalho, sendo um método de análise mais objectivo, pois não considera as valorações das pessoas que ocupam esses postos de trabalho.
3. **Questionários de auto-informação** – são dirigidos aos trabalhadores de forma anónima, com a finalidade de avaliar a sua percepção quanto aos factores de risco psicossocial a que estão expostos e aos efeitos adversos que os mesmos ocasionam na sua saúde. Os questionários do stresse são amplamente conhecidos, pois são uma forma prática e eficiente de obter informações sobre os riscos psicossociais. A diferença em relação ao método da entrevista é que a valoração dos riscos é baseada nas experiências do indivíduo e não nas características do posto de trabalho.

## 4. PREVENÇÃO

■ Para que a prevenção tenha êxito, é fundamental proceder a uma avaliação dos riscos, pois se estes não forem avaliados ou devidamente tratados, não é possível iniciar um processo de gestão dos riscos adequado e, dificilmente, serão tomadas as medidas preventivas adequadas.

A avaliação dos riscos é o primeiro passo do processo de gestão dos riscos, sendo fundamental que todas as empresas, independentemente da sua categoria ou dimensão, efectuem avaliações regulares.

### RISCO

Risco é a possibilidade, elevada ou reduzida, de alguém sofrer danos provocados pelo perigo.

### AVALIAÇÃO DOS RISCOS

A avaliação dos riscos é o processo de avaliação dos riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores.

É uma análise sistemática de todos os aspectos do trabalho que identifica:

- aquilo que é susceptível de causar lesões ou danos;
- a possibilidade de os perigos serem eliminados e, se tal não for possível;
- as medidas de prevenção ou protecção que existem, ou deveriam existir, para controlar esses riscos.

A avaliação dos riscos deverá realizar-se com a finalidade de implementar medidas preventivas e ter como objectivo proporcionar um conhecimento para poder controlar os riscos na origem de forma eficaz.

A participação activa deverá ser uma exigência metodológica. Assim, os trabalhadores e seus representantes devem participar no processo, pois os seus conhecimentos, derivados da experiência, serão um complemento fundamental aos conhecimentos dos técnicos.

## **Fases da avaliação:**

A avaliação dos riscos processa-se em cinco fases, a saber:

1. Identificação dos perigos e das pessoas em risco;
2. Avaliação e definição das prioridades dos riscos;
3. Decisão sobre medidas preventivas;
4. Adopção de medidas;
5. Acompanhamento e revisão.

A importância crescente dos riscos psicossociais é um desafio para as empresas e entidades públicas no desenvolvimento de medidas eficazes de prevenção.

Na avaliação dos riscos psicossociais, os factores a considerar deverão ser:

- A cultura ou atmosfera da organização/empresa;
- As exigências, tais como volume de trabalho;
- Controlo sobre o trabalho – a influência que os trabalhadores têm sobre a forma como desempenham as actividades;
- Relações interpessoais – abrangendo questões como o assédio sexual e o assédio moral;
- Função – os trabalhadores entendem o respectivo papel no seio das organizações e é evitado o conflito no âmbito do papel que desempenham;
- Formação – de forma a proporcionar aos trabalhadores as competências que lhes permitam desempenhar as respectivas funções;
- Factores individuais – ter em conta as características de cada indivíduo.

Os riscos psicossociais estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido e, em interacção com os contextos sociais, ambientais e com as competências e necessidades dos trabalhadores, podem causar danos psicológicos, físicos ou sociais. Com a abordagem correcta, os riscos psicossociais podem ser prevenidos e geridos com êxito.

A eliminação e o controle dos factores de risco psicossociais são possíveis. Para o efeito, deverão ser identificados, analisada a sua origem e determinados quais são os aspectos da organização do trabalho que devem ser alterados.

A prevenção deve destacar a importância da participação dos trabalhadores, enquanto factor de êxito na implementação de medidas preventivas nos locais de trabalho.

Os representantes dos trabalhadores, para apresentarem acções de prevenção dos riscos psicossociais, devem ter presentes as características concretas da organização e das condições de trabalho da empresa/ organização, pois são estas que estão na origem dos riscos psicossociais, que devem ser complementadas com o resultado da avaliação e com a auscultação dos trabalhadores.

