

## CESQUA

### Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente

#### **Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho em Empregados de Balcão de Restauração**

Emanuel Cardoso, Hernâni Veloso Neto

<sup>1,2</sup> ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, Vila Nova de Gaia, Portugal; <sup>2</sup> E-mail de contacto: [hernani.neto@islaigaia.pt](mailto:hernani.neto@islaigaia.pt), ORCID: 0000-0002-4959-057X

**Resumo:** Um dos grandes desafios da Segurança e Saúde no Trabalho são os riscos psicossociais, que acarretam transformações urgentes e complexas no mundo laboral. A saúde mental e física dos trabalhadores é posta em causa quando, por exemplo, a atribuição de tarefas ou responsabilidades ultrapassa as suas funções, o sistema de rotação de turnos é inadequado, têm restrições em termos de marcar o seu próprio ritmo de trabalho ou existe excessivo controlo exercido pelas chefias no método e no ritmo de trabalho. A avaliação de riscos psicossociais do posto de trabalho ajuda compreender se existem problemas como os referidos, daí que este estudo se foque nesse tipo de avaliação na função de atendimento ao balcão na restauração. O Método Simples para Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho (Neto, 2018), e subsequentes instrumentos e procedimentos, foi utilizado no processo de avaliação de riscos. Os resultados revelaram um nível de risco predominantemente moderado, apesar de também se verificar uma incidência intolerável ao nível da dimensão psicossocial de precariedade laboral. Também foram identificadas necessidades de intervenção e melhoria em termos de reconhecimento profissional, autonomia, combate ao assédio moral e sexual, formação sobre riscos psicossociais no trabalho.

**Palavras-chave:** Riscos psicossociais do trabalho, Avaliação de risco, Restaurantes, Empregados de balcão de restauração.

#### **Assessment of Psychosocial Risks at Work in Restaurant Counter Employees**

**Abstract:** One of the major challenges in Occupational Health and Safety is psychosocial risks, which entail urgent and complex transformations in the world of work. The mental and physical health of workers is compromised when, for example, the allocation of tasks or responsibilities exceeds the job description, the shift rotation system is inadequate, when there's restrictions in terms of setting their own work or excessive control exerted by management in the method and pace of work. The assessment of psychosocial risks in the workplace helps to understand whether there are problems such as those mentioned, which is why this study focuses on this type of assessment in the counter service function in restaurants. The Simple Method for Assessing Psychosocial Risks at Work (Neto, 2018), and subsequent instruments and procedures, were used in the risk assessment process. The results revealed a predominantly moderate level of risk, although there was also an intolerable incidence in terms of the psychosocial dimension of job precariousness. Needs for intervention and improvement were also identified in terms of professional recognition, autonomy, moral and sexual harassment prevention, training on psychosocial risks at work.

**Keywords:** Work Psychosocial risks, Risk assessment, Restaurants, Restaurant Counter Employees.

## 1. Introdução

Este estudo é desenvolvido com o intuito de perceber em que medida a função de atendimento ao balcão na restauração está exposta a riscos psicossociais do trabalho, nomeadamente como é que as tarefas desenvolvidas e a dinâmica organizacional podem estar a contribuir para a exposição a fatores de risco psicossocial do trabalho. O objetivo geral deste estudo foi a realização da avaliação de riscos psicossociais do trabalho na profissão de empregado de balcão numa empresa de restauração multimarca. Em termos específicos, procurou-se aferir em que medida riscos psicossociais como a interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar, a exaustão profissional, o stress decorrente de ritmo e dificuldade do trabalho, entre outros, estão presentes nesta atividade e que efeitos podem estar a suscitar nos trabalhadores, bem como pretendeu-se valorar os riscos identificados, aferir necessidades de intervenção e propor medidas de intervenção/melhoria das condições psicossociais de trabalho deste grupo profissional.

A expectativa foi que os resultados obtidos permitam compreender mais esta atividade, nomeadamente no que concerne com as exigências e condições psicossociais de trabalho dos empregados de balcão da restauração. Para o efeito foi aplicada uma abordagem metodológica estruturada, considerando a revisão da literatura para enquadrar a problemática e contextualizar a profissão em estudo, a mobilização do conhecimento de terreno sobre a empresa, os estabelecimentos de restauração e as tarefas desenvolvidas, a aplicação de inquérito aos empregados de balcão para captar a sua perceção sobre as condições psicossociais de trabalho e a utilização do Método Simples para Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho (Neto, 2018), no sentido de valorar os riscos existentes e determinar necessidades de intervenção.

Nos pontos seguintes apresentam-se os elementos sistematizados com a aplicação da abordagem descrita no parágrafo anterior. Começa-se por efetuar o enquadramento teórico-legal da temática, depois realiza-se a caracterização da função e as exigências necessárias para o desempenho da mesma, a seguir detalha-se mais a metodologia preconizada e respetivos procedimentos, caracteriza-se a amostra em estudo e apresentam-se os resultados. Após de sistematizados os resultados, efetua-se a discussão dos mesmos e listam-se as propostas de intervenção, para depois se concluir com um balanço final sobre o estudo realizado.

## 2. Enquadramento teórico-legal

### 2.1. Riscos Psicossociais do Trabalho

Em Portugal, o regime jurídico geral de promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, definido pela Lei 102/2009, de 10 de setembro, com a alteração introduzida pela Lei 3/2014, de 28 de janeiro, menciona, na alínea d) do artigo 15º, que a entidade empregadora deve “assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições [...] aos fatores de risco psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador” (Assembleia da República, 2014, p.6170), bem como na alínea g) que deve adaptar o trabalho ao trabalhador, “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 a, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho repetitivo e reduzir os riscos psicossociais” (Ibidem).

O regime jurídico geral não especifica, por princípio, os riscos profissionais que uma organização deve avaliar e controlar, aludindo que a ação das entidades patronais se deve orientar pela intervenção sobre os riscos que são expectáveis estarem associados às atividades desenvolvidas (Neto, 2021). Contudo, no caso dos riscos psicossociais, os mesmos são referenciados, devido ao seu elevado potencial de presença e efeitos negativos nos trabalhadores. De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) (2022, p.1), os riscos psicossociais com o trabalho “são das questões que maiores desafios apresentam em matéria de segurança e saúde no trabalho. Têm um impacto

significativo na saúde de pessoas, organizações e economias nacionais”. Este organismo considera que “os riscos psicossociais decorrem de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, podendo ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social, tais como stresse relacionado com o trabalho, esgotamento ou depressão” (EU-OSHA, 2022, p.1).

As cargas de trabalho excessivas, as exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções, a falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho, a má gestão de mudanças organizacionais, insegurança laboral, a comunicação ineficaz ou a falta de apoio da parte de chefias e colegas, são alguns exemplos de fatores de riscos psicossociais que tem uma ligação direta com as condições de trabalho a que os trabalhadores podem estar sujeitos e podem limitar o seu desenvolvimento pessoal e bem-estar (EU-OSHA, 2022). O inverso também é verdade, a sua ausência ou presença controlada é vantajosa, na medida em que um ambiente psicossocial positivo fomenta um desempenho também positivo e equilíbrio psicossociais.

Nas empresas, os efeitos negativos refletem-se na qualidade do desempenho geral das mesmas, aumentando substancialmente o absentismo, o presentismo e as taxas de acidentes e doenças. Os períodos de absentismo tendem a ser mais longos do que os decorrentes de outras causas, além de que os custos estimados para as empresas e para a sociedade são significantes e chegam aos milhares de milhões de euros a nível nacional (EU-OSHA, 2022).

De acordo com Neto (2021), “a dimensão psicossocial no trabalho diz respeito à psicologia do/a trabalhador/a (sentimentos, pensamentos, atitudes e comportamentos) e à interação social em contexto laboral, envolvendo os efeitos que as condições de trabalho podem ter na preservação do equilíbrio e qualidade destas componentes e na manutenção da segurança e bem-estar de todas/os trabalhadoras/es” (Neto, 2021 p.13). O autor considera que os riscos psicossociais do trabalho com maior relevância e incidência na atualidade são o stresse ocupacional (na sua vertente negativa), a interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar (e vice-versa), o *burnout*, a violência no trabalho (em especial sobre a forma de assédio), a precariedade laboral e a discriminação no trabalho.

O stresse ocupacional, na sua vertente negativa, de acordo com Miranda (2011, citado por Neto, 2021, p.48), refere-se “é um estado emocional, provocado por uma disparidade entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis do sujeito para lidar com as exigências do trabalho”. Mas “nem todas as pessoas ficam stressadas com os mesmos *stressores*, ou seja, o que determina a ocorrência de stresse é a interação entre as características do ambiente e as características do sujeito” (Idem). O impacto do stresse pode ser positivo ou negativo, mas a vertente negativa (*distress*) deriva das exigências colocadas aos trabalhadores, dos recursos que dispõe para a execução do trabalho e o nível de controlo sentido sobre a situação (Neto, 2021). As principais consequências a nível individual podem ser reações emocionais que potenciam a irritabilidade, a ansiedade, o esgotamento, as relações familiares, etc.; reações cognitivas como a falta de concentração, de memória, etc.; reações comportamentais que podem gerar abuso de medicação, drogas, álcool e tabaco; e reações fisiológicas como os problemas gástricos, cardíacos e lombares ou hipertensão (Neto, 2021). A exposição crónica a situações altamente stressantes pode contribuir para o desenvolvimento de *burnout*. Esta síndrome simboliza um esgotamento profissional, sendo uma doença que está relacionada com o trabalho. Tem origem a partir de um processo crónico de exposição a *distress* e a tensão emocional constante que tendem a ser geradas pelas condições desgastantes de trabalho (físicas, psicológicas, emocionais e cognitivas).