Outro meio privilegiado de intervenção sobre esta problemática é a contratação colectiva. Os sindicatos devem intervir a este nível, no âmbito dos direitos e deveres, apresentando propostas de cláusulas específicas sobre os riscos psicossociais.



É importante consciencializar os trabalhadores de que, embora as entidades empregadoras tenham a responsabilidade legal de assegurar a avaliação e o controlo adequados dos riscos no local de trabalho, é essencial garantir também o envolvimento dos trabalhadores. **Os trabalhadores e os respectivos representantes têm uma melhor percepção dos problemas que podem ocorrer no local de trabalho. A sua participação garantirá que as medidas aplicadas sejam adequadas e eficazes.**

### **Medidas de prevenção**

Apresentamos um conjunto de ideias de medidas orientadoras para a elaboração de um plano de prevenção dos factores de risco psicossociais a implementar pelas organizações/empresas.

Adopção de medidas preventivas ou organizativas dirigidas à origem do problema/factores de risco (centradas na situação de trabalho)

- Avaliar os possíveis riscos psicossociais existentes na empresa;
- Alterações nos horários e regimes de trabalho;
- Reorganização de conteúdos funcionais;
- Alteração ergonómica dos postos de trabalho;
- Participação e consulta dos trabalhadores e dos seus representantes;
- Garantir o respeito pelos direitos e trabalho digno dos trabalhadores através de salários justos, de acordo com o trabalho realizado e garantindo a igualdade de oportunidades entre os trabalhadores;
- Garantir a segurança, proporcionando estabilidade no emprego e em todas as condições de trabalho (horários, funções, tarefas, responsabilidades e margem de autonomia);
- No que diz respeito ao assédio sexual, publicar uma declaração de princípios, na qual a empresa assuma o compromisso de manter "tolerância zero" e introdução na contratação colectiva de cláusula definindo as infracções disciplinares.

Intervenção ou acção/aumento dos recursos do trabalhador (centrada no trabalhador)

- Formação em gestão do stress e em posturas;
- Mediação de conflitos;
- Apoio social;
- Proporcionar toda a informação necessária, adequada e atempadamente, para facilitar a realização do trabalho e a adaptação a mudanças;
- Proporcionar autonomia ao trabalhador na realização do trabalho, promovendo a participação efectiva na tomada de decisões;
- Proporcionar aos trabalhadores poderem aplicar os seus conhecimentos, bem como poderem aplicar o desenvolvimento de novas competências;
- Adequar a quantidade de trabalho ao horário de trabalho diário.

Medidas de protecção ou reabilitação/reduzir e tratar os danos

- Acompanhamento psicológico (terapia individual ou de grupo);
- Aconselhamento;
- Reintegração;
- Promover um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- Respeitar os momentos de pausa e descanso do trabalhador.

## CONTACTOS ÚTEIS

1. Delegado/a ou dirigente sindical da empresa (directamente);
2. Sindicato respectivo (ver a lista de associações do MSU, em: <https://www.cgtp.pt/contactos?limit=50>);
3. Departamento de Segurança e Saúde no Local de Trabalho da CGTP-IN  
Rua Vítor Cordon, n.º 1, 2.º e 3.º andares – 1249-102 Lisboa.  
Tel: 21 323 6500.  
*E-mail:* [cgtp@cgtp.pt](mailto:cgtp@cgtp.pt).  
*Site:* [www.cgtp.pt](http://www.cgtp.pt).

## 5. GLOSSÁRIO

**Ansiedade** – uma característica biológica do ser humano que antecede momentos de perigo real ou imaginário, marcada por sensações corporais desagradáveis, tais como uma sensação de vazio no estômago, coração a bater rápido, medo intenso, aperto no tórax, transpiração, etc.

**Assédio** – é um comportamento indesejado (gesto, palavra, atitude, etc.) praticado com algum grau de reiteração e tendo como objectivo ou efeito afectar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

**Auto-estima** – em psicologia, auto-estima inclui a avaliação subjectiva que uma pessoa faz de si mesma como sendo intrinsecamente positiva ou negativa.