O conflito trabalho-família (duplo sentido) reflete as interferências bidirecionais que podem ocorrer entre a vida profissional e a vida pessoal e familiar. Nos últimos anos, as alterações económicas e sociais fizeram com que o conjunto de exigências colocadas às famílias e às empresas tenham aumentado. O modo de como se articula a vida pessoal e a família com o trabalho pode gerar, em

determinados momentos, tensões e conflitos, e, por isso, é necessária uma correta articulação entre estes três fatores. Segundo Neto (2021), “a forma como os indivíduos reagem e lidam com a tensão entre os domínios do trabalho e da família tem impactos para os próprios, bem como para as organizações onde trabalham. Ao nível do indivíduo, as dificuldades de conciliação são apontadas como fonte de stresse mental e físico, com consequências negativas sobre a saúde, perturbações no desempenho dos papéis parentais, ansiedade, depressão e insatisfação. Em termos relacionais podem levar ao aumento dos conflitos interpessoais. A nível organizacional encontram-se associadas a diminuição da produtividade, lentidão, absentismo, maior turnover, baixo moral, reduzida satisfação profissional, perda de talentos” (Neto, 2021, p.63).

A violência psicológica no trabalho ou assédio moral reflete um comportamento agressivo persistente para com uma ou mais vítimas no ambiente de trabalho. Em Portugal, o Código do Trabalho, definido pela Lei 7/2009, de 12 de fevereiro, com a alteração introduzida pela Lei 73/2017, de 16 de agosto, menciona, no artigo 29º no seu ponto 1, que “é proibida a prática de assédio”. O seu ponto 4, refere também, que “a prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização” (Assembleia da República, 2017, p.4715). Este diploma, no ponto 8 do artigo 127, também refere que as entidades empregadoras devem “adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores” (Ibidem). Estes documentos devem refletir uma estratégia integrada de capacitação organizacional de prevenção e resposta a situações de assédio, e não apenas uma mera alusão nos códigos de ética ou de conduta existentes que se é contra ao assédio e que se proíbe o mesmo. A atuação deve estar procedimentada e envolver toda a organização.

Esse procedimento também abrange o assédio sexual. Quando os comportamentos agressivos mencionados têm uma conotação sexual, está-se perante violência ou assédio sexual. De acordo com a Lei 7/2009, no ponto 2 do artigo 29º, “constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não-verbal ou física” (Assembleia da República, 2009, p. 934). Em Portugal, está proibida a prática de assédio, sendo uma contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei. As organizações têm obrigação de instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho. A situação de assédio pode ser denunciada hierarquicamente ou à Autoridade para as Condições do Trabalho, ou a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. O assédio sexual é determinado pela relação de desigualdade entre a possível vítima e o indivíduo que assedia (Neto, 2021). Pode-se considerar assédio sexual quando os comportamentos de carácter sexual são indesejados, podendo-se manifestar através da tentativa de contato físico constrangedor, de mensagens de cariz sexual, de convites de cariz sexual, tentativa de obtenção de favores sexuais, etc. (Neto, 2021).

A precariedade no trabalho encontra-se relacionada com as más condições de trabalho e de emprego (Neto, 2021), abrangendo situações como os salários baixos, a insegurança contratual, a falta de segurança e saúde do trabalho, falta de perspetivas profissionais, entre outros aspetos. Influencia a satisfação com o trabalho, já que se “as condições laborais na empresa e as relações com os colegas são ténues, perde-se o interesse, a satisfação e a motivação” (Neto, 2021, p.66). Para muitas das empresas portuguesas, a cultura de segurança no trabalho ainda é uma utopia, estando muito longe dos patamares de exigência legal e moral a que já deveriam obedecer. A falta de avaliação de riscos, medidas de segurança ativas e de formação dos trabalhadores, inclusive nos domínios psicossociais, são alguns dos principais fatores que contribuem negativamente para a precariedade laboral em que vivem muito dos trabalhadores portugueses (Neto, 2021; EU-OSHA, 2022).

A Convenção n.º 111, de 1958, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre o tema discriminação em matéria de emprego e profissão, define discriminação como toda a “distinção, exclusão ou preferência, com base em raça, cor, sexo, religião, opinião política, nacionalidade ou origem

social, que tenha por efeito anular ou reduzir a igualdade de oportunidade ou de tratamento no emprego ou profissão” (OIT, 1958, p.1). Esta discriminação laboral passa sobretudo pela desigualdade salarial, de tratamento e de oportunidades de acesso à carreira e desenvolvimento profissional (Neto, 2021). Implica tratar diferente aquilo que é igual ou de forma igual aquilo que é diferente, bem como a adoção de decisões organizacionais que prejudiquem ou coloquem trabalhadores em situações de inferioridade com base em critérios não universais e sem fundamento legal, técnico ou científico. Essas práticas discriminatórias podem suscitar problemas psicossociais como as “dificuldades de conciliação entre esferas de vida, desorganização da vida pessoal e familiar, degradação do clima social de trabalho, insatisfação com o trabalho, conflitos e desconfiças face chefias e colegas de trabalho” (Neto, 2021 p.20).

## 2.2. Caracterização do Sector da Restauração

Os requisitos de funcionamento dos estabelecimentos ou das secções acessórias de restauração e bebidas são regulados pelo Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro. Contudo, de acordo com este diploma, “o acesso às atividades económicas do comércio, serviços e restauração é atualmente regulado por um conjunto de diplomas dispersos, segundo critérios diversos, que, sem prejuízo das especificidades de cada uma dessas atividades, prejudica a desejável coerência lógica de regimes jurídicos e a uniformização de conceitos” (República de Portugal, 2015, p.454).

Independentemente disso, o setor de restauração e similares é bastante dinâmica e com grande importância socioeconómica a nível nacional. De acordo com a síntese estatística setorial, realizada pelo Gabinete de Estratégia e Estudos (GEE), o peso do emprego deste setor, em 2019, no total do emprego da economia Portuguesa era de 5,1% (GEE, 2022). Em 2020, o número de empresas de restauração e similares em Portugal decresceu face a 2007 e a 2019 (Figura 1). O mesmo aconteceu com o número de trabalhadores, foram menos 21098 face a 2019; todavia, face a 2007, o número de trabalhadores em 2020 era bastante superior (mais 28235) (GEE, 2022), o que revela o crescimento do relevo deste sector.

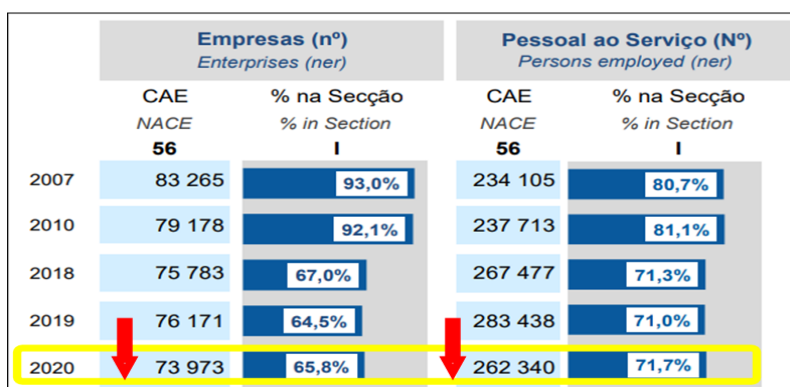


Figura 1 - Número de empresas e trabalhadores de restauração e similares (Fonte: GEE, 2022)

O decréscimo de 2020 deve-se, essencialmente, à conjuntura vivida nesse ano, com o início da pandemia por SARS-CoV-2. Muitas empresas tiveram que encerrar portas, alguns restaurantes temporariamente e outros de forma definitiva. Muitos dos trabalhadores ficaram desempregados, o que fez com que procurassem trabalho noutros setores de atividade ou que tivessem que esperar por melhorias nos meses e anos subsequentes.

Na Figura 2 verifica-se que este setor de atividade tem mais expressão no Norte do país, com 32,1%, A zona da grande Lisboa contribui com 26,9% e a Região Centro do país contribui com 20%.



Na cauda desta tabela, aparecem as regiões autónomas da Madeira e Açores que representam 2,7% e 1,7% (GEE, 2022). Relativamente ao número de trabalhadores, a distribuição é diferente, a zona de Lisboa contribui com 38,8% do emprego, enquanto a zona Norte contribui com 28,6%. As restantes regiões mantêm o mesmo ranking das empresas (GEE, 2022).

	Empresas Enterprises		Pessoal ao Serviço Persons employed	
	Nº / ner	Estrutura Regional Regional Structure (%)	Nº / ner	Estrutura Regional Regional Structure (%)
Portugal	73 973	100,0%	262 340	100,0%
Continente	70 757	95,7%	251 150	95,7%
Norte	23 763	32,1%	74 986	28,6%
Centro	14 771	20,0%	39 775	15,2%
Lisboa	19 863	26,9%	101 900	38,8%
Alentejo	5 764	7,8%	12 510	4,8%
Algarve	6 596	8,9%	21 979	8,4%
R. A. Açores	1 242	1,7%	4 202	1,6%
R. A. Madeira	1 974	2,7%	6 988	2,7%

Figura 2- Distribuição geográfica do setor (Fonte: GEE, 2022)

### 2.2.1. Caracterização da função de Empregado Balcão de Restauração

A função de empregado de balcão caracteriza-se, fundamentalmente, pelo desempenho de tarefas operacionais de serviço ao cliente, onde se valoriza a agilidade, rapidez e eficiência ao nível da execução e a atitude comportamental na relação com o cliente. As suas principais tarefas e responsabilidades são:

- Hospitalidade, onde tem que receber e tratar os clientes com respeito e cortesia;
- Ser sensível às necessidades dos clientes, fazer do cliente a sua prioridade;
- Precisão, onde deve atuar com rigor no registo e entrega dos pedidos do cliente;
- Preparação de balcão e manutenção, onde deve manter o seu posto de trabalho, os utensílios e os equipamentos limpos, agradáveis e em bom estado de conservação;
- Assegurar a qualidade do produto e serviço, garantindo que serve refeições de acordo com os standards da empresa;
- Rapidez de serviço, onde deve cumprir os tempos de serviço definidos;
- Interação com os clientes assegurando-se da sua satisfação;
- Apoio na formação de novos colaboradores;
- Arrumação de artigos de venda no seu posto de trabalho;
- Execução das tarefas de limpeza inerentes à operação, bem como garantir a higienização do seu posto de trabalho.

### 2.2.2. Sinistralidade laboral no setor

Cada local de trabalho tem a sua complexidade e especificidade. O setor da restauração é complexo, pois existem vários tipos de tarefas que podem decorrer em simultâneo. Normalmente, os trabalhadores deste setor são pessoas com baixa qualificação, jovens, pessoas que tem outro emprego em simultâneo e estão expostos a um conjunto de equipamentos e materiais que potenciam acidentes de trabalho.

Em Portugal, em 2020, no setor do alojamento, restauração e similares, foram registados 8134 acidentes de trabalho, sendo três acidentes mortais (GEP, 2022). Destes acidentes, resultaram 222859 dias de trabalho perdidos (GEP, 2022). Do total de acidentes registados, cerca de 75% resultaram em

um ou mais dias de trabalho perdidos. Com quatro ou mais dias perdidos, a percentagem é cerca de 71%. Pode-se concluir com estes dados que a gravidade resultante destes acidentes é alta e que para as organizações existe um custo elevado, quer pelo pagamento de elevados prémios às seguradoras quer pelo número de dias de ausência do trabalhador.

### **2.2.3. Riscos psicossociais no setor da Restauração**

Este setor está numa mutação rápida, com a implementação de novas tecnologias e com a alteração de expectativas por parte dos clientes, os níveis de exigência da profissão têm aumentado. Estas alterações devem-se, essencialmente, às mudanças sociológicas, demográficas (ex: envelhecimento da população) e de cariz económico, tais como a livre circulação da mão-de-obra e de recursos materiais e de matéria-prima (EU-OSHA, 2008).

De acordo com a EU-OSHA (2008, p.2), os maiores fatores de risco psicossocial para os trabalhadores deste setor são os seguintes:

- “Horários de trabalhos prolongados e não convencionais, turnos longos, horários de trabalho irregulares e pouco habituais, uma parte substancial do trabalho é efetuada quando a maior parte das pessoas não se encontra a trabalhar”;
- “Difícil conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal, nomeadamente tendo em conta a imprevisibilidade dos horários de trabalho, a duração dos dias de trabalho e a falta de controlo sobre o trabalho”;
- “Elevada carga de trabalho e pressão para que este seja desenvolvido com celeridade”;
- “Contato com colegas e com o chefe, a falta de apoio pode agravar o stresse provocado pelo trabalho”;
- “Pouco controlo sobre o trabalho: as tarefas monótonas, sem criatividade e que exigem pouca iniciativa são muito comuns”;
- “O contacto contínuo com clientes pode ser uma fonte de stresse ou, nos piores casos, conduzir ao assédio ou mesmo à violência”;
- “Falta de formação e de educação, certas tarefas não exigem qualquer educação formal, a par de um baixo nível de formação e de experiência. As pessoas nem sempre possuem a formação adequada às tarefas que executam, o que pode gerar mais stresse”.

Este conjunto de características, que podem estar associadas à atividade de empregado de balcão, criam ambientes psicossociais de trabalho exigentes e podem ter implicações adversas nos trabalhadores, por isso mesmo, se realizou este estudo exploratório com um conjunto de profissionais da área, no sentido de se avaliar as condições de trabalho em termos psicossociais.

### **3. Abordagem teórico-metodológica**

O presente estudo, de natureza exploratório e descritiva, focou um conjunto de trabalhadores de balcão de uma empresa de restauração multimarca a operar em Portugal, com intuito de realizar uma avaliação de riscos psicossociais deste tipo de posto de trabalho. O conhecimento gerado permite uma melhor compreensão das exigências psicossociais desta atividade, tendo por referência a realidade desta empresa multimarca que tem implantação Ibérica e em países de língua portuguesa.

Apenas foram envolvidos trabalhadores a desempenhar a função em estabelecimentos implantados em Portugal, contudo, não foi possível abranger todo o universo de trabalhadores no estudo. No total, participaram 80 trabalhadores. Ainda importa referir que esta empresa se posiciona num negócio de restauração organizada, procurando ter recursos humanos qualificados e motivados. O principal objetivo operacional é a plena satisfação das necessidades dos seus clientes, sem descurar os valores da qualidade, da segurança e do ambiente.

Como já referido na introdução, foi aplicada uma abordagem metodológica estruturada, considerando a revisão da literatura, a mobilização de dados sobre a empresa e a operação nos estabelecimentos de restauração, fruto do conhecimento da realidade da organização e da observação das atividades destes empregados de balcão nos estabelecimentos, a aplicação de inquérito aos empregados de balcão para captar a sua perceção sobre as condições psicossociais de trabalho e a utilização do Método Simples para Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho (Neto, 2018, 2021), no sentido de valorar os riscos existentes e determinar necessidades de intervenção.

O método de avaliação usado é de natureza semi-quantitativa, já que se socorre da determinação quantitativa e qualidade da exposição dos trabalhadores aos fatores de risco, bem como apura o nível de risco do ponto de vista quantitativo e qualitativo. O método obriga à identificação de perigos, estimação da exposição dos trabalhadores e da frequência da presença dos fatores de risco, valoração qualitativa da gravidade e da probabilidade e determinação qualitativa e quantitativa do nível de risco e da necessidade de intervenção.

Para a recolha de dados foram utilizados diversos procedimentos e instrumentos, tal como já referidos. Desde a análise de documentos internos e externos, a observação de atividades e a aplicação de inquérito por questionário aos empregados de balcão que se disponibilizaram para colaborar no estudo. A participação foi livre, voluntária e informada, tendo-se assegurado a confidencialidade dos dados e o anonimato das contribuições. A recolha de respostas foi efetuada, através do *Google Forms*, entre os meses de julho e setembro de 2022.

Para captar a perceção dos trabalhadores sobre as suas condições de trabalho foi utilizado o Questionário de Identificação de Fatores de Risco Psicossociais (Neto, 2018, 2021), no sentido de reforçar o processo de identificação de fatores de risco e de estimação de exposições dos trabalhadores. O instrumento é de natureza confidencial, tendo o tratamento sido efetuado de uma forma agregada, não havendo registo de dados pessoais nem análises individualizadas (Neto, 2021). Fazendo-se uma breve apresentação do inquérito, pode-se referir que o mesmo possui dois blocos, em que o bloco A contempla dados socioprofissionais, sociodemográficos e de saúde; o bloco B contempla questões relativas a fatores psicossociais de trabalho específicos, grande parte relacionados com riscos psicossociais como os seguintes: Interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar; Défice de Desenvolvimento e Reconhecimento Profissional; Ambiguidade e sobrecarga de papéis; Exaustão profissional; Ausência/Limitação de autonomia; Violência no trabalho; Discriminação no trabalho; Conflitos Interpessoais; *Distress* ocupacional; e Precariedade laboral. Este último bloco do inquérito também contempla algumas questões do questionário FPSICO – Método de Avaliação de Fatores Psicossociais desenvolvido pelo Instituto Nacional de Segurança e Higiene do Trabalho de Espanha (Neto, 2021).

A avaliação de riscos psicossociais do trabalho teve em conta uma análise e apreciação sistemática de todos os aspetos relacionados com o trabalho. Grande parte das questões deste inquérito permitem a classificação de um fator de risco psicossocial, que depois foram complementados com dados da realidade da atividade e da empresa. Cada fator de risco foi estimado de forma independente, permitindo, posteriormente, a aplicação de todo o processo de valoração já mencionado. A seguir descreve-se, sumariamente, mais alguns elementos e passos da aplicação do método.

Depois de identificados e listados os fatores de risco, associando os mesmos ao respetivo tipo de risco, classifica-se a exposição dos trabalhadores aos fatores de risco e a frequência de ocorrência dos mesmos na atividade. Os critérios usados estão refletidos no Tabela 1 e no Tabela 2.



Tabela 1 – Classificação do nível de exposição

Nível de Exposição	Caracterização
Baixa	80% ou mais dos trabalhadores não estão expostos
Moderada	21% a 40% dos trabalhadores estão expostos
Elevada	41% a 69% dos trabalhadores estão expostos
Muito Elevada	> 70% dos trabalhadores estão expostos

Fonte: Neto, 2021.