**Depressão** – o estado patológico de sofrimento psíquico assinalado por uma diminuição do sentimento de valor pessoal, por pessimismo e por uma inapetência face à vida. É uma doença caracterizada por vários sinais e sintomas, entre os quais tristeza, angústia ou sensação de vazio e reduzida capacidade de sentir satisfação ou vivenciar prazer.

**Diagnóstico** – classificação de doença pelos seus sintomas. Conjunto desses sintomas.

**Fisiológica** – relativo à fisiologia. De uma forma sintética, a fisiologia estuda o funcionamento do organismo. É estudada em diversas áreas da saúde como Medicina, Fisioterapia, Biomedicina, Enfermagem, Nutrição, Educação Física e Biologia.

**Fobia** – em linguagem comum, é o receio ou aversão exagerada perante situações, objectos, animais ou lugares. Sob o ponto de vista clínico, no âmbito da psicopatologia, as fobias fazem parte do espectro dos transtornos de ansiedade, com a característica especial de só se manifestarem em situações particulares.

São três os tipos de fobias:

- **Agorafobia** – medo de estar em lugares públicos concorridos, onde o indivíduo não possa retirar-se de uma forma fácil ou despercebida;
- **Fobia social** – medo perante situações em que a pessoa possa estar exposta à observação dos outros, ser vítima de comentários ou passar perante uma situação de humilhação em público;
- **Fobia simples** – medo circunscrito diante de objectos ou situações concretas.



**Outsourcing** – designação que existe por parte de uma organização em obter mão-de-obra fora da empresa. Está fortemente ligada à ideia de subcontratação.

**Patologia** – o estudo das doenças, em geral, sob aspectos determinados.

**Prevenção** – acção para evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de medidas adoptadas em todas as fases da vida das empresas.

**Psicopatologia** – estudo das doenças mentais.

**Psicossomática** – estudo e tratamento das doenças do corpo, cuja causa principal é de origem psicológica.

**Saúde mental** – um estado de bem-estar no qual um indivíduo percebe as suas próprias habilidades, pode lidar com os stresses quotidianos, pode trabalhar produtivamente e é capaz de contribuir para a sua comunidade.

**Síndrome** – um conjunto de sintomas que definem uma doença associados a uma mesma patologia e que, no seu conjunto, definem o diagnóstico e o quadro clínico.

**Sintoma** – é qualquer alteração da percepção normal que uma pessoa tem do seu próprio corpo, do seu metabolismo, das suas sensações, podendo ou não existir sem um indício de doença.

**Perigo** – é um aspecto ou elemento material ou imaterial, situação ou contexto do trabalho que, de forma isolada ou combinada, tem o potencial intrínseco de dar origem a riscos para a saúde e segurança no trabalho.

**Risco** – combinação da probabilidade de ocorrência de eventos ou exposições perigosas relacionadas com o trabalho e com a gravidade das lesões e problemas de saúde que podem ser causados pelo(s) evento(s) ou exposição(ões).

**Stresse** – corresponde à incapacidade de um indivíduo para lidar com determinada situação a que está exposto, sendo percebido pelo mesmo um desequilíbrio entre as exigências que lhe são feitas e os recursos físicos e mentais disponíveis para dar resposta à situação.

**Síndrome de *burnout*** – o esgotamento físico de carácter depressivo relacionado com o trabalho, e resultado da exposição a um stresse extremo.