Tabela 2 - Nível de frequência

Nível de Frequência	Caracterização
Ocasional	1 vez/6 meses
Algumas vezes	Até 3 vez/mês
Frequente	1 a 5 dias/semana

Fonte: Neto 2021.

O nível de frequência está diretamente relacionado com a gravidade e a probabilidade, funcionando como fator de ajustamento, já que, por exemplo, uma coisa é o potencial teórico de dano do fator de risco e outra coisa é o potencial efetivo de gravidade tendo em conta a realidade do contexto em avaliação. O parâmetro da gravidade é classificado de acordo com os critérios apresentados na Tabela 3, podendo ser ajustado com base na frequência. A probabilidade é classificada de acordo com os critérios disponíveis na Tabela 4, podendo, também, ser ajustada também conforme referido.

Tabela 3 – Classificação do nível de gravidade

Níveis de Gravidade	Tipo de danos	
	Danos Pessoais	Danos Materiais/Organizacionais
Leve	Danos psicossociais residuais, como desmotivação, frustração, irritabilidade, cansaço momentâneo.	Paragem momentânea da produção/serviço
Moderada	Danos psicossociais que afetam o estilo de vida e a saúde do/a trabalhador/a, com incapacidade ou limitações laborais que requerem ausência e/ou tratamento médico/medicamentoso até 1 semana.	Perda de produtividade, falhas de qualidade, reclamações pontuais de clientes, conflitos interpessoais com colegas e chefias, etc.
Grave	Danos psicossociais significativos afetam o estilo de vida e a saúde do/a trabalhador/a, com incapacidade ou limitações laborais que requerem ausência e/ou tratamento médico/medicamentoso superior a 1 semana e inferior de 3 semanas.	Perdas contínuas de produtividade, falhas de qualidade, avaria de máquinas por erros, Interrupções recorrentes de produção/serviço, reclamações frequentes de clientes, absentismo prolongado, agressões a colegas e/ou chefias, provocação de incidentes ou acidentes de trabalho sem gravidade.
Muito Grave	Danos psicossociais que impedem a saudável participação do/a trabalhador/a no seu trabalho, vida familiar e social, que originam incapacidade laboral permanente ou prolongada por mais de 3 semanas.	Perdas significativas de produtividade, perda de clientes, violação de leis e normas, denigrir imagem pública da organização, provocação acidentes de trabalho graves, perturbação da ordem social e pública, coimas de entidades reguladoras, despedimentos.

Fonte: Neto, 2021.

Tabela 4 – Classificação do nível de probabilidade

Nível de probabilidade	Caracterização
Baixa	Espera-se que possa ocorrer raramente
Média	Espera-se que venha a ocorrer algumas vezes
Alta	Espera-se que venha a ocorrer com relativa facilidade
Muito Alta	Espera-se que venha a ocorrer com muita facilidade

Fonte: Neto, 2021

Após valorar os fatores de risco com base nas consequências e probabilidade, determina-se o nível de risco qualitativo e quantitativo (Tabela 5) e o Nível de Intervenção (Tabela 6), que ajudará na tomada de decisão sobre a necessidade de definir medidas e a prioridade das mesmas. Todos estes elementos podem ser compostos numa tabela, em que numa coluna surgem todos os fatores de risco identificados e que serão alvo de avaliação, para que nas colunas subsequentes surjam os parâmetros previstos no método de avaliação, para que se liste as classificações efetuadas em cada situação.

Tabela 5 – Classificação do nível de risco (qualitativo e quantitativo)

		Probabilidade			
		Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Gravidade	Leve	Baixo	Baixo	Aceitável	Aceitável
	Moderada	Aceitável	Médio	Médio	Médio
	Grave	Médio	Elevado	Elevado	Intolerável
	Muito Grave	Elevado	Elevado	Intolerável	Intolerável

		Probabilidade			
		Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Gravidade	Leve	1	2	3	4
	Moderada	5	6	7	9
	Grave	8	10	11	14
	Muito Grave	12	13	15	16

Fonte: Neto 2021.

Tabela 6 - Nível de intervenção

Nível de intervenção	Risco	Tipo de ação
I	Baixo [1-2]	Não requer medidas específicas. Acompanhar situação
II	Aceitável [3-5]	Não é necessário melhorar a ação preventiva. No entanto, devem ser consideradas melhorias que não impliquem uma carga económica importante. É necessário recorrer a verificações periódicas, de modo a assegurar que se mantém a eficácia das
III	Moderado [6-9]	Devem fazer-se esforços para reduzir o risco e devem ser tomadas medidas num período determinado. Quando o risco estiver associado a consequências extremamente danosas, será necessário uma ação posterior para estabelecer com mais precisão a probabilidade do dano, como base para determinar a
IV	Elevado [10-13]	O trabalho não deve ser iniciado até que se tenha reduzido o risco. Quando o risco corresponde a um trabalho que está a ser realizado devem tomar-se medidas para contornar o problema, num período de tempo inferior ao dos riscos moderados.
V	Intolerável [14-16]	Não deve iniciar ou continuar o trabalho até que se tenha reduzido o risco. Mesmo quando os recursos e tempos de execução são limitados, o trabalho deve ser interdito.

Fonte: Neto 2021.

## 4. Apresentação de Resultados

### 4.1. Caracterização sociodemográfica e profissional dos trabalhadores

Como referido anteriormente, foram recolhidos e tratados dados de 80 trabalhadores de uma empresa de restauração multimarca. Os inquéritos foram distribuídos em empregados de balcão de restaurantes implantados em Portugal Continental, Açores e Madeira. Todavia, apenas foram obtidas 79 respostas em Portugal Continental e 1 nos Açores. A grande maioria trabalha em estabelecimentos a operar na área Norte do país, sendo 66% da região Litoral Norte e 23% da região Interior Norte. No Litoral Sul são 9%, enquanto o Interior Sul e os Açores representam 1% cada.

Cerca de 62,5% dos participantes são do sexo feminino e os restantes do sexo masculino (n=30). A idade média dos empregados é de 29 anos, sendo que o trabalhador mais novo tem 18 anos e o mais velho 55 anos. A maioria dos empregados possui um contrato sem termo (n=58), sendo que 27,5% tem um contrato a prazo (n=22).

No que diz respeito ao tipo de horário de trabalho, cerca de 42,5% trabalha em part-time (n=34) e os restantes em full-time (n=46). A média de horas diárias de trabalho é de 7 horas, sendo que o trabalhador que tem uma menor carga horária efetua 3 horas diárias e o que tem maior carga efetua 9 horas. A maioria efetua turnos (n=46), mas apenas uma parte está satisfeita com o sistema de turnos implementado, tal como ilustra a Tabela 7. Os empregados insatisfeitos ou muito insatisfeitos representam 23,7% da amostra inquirida. Dos que fazem turnos, a grande maioria faz rotação semanalmente (73,9%), mas existem casos de mudança diária de turno (6,5%).

Tabela 7 – Trabalho por turnos

Trabalho por turnos	n	%	Periodicidade da rotação de turnos	n	%
Não faço turnos	34	42,5	Diariamente	3	6,5
Faço e estou satisfeito com o sistema de turnos	27	33,8	Semanalmente	34	73,9
Faço e estou insatisfeito com o sistema de turnos	15	18,7	Quinzenalmente	1	2,2
Faço e estou muito insatisfeito com o sistema de turnos	4	5,0	Mensalmente	1	2,2
			Outro	7	15,2

Caracterizando os restaurantes por tipo de cozinha que oferecem, 21 empregados trabalham em estabelecimentos que servem comida mexicana, 26 de comida italiana, 14 de comida americana e 19 em cafeterias. Em termos de problemas de saúde, dos 80 empregados de balcão, a grande maioria afirma não ter qualquer tipo de doença crónica ou lesão (n=69), os restantes 11 sinalizaram problemas relacionados com diabetes, doença de *Crohn*, hérnia, tendinite e eczema. A maioria também indica não ter problemas em dormir (n=55), contudo, 25 indicaram dificuldades em adormecer e que acordam muitas vezes durante a noite, não conseguindo ter um sono contínuo e completo.

### 4.2. Resultados da avaliação de riscos

Neste ponto será efetuada a apresentação e a análise sumária dos resultados do processo de avaliação aos diferentes fatores de risco. Devido à sua extensão não será possível apresentar o mapa de riscos detalhado que foi elaborado, por isso, serão partilhados tabelas e figuras de síntese (Figura 3 e 4).

A maioria dos fatores de risco apresenta um nível de risco baixo (47,1%) ou moderado (42,6%) (Figura 4). O risco psicossocial de precariedade laboral é o que revela o pior cenário, com três fatores de risco com incidência intolerável, devido a alguns incumprimentos legais em matéria de segurança e saúde do trabalho (Figura 3). Portanto, devem ser definidas medidas urgentemente para colmatar esses problemas. A incidência moderada é a segunda categoria de risco a prevalecer, sendo predominante em

seis dos riscos. Neste caso, devem fazer-se esforços para reduzir o risco e devem ser tomadas medidas num período determinado.

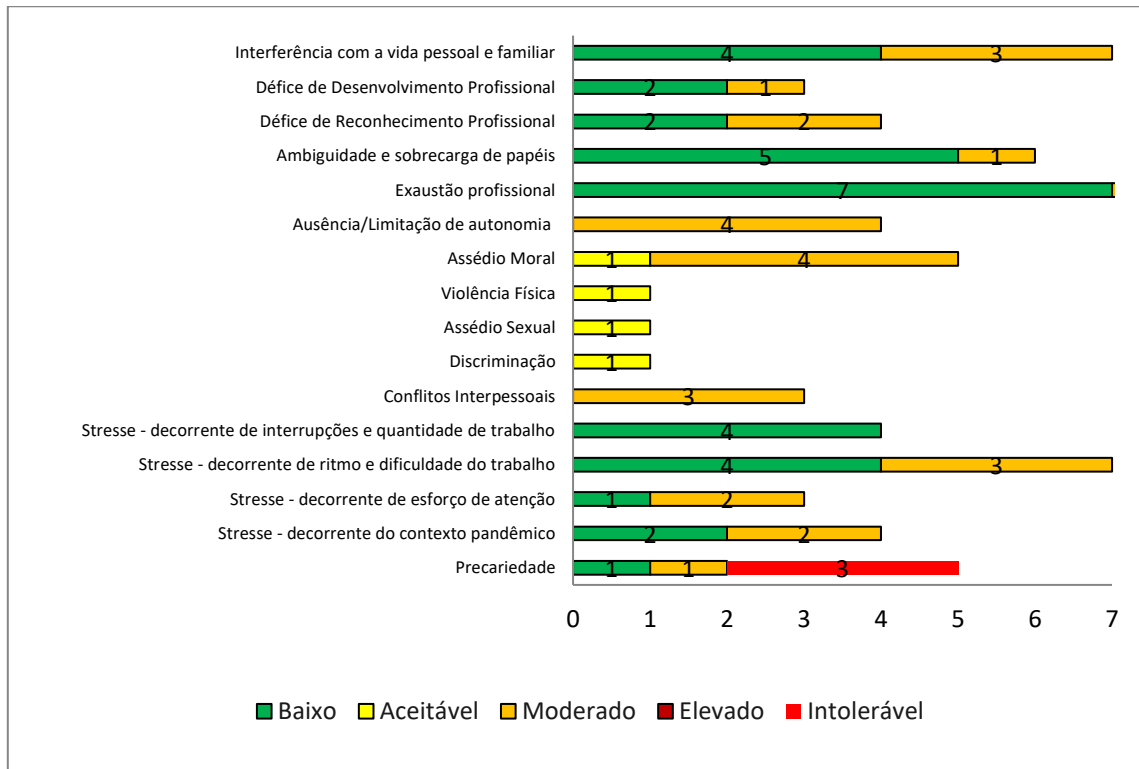


Figura 3 – Nível de risco por tipo de risco psicossocial

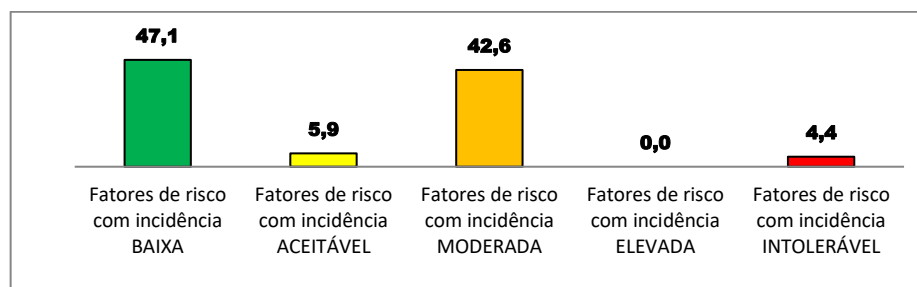


Figura 3 - Distribuição Geral da Incidência dos Fatores Psicossociais dos Trabalho

Efetuada agora uma análise mais fina por tipo de risco psicossocial, na Tabela 8 apresenta-se os resultados resumo da valoração dos diferentes fatores de risco relativos à dimensão do conflito trabalho-família. A sociedade tem mudado a um ritmo elevado e isso tem implicações nas rotinas diárias de cada trabalhador. A pressão para se ser melhor em tudo e ter que realizar tudo rapidamente, faz com que a conciliação do trabalho com a família se complique, já que é difícil contrabalançar as imposições profissionais com todas as necessidades pessoais e familiares. Neste caso, verifica-se que a maioria da incidência de risco é baixa ou moderada, o que faz que não existam problemas graves nesta atividade ao nível da interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar.

Tabela 8 - Interferência do trabalho com a vida pessoal e familiar

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Trabalho aos sábados, domingos e feriados (b1)		Moderado	III
Trabalho ao fim de semana e feriados tem implicações negativas na vida pessoal e familiar (b2)	Interferência com a vida pessoal e familiar	Baixo	I
Inexistência de dias ou horas livres para resolução de assuntos pessoais (b3)		Baixo	I
Realização de horas extras e trabalho para casa (b4)		Baixo	I
Inexistência de 48 horas consecutivas de descanso semanal (b5)		Baixo	I
Horários que não permitem tempo para família e amigos (b6)		Moderado	III
Trabalho por turnos (A6)		Moderado	III

Apesar de 56% dos empregados trabalharem ao fim de semana e feriados, sempre ou quase sempre e 29% com frequência, a maior parte realizar trabalho por turnos e 46,3% considerar ter, com frequência, um horário laboral que não permite ter tempo para a família e amigos, esta dimensão psicossocial não evidencia necessidades de intervenção prementes. Mesmo assim, parece ser relevante garantir a participação dos trabalhadores na organização dos horários de trabalho, bem como realizar o levantamento do perfil do contexto familiar do trabalhador, para se poder articular melhor os horários de trabalho ao mesmo.

Uma gestão de pessoas eficaz pode aumentar o comprometimento dos colaboradores, estimular as suas equipas a melhorar o seu desempenho e garantir que as pessoas estão comprometidas em desenvolver continuamente a sua carreira. A Tabela 9 apresenta-se os resultados resumo da valoração dos diferentes fatores de risco relativos ao défice de desenvolvimento profissional. Denota-se que a incidência de risco é baixa ou moderada, o que faz que não existam problemas graves nesta atividade. Ainda assim, a maioria dos empregados de balcão considerou que o desenvolvimento profissional na empresa é insuficiente (34%) ou que não existe mesmo essa possibilidade (22%). Daí que seja relevante a empresa assegurar que os trabalhadores são informados sobre as políticas de oportunidades de desenvolvimento profissional e dispõem de uma oferta de formação contínua e adequada ao objetivo profissional.

Tabela 9 - Déficit de desenvolvimento profissional

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Realização de tarefas sem sentido (b33)		Baixo	I
Inexistência de desenvolvimento profissional (b35)	Déficit de Desenvolvimento Profissional	Moderado	III
Formação ministrada não adequada às funções (b36)		Baixo	I

O reconhecimento dos colaboradores não deve ser só um elemento de compromisso como também uma ferramenta importante para impulsionar a produtividade, a motivação, o desempenho e a satisfação no trabalho. Conseguir manter colaboradores satisfeitos, comprometidos e empenhados é um elemento-chave para manter talento e aumentar o compromisso e, assim, diferenciar-se no que à concorrência diz respeito. A Tabela 10 evidencia que a valoração dos diferentes fatores de risco relativos ao défice de reconhecimento profissional redundou numa incidência de risco baixa ou moderada. Dois fatores de risco podem suscitar mais preocupação para a empresa, já que face à correspondência entre o esforço



que faz no seu trabalho e as recompensas que recebe, 28% considera ser insuficiente em alguns casos e 11% que é totalmente insuficiente, e em termos de nível de remuneração, 32% estão insatisfeitos e 20% muito insatisfeitos. Percebe-se que uma parte dos trabalhadores sentem que o trabalho realizado não é valorizado de forma conveniente, daí que seja importante pensar em indicadores de desempenho e formas de reconhecimento e compensação que sejam valorizadas pelos trabalhadores.

Tabela 10 - Défice de reconhecimento profissional

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de Intervenção
		Nível de Risco	
Inexistência de reconhecimento do trabalho por chefes (b34a)	Défice de Reconhecimento Profissional	Baixo	I
Inexistência de reconhecimento do trabalho por companheiros/as (b34b)		Baixo	I
Não correspondência entre esforço realizado e recompensas (b37)		Moderado	III
Remuneração não adequada em função de deveres e responsabilidades do trabalho realizado (b38)		Moderado	III

Cerca de 52% dos empregados dizem que, “Às vezes”, a atribuição de tarefas ou as responsabilidades ultrapassam as suas funções, e 10% refere que isso acontece “Com frequência” e 6% “Sempre ou quase sempre. Este acaba por ser o fator com maior incidência no risco da ambiguidade e sobrecarga de papéis, os restantes apresentam baixa ocorrência (Tabela 11). A empresa deve acautelar melhor que as funções e responsabilidades atribuídas são equilibradas e não extravasam a capacidade de respostas dos trabalhadores.

Relativamente à dimensão psicossocial da exaustão profissional (Tabela 12), evidencia-se que a incidência prevalente de risco é baixa ou moderada, sendo que a maioria dos fatores de risco está na categoria baixa. Como maiores fontes de preocupação neste âmbito estão o sistema inadequado de rotação de turnos e os níveis de cansaço antes e depois da jornada de trabalho. Como diversos empregados de balcão não estão satisfeitos com o sistema de turnos, a empresa deve reequacionar a forma como estão a ser programados e envolver trabalhadores no processo. Em termo de fadiga percebida, a incidência predominante é moderada, mas verifica-se que 8% apresenta-se muito cansado e 14% com cansaço extremo antes do início do dia trabalho. Depois da jornada de trabalho, o cansaço elevado é de 39% e o extremo de 11%. Estes dados podem ter explicação pelo segundo emprego dos trabalhadores que efetuam horário em regime de Part-time no Restaurante, ou pelo facto de existir um número elevado de mulheres que participaram no estudo (62%), sendo que muitas delas são casadas e com filhos, e que depois da jornada de trabalho ainda têm de cuidar da família e dos afazeres de casa.

Tabela 11 - Ambiguidade e sobrecarga de papéis

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de Intervenção
		Nível de Risco	
Informação insuficiente sobre o seu trabalho (atribuições e competências) (b12a)	Ambiguidade e sobrecarga de papéis	Baixo	I
Informação insuficiente sobre como fazer o trabalho (b12b)		Baixo	I
Atribuição de tarefas sem recursos ou materiais (b13a)		Baixo	I
Atribuição de tarefas com que não concorda (sofrimento ético) (b13b)		Baixo	I
Atribuição de tarefas com instruções contraditórias (b13c)		Baixo	I
Atribuição de tarefas ou responsabilidades que ultrapassam as funções (b13d)		Moderado	III

Tabela 12 - Exaustão profissional

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Sistema de rotação de turnos desadequado (A6.1)	Exaustão profissional	Moderado	III
Realização de turnos em horário noturno (A6.2)		Baixo	I
Existência de doenças/lesões limitadoras do exercício profissional (A7)		Baixo	I
Existência de perturbações do sono (A8)		Baixo	I
Nível significativo de fadiga antes da jornada de trabalho (A13)		Moderado	III
Nível significativo de fadiga depois da jornada de trabalho (A14)		Moderado	III
Ocultação de emoções e sentimentos a chefias (b30a)		Baixo	I
Ocultação de emoções e sentimentos a companheiros/colega		Baixo	I
Exposição a situações de grande exigência emocional (b31)		Baixo	I
Exigências de tempo de resposta reduzido a problemas emocionais		Baixo	I

Na tabela 13 estão listados os resultados resumo da valoração dos diferentes fatores de risco relativos à ausência/limitação de autonomia. A incidência de risco é moderada em todos os fatores. Constatou-se, que 64% dos empregados só “Às vezes” consegue fazer uma pausa quando precisa e 4% “Nunca ou quase nunca”. Como alguns dos empregados trabalham em tempo parcial, acabam por fazer o horário de “picos” de vendas dos restaurantes, e devido a este fator, é mais difícil as pausas. O mesmo acontece com a definição do ritmo de trabalho, já que 53% só consegue, “Às vezes”, marcar o ritmo mediante a sua necessidade e 12% “Nunca ou quase nunca”.

Relativamente à autonomia de tomada de decisão, verifica-se que 42% indicou que “Nunca ou quase nunca” tinha essa possibilidade e 28% “Às vezes”. Este cenário deve-se ao facto de, nesta empresa, a distribuição das tarefas efetua-se antes do início da jornada de trabalho e todos os trabalhadores sabem, à partida, quais as tarefas a desempenhar, não havendo necessidade de muitos desvios face ao planeamento. Por isso mesmo, 38% dos empregados referem que só “Às vezes” toma decisões relativamente a situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho, enquanto 30% refere que “Nunca ou quase nunca”. As anomalias que possam acontecer durante uma jornada de trabalho, normalmente, são resolvidas pelo gestor de turno, que tem formação adequada para resolver este tipo de incidências, justificando-se, assim, a pouca autonomia dos trabalhadores nesse âmbito.

Tabela 13 - Ausência/Limitação de autonomia

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Impossibilidade ou restrições em termos de fazer uma pausa quando precisa (b8)	Ausência/Limitação de autonomia	Moderado	III
Impossibilidade ou restrições em termos de marcar o próprio ritmo de trabalho ao longo do dia (b9)		Moderado	III
Impossibilidade ou restrições para tomar decisões relativas à distribuição das tarefas ao longo do dia de trabalho (b10b)		Moderado	III
Impossibilidade ou restrições para tomar decisões relativas à resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho (b10c)		Moderado	III

Este padrão de organização e planeamento das atividades na empresa cria algumas limitações na autonomia, contudo, atualmente, esse cenário não suscita níveis preocupantes de risco psicossocial. Ainda assim, caso seja possível flexibilizar progressivamente a supervisão e a responsabilidade individual para que os empregadores possam ter mais participação no processo organizativo e operativo, a empresa deve procurar fazê-lo.

O assédio é “um comportamento indesejado (gesto, palavra, atitude, etc.) praticado com algum grau de reiteração e tendo como objetivo ou o efeito de afetar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador” (CITE, 2022, p.1), podendo assumir a forma de “violência física e/ou psicológica, visando diminuir a autoestima da vítima e, em última análise, a sua desvinculação ao posto de trabalho” (Ibidem). No caso desta empresa, o cenário é favorável, com um nível de risco moderado de assédio laboral (Tabela 14). A grande maioria dos empregadores considera que não é vítima de situações de violência psicológica e o controlo exercido pelas chefias é adequada em grande parte dos acontecimentos (94% - no método, 90% - na planificação; 71% - no ritmo; 86% - na qualidade). O importante será melhorar ou, pelo menos, este padrão interativo, para que o ambiente psicossocial se mantenha positivo.

Tabela 14 - Assédio Moral

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Excessivo controlo exercido pelas chefias no método para realizar o trabalho (b11a)	Assédio Moral	Moderado	III
Excessivo controlo exercido pelas chefias na planificação do trabalho (b11b)		Moderado	III
Excessivo controlo exercido pelas chefias no ritmo de trabalho (b11c)		Moderado	III
Excessivo controlo exercido pelas chefias na qualidade do trabalho realizado (b11d)		Moderado	III
Exposição a situações de violência psicológica no trabalho (b15c)		Aceitável	II

O padrão é igual ao nível dos conflitos interpessoais no trabalho. A incidência de risco é moderada nos três fatores de risco presentes na Tabela 15. A grande maioria dos inquiridos referem que as relações com as pessoas com quem trabalham são boas (63%) ou regulares (35%) e que raras vezes existem conflitos, contudo, ainda persistem alguns empregados que sinalizam situações menos positivas nesse âmbito e também se consegue perceber que existe algum desconhecimento das normas internas de regulação/resolução de situações de conflito. Desta forma, será importante que a empresa reforce a formação e os meios de transmissão da informação sobre gestão de conflitos interpessoais na organização.

Tabela 15 - Conflitos interpessoais

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Más relações com as pessoas com que tem de trabalhar (b14)	Conflitos Interpessoais	Moderado	III
Exposição a conflitos interpessoais (b15a)		Moderado	III
Ausência de normas de regulação de situações de conflito laboral (b16)		Moderado	III

Focando agora atenção na dimensão do stresse, analisa-se a sua presença na atividade de formas diferentes. O stresse é normal de acontecer, e na dose certa é positivo. Ajuda na materialização de objetivos e na execução e cumprimento do trabalho, potenciando a criatividade na resolução de problemas. O stresse passa a problema, quando se torna recorrente e atinge níveis elevados. Na Tabela 16, 17 e 18 apresentam-se os dados da valoração dos diferentes fatores de risco. A incidência de risco é sempre baixa ou moderada. Em termos de stresse decorrente de ritmo e dificuldade do trabalho, as preocupações mais relevantes estão relacionadas com o ritmo de trabalho, o tempo para execução e a pouca previsibilidade das tarefas. Por exemplo, 56% afirma que a quantidade de trabalho irregular e imprevisível “Acontece muitas vezes”, enquanto, 24% diz que acontece “Sempre ou quase sempre”. No

caso de stresse decorrente de esforço de atenção, as preocupações são mais relativas à manutenção de atenção exclusiva no trabalho (55% dos participantes refere que “Acontece muitas vezes” e 30% afirma que “Sempre ou quase sempre”) e à intensidade/exigência da atenção que se tem de manter para realizar o trabalho (54% refere que “Acontece muitas vezes” e 33% indica “Sempre ou quase sempre”). Relativamente ao stresse decorrente do contexto pandémico, as preocupações estavam mais localizadas ao nível do sentimento de insegurança no trabalho devido à pandemia e do receio em contaminar familiares. Contudo, o cenário era positivo, com a grande maioria a sentir-se seguro/a na realização das suas atividades neste período de pandemia (97%), o que demonstra uma grande atenção por parte da empresa às condições de prestação de trabalho nesse período terminal da pandemia. O receio localizava-se mais na contaminação de familiares, com 50% a concordar totalmente e 29% a concordar. Apesar de o receio da pandemia tender a diminuir em 2022, na medida em que já se dispunha de mais informação, o que acabou por gerar menos incerteza, percebe-se que o medo de contaminar os familiares continuava bem presente.

Tabela 16 - Stresse decorrente de ritmo e dificuldade do trabalho

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Determinação do ritmo de trabalho (b9)		Moderado	III
Tempo designado para as tarefas (b20)		Moderado	III
Tempo de trabalho com rapidez (b21)	Stresse - decorrente de ritmo e dificuldade do trabalho	Baixo	I
Aceleração do ritmo de trabalho (b22)		Baixo	I
Dificuldade do trabalho (b25)		Baixo	I
Necessidade de ajuda (b26)		Baixo	I
Previsibilidade das tarefas (b29)		Moderado	III

Tabela 17 - Stresse decorrente de esforço de atenção

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Manutenção de atenção exclusiva no trabalho (b18)	Stresse - decorrente de esforço de atenção	Moderado	III
Intensidade de atenção para realizar trabalho (b19)		Moderado	III
Atenção a múltiplas tarefas (b24)		Baixo	I

Tabela 18 - Stresse decorrente do contexto pandémico

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Sentimento de insegurança no trabalho devido à pandemia (b39)		Moderado	III
Ausência ou reduzida preocupação da entidade patronal com a segurança dos trabalhadores no contexto de pandemia (b40)	Stresse - decorrente do contexto pandémico	Baixo	I
Ausência ou insuficiente informação /formação e equipamentos de proteção para a prevenção de contágio por COVID19 (b41)		Baixo	I
Receio em contaminar familiares (b42)		Moderado	III

O conceito precariedade deriva do termo latino “preces”, porém ao ser convertida para a língua portuguesa sofreu uma evolução semântica e passou a estar ligada ao adjetivo precário, “que não é estável, que não é seguro, incerto, sujeito a contingências, frágil” (Cerqueira, 2021, p.28). Quando relacionada com a dimensão laboral, reflete uma das dimensões psicossociais mais problemáticas. Os resultados obtidos (Tabela 19) revelam precisamente esse cenário, com diversos fatores de risco com incidência intolerável. A maioria dos empregados refere que o seu posto de trabalho não foi alvo de

avaliação de riscos (79%), que não tinham conhecimento dos riscos associados ao mesmo (75%) e que nunca tiveram formação sobre riscos psicossociais ministrada pela empresa (93%). Sendo estes parâmetros um requisito legal, a empresa necessita de atuar urgentemente sobre estes aspetos.

Tabela 19 – Precariedade laboral

Perigo/Fator de Risco	Risco	Valoração do	Nível de
		Nível de Risco	Intervenção
Contrato de trabalho precário (A3)	Precariedade	Baixo	I
Posto de trabalho sem avaliação de riscos profissionais (A9)		Intolerável	V
Não ter conhecimento da ficha de riscos do posto de trabalho (A10)		Intolerável	V
Não ter formação sobre riscos psicossociais do trabalho (A11)		Intolerável	V
Insatisfação com as suas condições de trabalho (A12)		Moderado	III

No que diz respeito ao nível geral de satisfação com as condições de trabalho atuais, constata-se que 66% dos trabalhadores estão “Satisfeitos” e 6% “Muito satisfeitos”, enquanto 27% estão “Insatisfeitos” e 1% “Muito insatisfeitos”. Em geral, denota-se que a maioria dos empregados de balcão considera as suas condições de trabalho positivas. Por isso, se houver uma intervenção sobre os outros fatores de risco mencionados (ex: avaliação de riscos dos postos de trabalho e formação sobre riscos psicossociais no trabalho), o cenário poderá ainda melhorar no curto prazo.

## 7. Discussão de resultados

No seguimento dos dados apurados e atendendo aos tipos de riscos e fatores associados mais problemáticos, é importante que haja intervenção por parte da empresa. Alguns aspetos já foram sendo indicados durante a própria apresentação de resultados. O risco de precariedade laboral é o que evidencia incidências intoleráveis e com urgência de intervenção, pelo que deverão ser tratados de imediato, mesmo quando os recursos e tempos de execução são limitados. O trabalho deve ser interdito quando existem danos potenciais muito graves ou pelo menos condicionada a sua execução, caso esse potencial de gravidade não seja tão significativo, tal como parece ser o caso nesta atividade. De qualquer forma, a atividade laboral não deve continuar sem uma intervenção nos moldes em que se referiu.

Relativamente aos riscos Défice de reconhecimento profissional, Ausência/Limitação de autonomia, Assédio Moral, Conflitos interpessoais, Stresse decorrente de esforço e atenção e Stresse decorrente do contexto pandémico, são de nível de intervenção moderado, assim, deve-se fazer esforços para reduzir o risco e devem ser tomadas medidas logo que seja possível. Quando o risco estiver associado a consequências extremamente danosas, será necessária uma ação posterior para estabelecer com mais precisão a probabilidade do dano, como base para determinar a necessidade de melhorias de controlo.

Na tabela 20, definiu-se linhas de orientação para as medidas de intervenção a preconizar, tendo em conta os resultados obtidos. No decorrer da implementação das medidas de intervenção, as diferentes hierarquias, devem monitorizar se as mesmas estão a ser eficazes e, em caso de desvio, deve-se ajustar o plano de intervenção. Os restantes riscos são do nível de intervenção baixo, por isso não requerem medidas específicas no curto prazo, mas deverá haver um acompanhamento da situação.



Tabela 20 – Medidas de intervenção propostas

Riscos Psicossociais dos Trabalho	Nível de risco/intervenção		Medidas intervenção	Tempo de implementação
	Nível Predominante	Nível de Intervenção		
Défice de reconhecimento profissional	Moderado	III	Reconhecer adequadamente o trabalho realizado, que sejam proporcionadas tarefas que impliquem desafios utilizando todas as competências dos trabalhadores e assim acautelar todo o trabalho monótono;	3 meses
			Desenvolver indicadores de desempenho que levem ao reconhecimento do trabalho realizado por parte da empresa.	3 meses
Ausência/Limitação de autonomia	Moderado	III	Flexibilizar progressivamente a supervisão, promovendo a responsabilidade individual sempre que possível;	3meses
			Manter os objetivos a alcançar claros, permitindo ao trabalhador estabelecer o seu ritmo de trabalho ;	3meses
			Conceder atenção a este posto de trabalho, onde o ritmo de trabalho é imposto por fatores externos.	3meses
Assédio moral	Moderado	III	Fomentar o trabalho de equipa e a comunicação entre trabalhadores e chefias;	3 meses
			Reduzir as exigências psicológicas no trabalho, com recurso à política de combate ao stresse, assédio moral e assédio sexual.	3 meses
Conflitos interpessoais	Moderado	III	Proporcionar formação a toda a cadeia hierárquica sobre gestão do tempo e liderança, estimulando a participação dos	3meses - Formação em cascata
			Criar mecanismos para que os meios de transmissão da informação sobre gestão de conflitos sejam claros e objetivos.	3meses
Stresse - decorrente de esforço de atenção	Moderado	III	Criar mecanismos para incentivar os trabalhadores para a importância das tarefas que realizam;	3 meses
			Avaliar se os tempos designados a cada tarefa que os trabalhadores executam são adequados em função da sua dificuldade, quantidade e alocação de recursos.	3 meses
Stresse - decorrente do contexto pandémico	Moderado	III	Continuar a proporcionar formação a toda a cadeia hierárquica sobre proteção para a prevenção de contágio do SARS-COV2 e de outras doenças em que a forma de contágio é igual,;	Implementado - dar continuidade
			Garantir que os meios utilizados para a transmissão da informação são claros de modo a evitar a distorção da informação.	3meses
Precariedade	Intolerável	V	Ministrar formação a toda a cadeia hierárquica sobre riscos psicossociais no trabalho;	1 mês - Formação em cascata
			Criar mecanismos para garantir que os meios de transmissão da informação sejam claros de modo a evitar a distorção da	15 dias
			Garantir que toda a informação é transmitida a todos os colaboradores.	1 mês

Para complementar este estudo, procurou-se comparar os resultados obtidos com a literatura existente na área. Apesar de não se encontrarem estudos semelhantes, procurou-se sinalizar algum que tivesse uma base de equiparação. Em termos internacionais, existem diversas publicações, mas estão mais focados em relações e interações mais específicas, tais como a satisfação, o turnover ou o desgaste físico e emocional dos trabalhadores da linha da frente de restaurantes (por exemplo, ver pesquisas de Han Chen ou Su Jin Han), não perspetivando uma avaliação ou análise abrangente das condições psicossociais de trabalho. O caso de estudo realizado por Mazzer e Neto (2021), sobre fatores de risco psicossocial em trabalhadores de uma cantina de restauração coletiva numa indústria, é uma das melhores fontes de comparação que se encontrou no plano nacional.

Os dados mostram que a idade dos empregados de balcão de restauração situa-se numa janela compreendida entre os 18 e os 55 anos, enquanto nos empregados de cantina se situa ente os 27 e 57 anos. Relativamente à antiguidade, a média dos empregados de balcão de restauração é de 6 anos, enquanto nos empregados de cantina a mesma é de 20 anos, assim entende-se que numa atividade a

rotatividade é maior do que na outra. Quanto ao género, nos empregados de cantina, 87,5% são mulheres, enquanto nos empregados de balcão de restaurante são 62%. Em termos de problemas crónicos de saúde, 75% dos empregados de cantina não tem qualquer problema, e 86% dos empregados de balcão de restauração respondem da mesma forma. Quanto a problemas em dormir, 62% dos empregados de cantina dizem que sim e 69% dos empregados de balcão de restauração também têm problemas em dormir. Até aqui encontra-se algum paralelismo nas características reveladas nos dois estudos.

Relativamente ao nível de cansaço antes da jornada de trabalho, a Figura 5 ilustra que nos empregados de balcão de restauração é menor, já que 43% não apresenta grande cansaço (face a 38%) e o peso conjunto das categorias de incidência elevada e muito elevada é bastante inferior ao registado nos trabalhadores da cantina (22% face a 38%). No nível de fadiga depois da jornada de trabalho (Figura 6), as distribuições percentuais são bastante diferentes nas duas atividades. Os empregados de balcão revelam que o dia de trabalho é exigente, com muitos trabalhadores a apresentarem cansaço alto no final da jornada (38% elevado e 11% muito elevado) e poucos no aceitável (20%). Já os trabalhadores da cantina revelam padrões distintos, com uma incidência significativa na categoria do cansaço extremo (38%), correspondente à mesma percentagem de pessoas que já relevavam níveis altos à entrada para o dia de trabalho, e igual percentagem na categoria de incidência aceitável. Portanto, para a maioria dos trabalhadores da cantina, o cansaço decorrente do dia de trabalho é aceitável ou moderado, sendo que um grupo desses trabalhadores já inicia muito desgastado e termina de igual forma, o que pode indicar que o tempo de descanso diário não está a ser suficiente ou que existem problemas extra laborais que os estão a afetar. Esse padrão não acontece nos empregados de balcão, que estão a iniciar as jornadas com níveis de cansaço muito inferiores aos que atingem no fim do dia, o que indicia que o descanso diário está a ser suficiente para repor as energias.

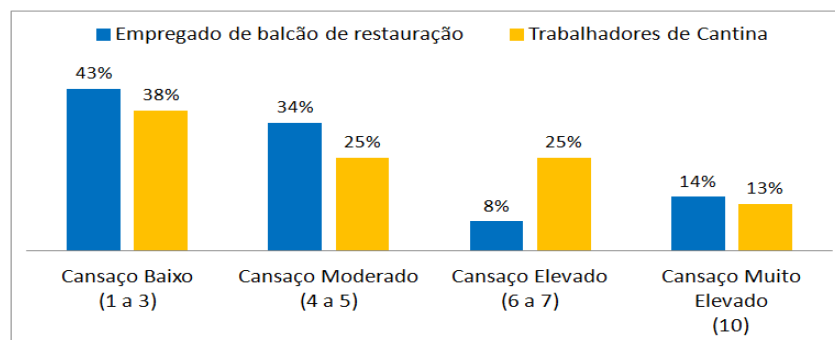


Figura 5 - Comparação nível de cansaço que costuma sentir antes da jornada de trabalho

Fonte: Própria e Mazzer & Neto, 2021

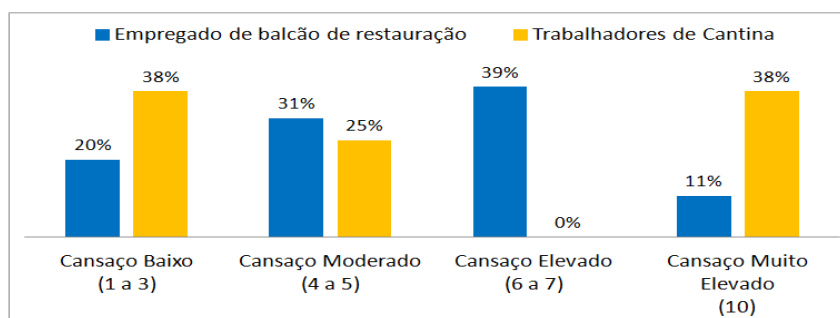


Figura 6 - Comparação nível de cansaço que costuma sentir depois da jornada e de trabalho

Fonte: Própria e Mazzer & Neto, 2021

Em relação às condições sentidas no ambiente laboral frente à situação da pandemia da COVID 19, 75% dos empregados de cantina revela receio de contaminar os seus familiares ao voltar a casa depois da jornada de trabalho, nos empregados de balcão de restauração a percentagem é 79%. Este receio advém não só dos problemas de saúde que podem surgir, mas, também, por essa situação poder desencadear um sentimento de insegurança no emprego e de que o afastamento do trabalho pode levar a perda de rendimentos ou despedimentos (Chen & Eyoun, 2021).

A pandemia fomentou mudanças consideráveis na forma de viver, individualmente e coletivamente. Muitas das alterações ocorridas têm sido apontadas como potenciais fatores de risco para a saúde mental e bem-estar psicológico das pessoas, podendo conduzir a ansiedade, depressão, perturbação de stress pós-traumático ou *burnout* (INSA, 2020). Chen e Eyoun (2021) atestam precisamente que o contexto pandémico contribui para intensificar ainda mais o stress e a exaustão emocional dos trabalhadores da linha da frente dos restaurantes, que, por natureza, já são atividades exigentes a esse nível devido às longas horas de trabalho e às interações frequentes com os clientes.

## 8. Conclusão

Com este estudo de caso o objetivo principal foi abordar um tema que se considera ser importância extrema, a avaliação dos riscos psicossociais a que os empregados de balcão de restauração estão expostos. O objetivo primordial do estudo em causa foi perceber se os empregados de balcão de restauração de uma empresa multimarca estão ou não expostos a riscos psicossociais e, em caso de presença, qual a sua magnitude. Com os resultados obtidos, percebe-se que esta função apresenta um nível de incidência de risco psicossocial baixo a moderado. Apesar de o cenário global não ser preocupante nesta empresa, existem dimensões que necessitam de intervenção imediata, principalmente no que concerne com os fatores de risco referentes às condições precárias de segurança e saúde do trabalho. Para essas dimensões mais preocupantes foram propostas medidas de intervenção que poderão ajudar a empresa de restauração a melhorar continuamente as condições psicossociais de trabalho dos seus empregados de balcão.

As principais dificuldades sentidas no decorrer deste projeto estão relacionadas com o cumprimento das metas temporais, a mobilização dos empregados de balcão para participarem no estudo e a escassez de publicações sobre a incidência de riscos profissionais de trabalho neste tipo de grupo profissional, que permitissem uma comparação mais abrangente dos resultados obtidos. De qualquer modo, os propósitos iniciais definidos foram alcançados e conseguiu-se sistematizar um conjunto de dados relevantes, tanto do ponto de vista interno para a empresa como do ponto de vista científico, com a partilha agora deste artigo para que possa ser fonte de leitura e comparação para outras pesquisas.

Conclui-se que é de extrema importância a avaliação dos riscos psicossociais do trabalho, assim como a prevenção dos efeitos da exposição aos mesmos na saúde dos trabalhadores, mas caberá sempre, em última instância, à gestão de cada empresa cumprir a legislação. Demonstrou-se que se pode fazer uma avaliação desta natureza de forma estruturada e consistente, obtendo-se resultados pertinentes. Espera-se que outras organizações possam seguir os mesmos passos e tentem criar mais conhecimento sobre esta área e melhorar as condições psicossociais de trabalho que oferecem aos seus trabalhadores.

## 9. Referências

- Assembleia da República (2009). Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro - Código do Trabalho. *Diário da República*, n.º 30/2009, Série I de 2009-02-12, páginas 926 - 1029.
- Assembleia da República (2014). Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro - Proceda à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho”. *Diário da República* n.º 19/2014, Série I de 2014-01-28, páginas 554 - 591.
- Assembleia da República (2017). Lei n.º 73/2017 de 10 de setembro, - Reforça o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio. *Diário da República* n.º 157/2017, Série I de 2017-08-16, páginas 4715 – 4717
- Cerqueira, F. (2021). *A precariedade laboral e os desafios na inserção profissional de jovens diplomados*. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico do Porto. Disponível em: [https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/18461/1/Francisca\\_Cerqueira\\_MGDRH\\_2021.pdf](https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/18461/1/Francisca_Cerqueira_MGDRH_2021.pdf)
- Chen, H. & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees’ job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 94, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- CITE - Comissão para a igualdade no trabalho e no emprego (2022). *Assédio no trabalho*. Disponível em: <https://cite.gov.pt/o-que-e-o-assedio-no-local-de-trabalho->
- EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2008). Proteger os trabalhadores da hotelaria e restauração. *E-Facts*, 79 (PT). Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheet-79-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering>
- EU-OSHA (2022). *Riscos psicossociais e stresse no trabalho*. Retirado de: <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- GEE – Gabinete de Estratégia e Estudos (2022). *Síntese Estatística Setorial – CAE 556 Restauração e similares*. Disponível em: <https://www.gee.gov.pt/pt/lista-publicacoes/estatisticas-setoriais/>
- GEP – Gabinete de Estratégia e Planeamento (2022). *Acidentes de trabalho*. Disponível em: <http://www.gep.mtsss.gov.pt/acidentes-de-trabalho#sector+p%3%9ablico>
- INSA - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge (2020). *Boletim Epidemiológico - Observações, Suplemento 12*. Disponível em: <https://www.insa.min-saude.pt/category/informacao-e-cultural-cientifica/publicacoes/boletim-epidemiologico-observacoes-suplemento-12/>
- Mazzer, L. & Neto, H. V. (2022) Diagnóstico de fatores de risco psicossocial em trabalhadores de uma cantina de restauração coletiva numa indústria, CESQUA – *Cadernos de Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente*, N.º 4. 83-98.
- Neto, H. V. (2018). *Método Simples para Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho*. Documento Pedagógico. V.N. Gaia: ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.
- Neto, H. V. (2021). *Riscos Psicossociais do trabalho*. Sebenta Pedagógica de Psicossociologia do Trabalho. V.N. Gaia: ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.
- OIT – Organização Internacional do Trabalho (1958). *Convenção n.º 111, de 25 de junho de 1958, sobre a discriminação em matéria de emprego e profissão*. Disponível em: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C111](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111)
- República de Portugal (2015). Decreto-Lei n.º 10/2015 de 16 de janeiro - Acesso às atividades económicas do comércio, serviços e restauração. *Diário da República* 11/2015, Série I de 2015-01-16, páginas 454-499.