## 6. ANEXOS

### ANEXO I

#### LISTA DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO/RISCOS PSICOSSOCIAIS<sup>9</sup>

Assinale os factores que se verificam, ou que se aplicam, ou não, na sua empresa, departamento, serviço ou local de trabalho:

1. No seu trabalho acontece que:	Sim	Não	Não Aplicável
Trabalha habitualmente sob muita pressão (ritmo de trabalho elevado, prazos curtos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A carga de trabalho é frequentemente muito elevada (tarefas em simultâneo, muitos registos, obstáculos burocráticos, equipas pequenas)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocorrem distúrbios ou interrupções com frequência (telefones a tocar, colegas a pedir ajuda, ruídos, entradas e movimentos de pessoas e equipamentos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os trabalhadores são excluídos dos processos de planeamento do seu trabalho e de tomada de decisão?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está sujeito a horários de trabalho com períodos de longa duração (muitas horas seguidas, sem intervalos, sobreposição de turnos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalha habitualmente para além dos períodos normais de trabalho (horas extras, trabalho em dias de folga)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faltam regras e especificações claras para a execução do trabalho e há contradições, por exemplo, entre as metas ou objetivos e a qualidade exigida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe falta de colaboração e dificuldades na comunicação entre os trabalhadores (grupos profissionais e departamentos diferentes)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>9</sup> [https://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/CentrolInformacao/ListasVerificacao/Documents/Lista%20de%20verifica%C3%A7%C3%A3o%20RPS%20GERAL.dotx](https://www.act.gov.pt/(pt-PT)/CentrolInformacao/ListasVerificacao/Documents/Lista%20de%20verifica%C3%A7%C3%A3o%20RPS%20GERAL.dotx).

<b>1. No seu trabalho acontece que:</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não Aplicável</b>
Há falta de apoio dos colegas e das chefias (nas situações de mudança, de incerteza, de pressão)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os problemas que surgem (entre trabalhadores, superiores, clientes e outros) e os erros no trabalho não são discutidos/debatidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os horários de trabalho não são planeados com a antecedência desejada e são frequentemente alterados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe uma grande competição entre colegas de trabalho ou outros trabalhadores (chefias também)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As capacidades (físicas e mentais) e a qualificação dos trabalhadores são insuficientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há falta de formação (inicial ou subsequente) sobre formas de evitar e de gerir conflitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os trabalhadores que executam bem o seu trabalho não são devidamente reconhecidos, nem distinguidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tem conhecimento de colegas de trabalho terem tido, nos últimos anos, problemas relacionados com consumo de álcool, de drogas, perturbações do foro psíquico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sofreu, até à data, quaisquer insultos ou ameaças verbais relacionadas com o seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sofreu, até à data, ameaças/agressões físicas no local de trabalho, por motivos relacionados com o seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As situações críticas de agressividade não são devidamente registadas e documentadas, ou não são devidamente tratadas e acompanhadas (aconselhamento profissional, reuniões de equipa)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. No seu trabalho acontece que:	Sim	Não	Não Aplicável
Sente-se muitas vezes exausto no fim do trabalho e não consegue deixar de pensar no serviço depois de sair?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não pode expressar livremente a suas opiniões e sugestões, por escrito e verbalmente, sem ser refreado pelos superiores? Ou condicionado pelo ambiente de trabalho (usos, colegas, por <i>não valer a pena</i> )?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Já pensou, algumas vezes, em mudar de local de trabalho por causa dos seus colegas ou das chefias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sente ou já sentiu distúrbios na sua saúde (dores de cabeça, problemas de estômago, insónias) relacionados com o ambiente e as condições de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ANEXO II<sup>10</sup>

### LISTA DE VERIFICAÇÃO: ASSÉDIO NOS LOCAIS DE TRABALHO

Listagem exemplificativa de comportamentos de assédio moral

1. Ambiente de Trabalho	Sim	Não	Não Aplicável
É vedado ao trabalhador o acesso a informação que afecta o seu desempenho profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador é humilhado ou ridicularizado relativamente ao seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gritam com o trabalhador ou dirigem-lhe comportamentos coléricos e de raiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador é pressionado no sentido de não exercer direitos que detém e que estão consagrados por lei (por ex., baixa por motivos de saúde ou gozo de férias)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É sugerido ao trabalhador, directa ou indirectamente, que deve deixar o seu emprego (pedir demissão)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalha habitualmente para além dos períodos normais de trabalho (horas extras, trabalho em dias de folga)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São enviados reiteradamente ao trabalhador desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens de Internet, indesejados e de teor sexual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São repetidos sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual do trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador recebe habitualmente telefonemas, cartas, sms ou e-mails indesejados de carácter sexual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É promovido o contacto físico intencional e não solicitado, ou excessivo ou são provocadas abordagens físicas desnecessárias ao trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>10</sup> [https://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/CentralInformacao/ListasVerificacao/Documents/Lista%20de%20verifica%C3%A7%C3%A3o%20RPS%20GERAL.dotx](https://www.act.gov.pt/(pt-PT)/CentralInformacao/ListasVerificacao/Documents/Lista%20de%20verifica%C3%A7%C3%A3o%20RPS%20GERAL.dotx) – APCAM.

	Sim	Não	Não Aplicável
São enviados convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São apresentados convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e directa ou insinuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2. Exigências cognitivas/emocionais</b>	Sim	Não	Não Aplicável
É exigida a realização de trabalhos claramente abaixo do nível de competência do trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São retiradas áreas centrais de responsabilidade e substituídas por tarefas triviais ou sem sentido ao trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São constantemente recordados ao trabalhador os seus erros e pequenas faltas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalho ou os esforços que o trabalhador faz para o realizar são persistentemente criticados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É sistematicamente solicitado, ao trabalhador, o desempenho de tarefas que caem claramente fora da descrição da sua função, como por ex., fazer de "moço de recados"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São-lhe atribuídas tarefas com objectivos e/ou prazos de entrega irrealistas ou impossíveis de atingir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalho é excessivamente controlado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São feitas tentativas de sabotagem ou de encontrar erros no trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tem uma carga de trabalho excessiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não são atribuídas quaisquer tarefas ao trabalhador, ficando completamente sem trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Integração na organização	Sim	Não	Não Aplicável
O trabalhador foi transferido para outro departamento contra a sua vontade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador foi isolado em termos de espaço físico, relativamente aos seus colegas de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As opiniões ou pontos de vista do trabalhador são ignorados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ameaçam fazer a vida difícil (ex., trabalho extraordinário ou tarefas desagradáveis/sem interesse) ao trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os <i>e-mails</i> , ou outras tentativas de contacto, são ignorados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador recebe "NIM" como resposta a uma solicitação sua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador recebe telefonemas ou mensagens escritas insultuosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador recebe <i>e-mails</i> insultuosos e/ou ofensivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os direitos do trabalhador relativamente ao seu género são desvalorizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os direitos do trabalhador relativamente à sua idade são desvalorizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Relacionamentos interpessoais	Sim	Não	Não Aplicável
O trabalhador é alvo de comentários sarcásticos e trocistas de forma excessiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador é alvo de alegações falsas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador é alvo de tratamento depreciativo relativamente à sua classe social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São dirigidos comentários insultuosos ou ofensivos relativamente à língua nativa, raça ou origem étnica do trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Relacionamentos interpessoais	Sim	Não	Não Aplicável
São dirigidos comentários e/ou comportamentos insultuosos à religião ou convicções políticas do trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador é socialmente ignorado pelos seus colegas, excluído das actividades do seu grupo de trabalho ou enviado para a “prateleira”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É alvo de comentários ofensivos relativamente à sua vida privada, hábitos ou origem social?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É alvo de comportamentos intimidativos, tais como invasão do espaço pessoal, empurram-no “sem querer” ou bloqueiam-lhe o caminho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gritam com o trabalhador ou é alvo de comportamentos coléricos e de raiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São espalhados rumores e mexericos sobre o trabalhador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É excluído de eventos sociais da sua organização?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeste sim a mais que uma questão, contacta o teu representante em SST e o teu sindicato!

**O ASSÉDIO DESTRÓI!**

**NÃO ACEITES. NÃO TE CALES!**



SEGUE-NOS NO NOSSO SITE  
E REDES SOCIAIS  
WWW.CGTP.PT



Cofinanciado por:



**PO ISE**  
PROGRAMA OPERACIONAL  
INCLUSÃO SOCIAL  
E EMPREGO



PORTUGAL  
**2020**



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

**NÃ**  
**ARRISQUE!**  
CAMPANHA  
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO