FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

MONOGRAFIA

Influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse ocupacional. Caso dos funcionários dos Caminhos de Ferro de Moçambique – Maputo

Rita Lázaro Maera

Maputo, Julho de 2024

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse ocupacional. Caso dos funcionários dos Caminhos de Ferro de Moçambique – Maputo

Monografia apresentada ao Departamento de Psicologia, como requisito final para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia das Organizações.

Rita Lázaro Maera

Supervisor: doutor. José Ernesto Chilaúle

Maputo, Julho de 2024

Declaração de originalidade

Esta monografia foi julgada suficiente como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia e aprovada na sua forma final pelo Curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, Departamento de Psicologia, da Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

_____

(O Diretor do Curso de Psicologia)

O Júri de Avaliação

O Presidente do Júri

_____

O Examinador

_____

O Supervisor

_____

Declaração de honra

Declaro por minha honra que esta monografia nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau académico e que a mesma constitui o resultado do meu labor individual, estando indicados ao longo do texto e nas referências bibliográficas todas as fontes utilizadas para a concretização deste trabalho.

Maputo, aos _____ de _____ de 2024

_____

(Rita Lázaro Maera)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais por aceitarem ser instrumento de Deus e me trazerem ao mundo, a minha irmã Horácia e meu cunhado Lino por dispor de sua casa e recursos pagando todas as minhas mensalidades, aos meus irmãos (Quimba, Guidione e Francisca), por compreenderem a minha ausência na vida deles.

AGRADECIMENTOS

"*Os que semeiam com lágrimas colherão com gritos de alegria. Choram enquanto lançam as sementes, mas cantam quando voltam com a colheita."* (Salmos 126:5-6). È assim como me sinto, voltando com a colheita nas mãos e com grande alegria (o milagre sou eu).

- O meu especial agradecimento vai para Deus pela vida, bênçãos, suporte, proteção, amor incondicional, graça e misericórdia.
- Agradeço aos meus pais Lúcia e Lázaro por me terem dado a vida e pelo amor incondicional. Aos meus irmãos agradeço por terem me incentivado nos momentos difíceis e pela compreensão da minha ausência.
- A minha irmã Horácia e cunhado Lino agradeço por serem instrumentos de Deus para a conquista deste grau académico,
- Às minhas colegas do curso, Celeste Rututo e Ruth Macorreia, agradeço-lhes pelo apoio e companheirismo durante toda a nossa caminhada.
- Agradeço aos meus docentes,
- Agradeço ao meu supervisor José Chilaúle pela atenção, paciência e tempo despendido na concretização do presente trabalho.

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

CFM - Caminhos-de-ferro de Moçambique

HCM - Hospital Central de Maputo

RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido com o bjectivo principal de compreender a influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse nos funcionários. A pesquisa foi um estudo de caso; utilizou-se a abordagem metodológica que é qualitativa com suporte à revisão bibliográfica, que consistiu na consulta de manuais, artigos e dissertações sobre temas que abordam a temática. O instrumento utilizado no campo foi aplicação do questionario. O estudo teve como amostra 10 funcionários, todos do sexo masculino. Os resultados apontam como principais factores estressores, a pressão de tempo, a sobrecarga de trabalho, relacionamento com os instrumentos e relacionamento interpessoal, acidentes frequentes, remuneração insatisfatória, falta de reconhecimento, incentivos, entre outros. As consequências deste estresse se refletem na saúde física e psicológica dos funcionários, por isso recomendamos que haja melhoria do ambiente de trabalho e existência de um subsector de apoio psicossocial.

Palavras-chave: condições de trabalho, estresse, gestão de estresse.

Índice

Declaração de originalidade II
Declaração de honra III
DEDICATÓRIA IV
AGRADECIMENTOS V
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS VI
RESUMO VII
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO 1
1.1. Formulação do problema 2
1.2. Objectivos 3
1.2.1. Objectivo geral 3
1.2.2. Objectivos específicos 3
1.3. Perguntas de pesquisa 3
1.4. Justificativa 3
CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA 5
2.1. Condições de trabalho 5
2.1.1. Classificação das condições de trabalho 6
2.1.2. Importância das condições de trabalho 7
2.1.3. Condições de trabalho e seu impacto na vida pessoal e na organizacao 8
2.2. Estresse ocupacional 8
2.3. Tipos de estresse ocupacional 9
2.4. Causas do estresse ocupacional 11
2.5. Consequências do estresse ocupacional 12
2.6. Gestão de estresse ocupacional 13
CAPÍTULO III: METODOLOGIA 15
3.1. Descrição do local de estudo. 15
3.2. Abordagem metodológica 16
3.3. Natureza do estudo 16
3.4. População e amostra 17
3.4.1. População 17
3.4.2. Amostra 17
3.5. Técnicas e Instrumento de recolha de dados 17
3.6. Técnica de Análise de Dados 18
3.7. Questões Éticas 19
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 20
4.1. Condições de trabalho existentes nas oficinas gerais dos CFM 20

4.1.1. Ambiente de trabalho 20
4.2. Desenvolvimento do e*stresse* nos funcionários das Oficinas Gerais 22
4.3. Gestão do estresse nas Oficinas Gerais 23
4.3.1. A nível do trabalhador 23
4.3.2. A nível da gerência (empresa) 25
CAPÍTULO V. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES 26
5.1. Conclusão 26
5.2. Recomendações 26
REFERÊNCIAS 27
ANEXOS XIII
APÊNDICE: Guião de Entrevista XVI

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

A pesquisa é uma monografia e tem como tema "*Influência das Condições de Trabalho no Desenvolvimento de estresse: caso dos funcionários dos Caminhos de Ferro de Moçambique-Maputo*". E apresenta objectivo que visa compreender a influência das condições de trabalho no desenvolvimento de estresse nos funcionários da instituição.

O presente trabalho busca perceber de que forma as condições de trabalho e o stress afetam o emprego e a vida pessoal de cada indivíduo e quais as estratégias a utilizar para minimizar os efeitos que as más condições de trabalho e/ou os elevados níveis de stress podem causar nos indivíduos enquanto membros da organização.

Além disso, pretende-se ainda perceber se os indivíduos conseguem equilibrar a sua vida profissional e pessoal, uma vez que, pelo menos para alguns trabalhadores, pode ser, por vezes, difícil conseguir separar a vida pessoal da profissional e vice-versa. Se a nível laboral existirem problemas que afetam a qualidade de vida dos indivíduos quer a nível individual quer como um grupo, a saúde dos mesmos também é posta em causa.

Neste sentido, além de todas as preocupações que surgem diariamente, a saúde dos trabalhadores torna-se um aspeto fundamental e, por isso, é necessário contribuir e investir em organizações saudáveis para os seus trabalhadores.

Para as empresas bem-sucedidas tornou-se essencial fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade. Ainda reduz acidentes profissionais, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal Chiavenato (2010, p. 338).

Este trabalho está organizado em cinco capítulos, sendo que:

No primeiro capítulo, (introdução) apresenta-se a formulação do problema, os objectivos, as perguntas de pesquisa e a justificativa; no segundo capítulo, apresentam-se os conceitos relevantes em torno do tema como: trabalho, condições de trabalho e seu impacto na vida pessoal e na organização, estresse ocupacional, e gestão de estresse. Na metodologia, terceiro capítulo, é apresentada o método usado, a abordagem metodológica, a natureza do estudo, a população, a amostra, instrumentos e técnicas de análise de dados, limitações e questões éticas. O quarto capítulo é constituído pela apresentação e discussões dos resultados do estudo e no último capítulo, consta a conclusão e recomendações.

1.1.Formulação do problema

Durante a realização de actividades práticas no âmbito da disciplina de Ergonomia e Qualidade de Vida no Trabalho, realizado nos Caminhos de Ferro de Moçambique em Junho de 2023, a pesquisadora observou as condições em que se desenvolvem as actividades laborais e isso incentivou-a a poder aprofundar e perceber como é que estas condições podem influênciar na saúde física e psicologica dos funcionários e na produtividade da empresa.

É recorrente falar em condições de trabalho e estresse, contudo, os verdadeiros conceitos ainda são pouco considerados pelas organizações. Ou seja, o objectivo das organizações passa maioritariamente pelo aumento da produção e dos lucros, no entanto, motivar e dar atenção aos trabalhadores deveria ser a prioridade, visto que estes são os activos mais importantes das mesmas Muyzenberg (2008).

Sabendo-se que o estresse entre os profissionais é frequente e prejudica sua saúde e o exercício das suas actividades, e diante da necessidade de se administrar para diminuir o seu impacto, importa perceber: ***Até que ponto as condições de trabalho influenciam no desenvolvimento de estresse. caso dos funcionários dos Caminhos de Ferro de Moçambique – Maputo?***

1.2.Objectivos

1.2.1. Objectivo geral

Compreender a influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários dos CFM – Maputo.

1.2.2. Objectivos específicos

- Identificar as condições de trabalho oferecidos aos funcionarios das oficinas gerais nos CFM – Maputo;
- Descrever os factores do estresse nos funcionários das oficinas gerais dos CFM – Maputo;
- diagnosticar se a direcção dos CFM faz a gestão do estresse que afecta os funcionários das oficinas gerais de Maputo;

1.3.Perguntas de pesquisa

1) Quais são as condições de trabalho oferecidos aos funcionarios das oficinas gerais nos CFM – Maputo?
2) Como é que se desenvolve o estresse nos funcionários das oficinas gerais dos CFM – Maputo?
3) De que forma os dirigentes dos CFM–Maputo fazem a gestão do estresse dos funcionários das suas oficinas gerias?

1.4.Justificativa

A nível individual abordar o tema: A influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse, revela-se importante para a investigadora, pois, como futura psicóloga das organizações estará equipada de conhecimentos que poderão ajudar as organizações moçambicanas e não só a olharem para este fenómeno com uma atenção especial, a fim de alcançarem benefício para o desenvolvimento da organização sem negligenciar o bem-estar físico e psicológico dos seus funcionários. No contexto organizacional, o tema revela-se bastante pertinente, visto que o estresse é a doença do século e vem provocando inúmeros problemas dentro das organizações e os sintomas propiciam reações que acabam prejudicando por completo a capacidade mental e a produtividade organizacional. Por isso, é importante estudar este tema com o intuito de trazer benefícios à organização. Acreditamos que o estudo é mais um e desafio para a sociedade académica, pois esta área ainda precisa de ser explorada, não há como negar que o estresse é o mal da sociedade, e como as condições de trabalho, a natureza e os instrumentos do mesmo

influenciam para o desenvolvimento de estresse que afecta negativamente a saúde de muitos funcionários e através deste trabalho, espera-se que desperte interesse para pesquisadores ou cientistas e poderá servir de base para futuras pesquisas.

CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo está organizado em dois pontos centrais, o primeiro define os principais conceitos que norteiam o estudo. E o segundo, traz as contribuições dos vários autores para um melhor entendimento do tema.

2.1. Condições de trabalho

Segundo Marx (1985), " trabalho é a interação do homem com o mundo natural, de tal modo que os elementos deste último são conscientemente modificados para alcançar um determinado propósito".

> Por outro lado, Oliveira (2016), afirma que os trabalhadores entendem que o trabalho diz respeito a tudo aquilo que é intrínseco à sua actividade, ou seja, inclui as condições de trabalho, o resultado do trabalho e a actividade do trabalho, sendo que esta última engloba as tarefas definidas pelas organizações e a forma como são realizadas as tarefas - trabalho prescrito.

Tendo em vista as abordagens acima apresentadas entende-se que o trabalho é o conjunto de actividades realizadas por alguém para alcançar um determinado fim ou propósito, os mecanismos mentais ou intelectuais utilizados na realização de algo e que isso acontece por meio da interação entre as pessoas e a natureza, ou seja, o trabalho é uma actividade grupal onde o funcionário reage como membro de um grupo e não como um indivíduo isolado. Assim, pode-se concluir que o trabalho é a medida do esforço que as pessoas realizam e que é remunerada através de um salário.

Para (Blanch, 2003, p.7), afirma que condições de trabalho são "*Um conjunto de situações nas quais se desenvolve a actividade laboral e que influenciam significativamente, tanto a experiência do trabalho, como a dinâmica das relações laborais*". Para o autor, as condições de trabalho incidem directamente sobre a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar psicológico, a satisfação e a implicação com o trabalho, além de doenças ocupacionais e o rendimento.

Na mesma linha conceitual, para Rogué (2001) condições de trabalho engloba tudo o que influencia o próprio trabalho. Trata-se, não apenas, do posto de trabalho e seu ambiente, como também das relações entre produção e salário, da duração da jornada, da semana, do ano (férias), da vida de trabalho (aposentadoria), dos horários de trabalho (trabalho em turnos, pausas) do repouso e da alimentação (refeitórios, sala de repouso na empresa, eventualmente alojamento nos locais de trabalho), do serviço médico, social, e cultural das modalidades de transportes.

Com base nessa linha de ideias, pode-se formular uma única opinião que contempla as ideias dos autores descritos, sem que seja alterado o sentido por eles transmitido. Assim sendo**,** as condições de trabalho engloba tudo aquilo que influencia directamente o próprio trabalho, desde o horário, o tempo de trabalho, os períodos de descanso e de férias, a remuneração, as condições físicas e o ambiente do posto de trabalho.

2.1.1. Classificação das condições de trabalho

Durante o desenrolar do trabalho e nos aspectos relacionados com condições de trabalho são encontradas as categorias descritas, através da revisão de literatura de autores como: (Alvaro & Garrido, 2006; Blanch, 2003; Muchinsky, 1993/1994), que são:

- *Condições físicas e materiais*: Referem-se às actividades de trabalho que diz respeito às condições físicas, ao espaço geográfico, ao espaço arquitetónico e às instalações e condições de segurança física e/ou material.
- *Condições contractuais e jurídicas*: Referem-se ao conjunto de aspectos que tipificam o trabalho quanto a sua natureza jurídica (autônomo versus emprego), quanto às condições contratuais no caso do emprego (formal ou informal), à estabilidade do contrato (instável ou estável) e às modalidades de contrato formal (temporário, por tempo indefinido). Abrange, ainda, aspectos que decorrem das condições contratuais, como o sistema de incentivo (retribuições) e as definições do tempo a ser dedicado ao trabalho.
- *Processos e características da actividade*: Abrange os aspectos que dizem respeito ao conteúdo das actividades de trabalho, à organização e divisão do trabalho, às demandas do posto de trabalho, aos modos de execução das actividades e ao desempenho do trabalhador.
- *Condições do ambiente socio gerência*: Diz respeito aos aspectos relacionados às interações interpessoais (sejam horizontais ou verticais), às práticas sociais relativas à gerência ou gestão quando se trata do trabalho na forma de emprego (pois as condições de trabalho adquirem uma dimensão organizacional) e às práticas sociais decorrentes da inserção no mercado de trabalho (parcerias, redes de trabalho formais ou informais, etc.).

Souto (2021) citando Leones (2015), sustenta que, todas as organizações deviam ter em atenção um espaço de trabalho ideal equitativo, isto é, satisfazer as necessidades funcionais sem atrapalhar os indivíduos, ser sustentável, flexível a mudanças, confortável a nível individual e grupal, favorável a comunicações e de fácil acesso,

confiável e capaz de gerar sentimentos de comunidade. Fenómenos como a instabilidade vivida pelos trabalhadores, a insegurança, a insatisfação com o trabalho e a crescente tensão são alguns dos responsáveis pela preocupação dos investigadores

No entendimento, Oliveira (2016) e Neto (2018), a prevenção de todas estas situações é fundamental, por isso, é importante a realização de planeamento e auditorias, avaliações do risco no local de trabalho, realização de formações e distribuição de informação. Se as condições físicas de trabalho são desfavoráveis, surgem problemas de saúde nos indivíduos, tais como problemas musculares, crónicos, dores de visão e audição, problemas psicológicos de ansiedade e estresse, fadiga mental, problemas de costas, cabeça, estômago, sono, alergias e/ou irritabilidade. Além de tudo o que já foi mencionado, quando se fala das condições de trabalho, inconscientemente fala-se em progressão na carreira, horário de trabalho, esforço físico e mental, ritmo de trabalho, exposição a ruído, entre outros.

2.1.2. Importância das condições de trabalho

Segundo pires (2018), citando Oliveira Bakker, Demerouti, & Verbeke (2004), a importância do ambiente de trabalho é realçada por Spector (1997), que aí inclui segurança, segurança no emprego, boas relações com os colegas de trabalho, reconhecimento do desempenho, motivação para desempenho e participação na tomada de decisões; se a organização não oferece essas condições o desempenho dos trabalhadores pode ser afectado de forma negativauma elevada carga de trabalho, dificuldades emocionais, conflitos entre trabalho e vida familiar dificultam o envolvimento eficiente dos trabalhadores nas suas tarefas, uma vez que têm de dividir os seus esforços e atenção, diminuindo o desempenho no trabalho. Para Jayaweera (2015). Os resultadossugerem igualmente relações significativas entre ambiente físico e psicossocial e o desempenho no trabalho; mas também o controlo sobre o trabalho (tarefas, tempo, participação),

A discussão sobre os efeitos positivos da remuneração e incentivos no desempenho também é extensa na literatura; o trabalho de Bonner & Sprinkle (2001: 305) enuncia o pressuposto geral de que “os incentivos levam a um esforço maior do que existiria na sua ausência”, no entanto, como os autores enfatizam, os resultados empíricos trazem evidências mistas desse efeito positivo; com estudos revelando efeitos nulos, mesmo que também haja evidências de que os incentivos podem ter um efeito mediador, agindo sobre indivíduos com objectivos mais elevados ou maior auto-eficácia, além de possíveis efeitos de moderação, que podem ser igualmente uma causa da inconsistência nos resultados.

Uma das consequências comportamentais associadas à autonomia, ou à liberdade individual para realizar as tarefas, pelo seu poder motivacional é o maior desempenho (Humphrey et al. 2007); Roelen, Koopmans & Groothoff, (2008) concluíram na sua pesquisa que a satisfação com a variedade de tarefas, colegas, carreira, autonomia, condições de trabalho e satisfação com a carga de trabalho estavam positivamente relacionadas com a satisfação geral no trabalho, porém o ritmo de trabalho, salário e satisfação com supervisão não revelaram relações estatisticamente significativas. Resultados algo diferentes são apresentados por Nguyen, Taylor, & Bradley (2003), onde além da autonomia, a remuneração também mostrou uma relação positiva com a satisfação no trabalho.

2.1.3. Condições de trabalho e seu impacto na vida pessoal e na organizacao

Segundo Souto (2021), citando Oliveira (2016), com os avanços tecnológicos e a globalização, a pressão existente nas organizações aumentou de forma acentuada. Passou a existir uma maior preocupação e importância relativamente às condições de trabalho dos trabalhadores, à redução da exposição dos mesmos a qualquer tipo de risco e a alterações que contribuíam para minimizar esses impactos nas suas vidas.

No entendimento de Carvalho (2011), as condições de trabalho são analisadas de duas perspetivas, através da medicina no trabalho que, estuda as consequências negativas das condições de trabalho tais como: edifícios, o mobiliário, o equipamento, a luz, o barulho, a qualidade do ar, entre outros no exercício de algumas actividades profissionais e através de problemas patológicos como dor, estresse, fadiga, ou exposição a factores de risco.

2.2. Estresse ocupacional

Segundo Vicente (2014), o estresse ocupacional é aquele que surge da interação das condições de trabalho com as caraterísticas do trabalhador, na qual as exigências do trabalho excedem as habilidades do indivíduo para enfrentá-las.

Na visão de Nacimento (2021), citando Dejours (1992), o estresse pode ser associado ao trabalho como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho, que constitui o reconhecimento, por parte de um trabalhador, da sua inabilidade ou incapacidade para enfrentar as exigências relacionadas com o trabalho e sua subsequente experiência de desconforto, mal-estar e sofrimento.

Em concordância com os autores supracitados, Rossi (2011), salienta que o estresse ocupacional está associado às características individuais e estas resultam numa interrupção

aguda da homeostasia psicológica ou fisiológica. Assim, o autor nomeia três categorias de estresse ocupacional:

1. Exigências do trabalho e da tarefa, diz respeito a carga de trabalho elevada, excesso de trabalho, trabalho por turnos, muitas horas extraordinárias, tarefas limitadas, que proporcionam pouca estimulação e que exigem pouco uso das habilidades ou da expressão da criactividade.
2. Factores organizacionais e as exigências de papéis, está relacionado ao conflito de papéis e ambiguidade. Isto é, ocorre sempre que os indivíduos enfrentam exigências incompatíveis de duas ou mais fontes ou quando os indivíduos possuem incertezas acerca do que se espera dele no trabalho.
3. Condições físicas e ambientais, refere-se a aspectos como excesso de ruído, temperaturas extremas, ventilação ou iluminação inadequada e ergonomia imprópria.

2.3. Tipos de estresse ocupacional

Dentro da temática de estresse ocupacional, encontramos a tipologia dos mesmos que segundo Nascimento (2021) citando Selye (1976) apresenta e diferencia dois tipos de estresse: o eustresse (estresse positivo) que indica a situação que o indivíduo possui meios (físicos, psíquicos) de lidar com a situação, e o distresse (estresse negativo) este, indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para a enfrentar. Apesar de ainda ser usado em inglês, o termo "distresse" caiu quase em desuso, sendo substituído pelo próprio termo estresse, que passou a ter o sentido (atual) negativo de desgaste físico e emocional.

Segundo Nelson, (2007). O *eustress* reflete até que ponto uma situação ou evento é avaliado cognitivamente como podendo beneficiar o indivíduo ou melhorar o seu bem-estar (resposta positiva), sendo que a maioria das situações de trabalho evoque um conjunto misto de respostas positivas e negativas. Contudo, estas respostas são independentes, distintas, multivariadas e na sua essência potencialmente interativas. Ou seja, o estresse nem sempre é negativo. Em pequenas doses, pode ajudar-nos a trabalhar sob pressão e motiva-nos a fazer o nosso melhor. O estresse positivo ajuda-nos a manter-nos centrados, enérgicos e alerta nos objetivos que pretendemos alcançar. Durante uma apresentação, estimula a nossa concentração ou pode leva-nos a estudar para um exame quando já estamos cansados e preferíamos estar a realizar outra actividade. Em alternativa e em situações de emergência, pode salvar-nos a vida, dando-nos a força extra para nos defender, mobilizando-nos a agir. Mas quando atinge níveis elevados, o corpo e a mente pagam o seu preço o que chamaríamos de stress negativo.

Em contrapartida, a National Comprehensive Cancer Network (NCCN) salienta que o *distress* é prejudicial e nocivo, relaciona-se com a diminuição das capacidades do indivíduo, determinando uma sensação de impotência face às dificuldades e consequente má adaptação à situação de exigência vivenciada.

2.4. Causas do estresse ocupacional

Os factores estressores podem ser entendidos como *"[...] um elemento, facto, situação ou contexto, real e/ou percebido, que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora*" (Nascimento 2021, p. 24) citando (Marras & Veloso, 2012, p. 20).

Segundo Paula (2021), um dos factores geradores de estresse é o ambiente competitivo no qual as organizações estão inseridas. Para a autora, os trabalhadores são diariamente desafiados a se adaptarem às novas tecnologias na tentativa de se manterem actualizados diante de um mercado cada vez mais restritivo.

Assim sendo, factores como o trânsito, o horário de trabalho, as pressões por tempo e resultado, a sobrecarga de trabalho, a falta de segurança no trabalho, a remuneração insatisfatória, gestão autoritária, a falta de estímulos e perspectiva de vida, factores ambientais inadequados, actividades repetitivas e desestimulantes, repouso e lazer insatisfatórios, relações interpessoais desgastadas, entre outros.

> Para Coelho (2008) e Rigotto (2003), o trânsito actualmente não é apenas uma questão de infraestrutura viária. É um assunto de cunho econômico, ambiental e de saúde pública. Além das doenças respiratórias decorrentes da poluição, podemos relacionar a ele problemas físicos e psicológicos, de artrites à estresse, de fadiga à irritabilidade. É um autêntico choque na qualidade de vida dos cidadãos. São três, quatro ou mais horas diárias desperdiçadas com o deslocamento.

Segundo Pereira e Mello (2019) citando Ballone (2008), a urgência de tempo, responsabilidade excessiva e falta de apoio são alguns dos factores que contribuem para o estresse no trabalho porque excedem a capacidade de adaptação do trabalhador.

De acordo com Pereira e Mello, (2019) citando Lipp (2010 entende-se que a sobrecarga e as pressões excessivas por resultados no trabalho, em um mundo extremamente competitivo, são as grandes causadoras do estresse no trabalho. Assim, muitos colaboradores acabam se transformando em workaholics, com sobrecarga de tarefas, trabalhando muitas horas a mais do que seria o correcto para manter os níveis de estresse e saúde em proporções satisfatórias.

Por outro lado, Pereira e Mello (2019) juntamente com Marras (2011) afirmam que a remuneração pelo trabalho realizado, geralmente é o principal factor observado por um trabalhador quando procura um emprego, e normalmente com o passar do tempo se torna

um factor que lhes causa um descontentamento. Uma remuneração estratégica e eficaz é uma das principais fontes de satisfação no trabalho; funcionário motivado é menos ausente e rende mais, factores estes que trazem maiores resultados para a empresa.

> *"Os factores geradores de estresse são: factores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, como as condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho; interface (casa/trabalho, ou seja), aspectos relacionais do estresse ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho; carreira e a realização, relacionada com a satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento da pessoa; papel do indivíduo na organização como a presença de ambiguidades e expectativas externas sobre o comportamento individual; relacionamento interpessoal com colegas, superiores e subordinados; estrutura e clima organizacional, como ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal." (Nascimento 2021,p. 24) citando (Nickel 2004, p. 52-53).*

2.5. Consequências do estresse ocupacional

Para Santos e Castro (1998), as consequências do estresse a nível da saúde podem desenvolver-se através de uma via directa, isto é, através de mudanças na fisiologia do organismo, ou de uma via indirecta, pelo comportamento humano. Elevados níveis de estresse enfraquecem a memória e a atenção das pessoas, influenciam os sentimentos e emoções dos indivíduos e alteram o seu comportamento perante terceiros.

Na visão de Oliveira (2009), algumas das consequências do estresse excessivo são o absentismo, os atrasos, o desempenho insatisfatório, a diminuição da produtividade, problemas de relacionamento e o afastamento do contacto humano. Quanto às consequências psicológicas, estas podem estar relacionadas com problemas familiares, ansiedade, distúrbios de sono, depressão ou *burnout*. Miguel (2013), ressalta que as consequências físicas podem causar alterações no estado de saúde dos indivíduos, e podem desencadear doenças que até então estavam "adormecidas", como por exemplo, doença cardíaca, acidente vascular cerebral, dores nas costas, úlcera de estômago, diabetes, entre outras.

O estresse, tal como referido ao longo do trabalho, afecta e interfere nos mecanismos biológicos e cognitivos dos indivíduos e altera o comportamento dos mesmos, o seu bem-estar, saúde e pode afectar a qualidade de vida individual e grupal. Importa referir que quando o estresse não é tratado a tempo desenvolve-se então a chamada síndrome de *burnout* (esgotamento profissional), que segundo Valério (2018), é caracterizado por um sentimento

profundo de frustração e exaustão relativamente ao trabalho desempenhado que pode ser entendido como um estado de esgotamento físico ou mental relacionado com a vida profissional dos indivíduos. O esgotamento físico é caracterizado pela exaustão, fadiga, dores de cabeça frequentes, distúrbios gastrointestinais, falta de ar e diminuição de sono enquanto que o esgotamento mental é caracterizado pela raiva, irritação, frustração, choro e gritos.

2.6. Gestão de estresse ocupacional

O estresse ocupacional tem se tornado preocupante devido a facilidade que possui em afectar qualquer um em qualquer lugar, por isso implantar programas preventivos se faz tão necessário. *"[...]gestão do estresse é um conjunto de procedimentos, onde se conjugam uma abordagem preventiva e certo número de técnicas que permite melhorar a forma de enfrentá-la."* (Santos, 2008, p. 63 citando Ururahy 2001).

Os autores Warren e Toll (1998), afirmam que gerir o estresse é manter cada pessoa trabalhando no seu ápice e mantê-la saudavelmente estressada ao fazê-lo.

Os autores Bicho e Pereira (2008), pressupõem que existe uma necessidade de as organizações criarem programas de gestão do estresse que podem ser individuais ou organizacionais. O programa individual é aquele que deve ser dirigido a ajudar pessoas que já estão sofrendo de estresse, enquanto que a organizacional actua numa perspectiva mais preventiva, reduzindo os estressores, reais e potenciais.

A implementação destes programas pode ser feita baseando-se nas estratégias de intervenção primária, secundária e terciária descritas pelos autores Bicho e Pereira (2008), na qual explicam que os programas organizacionais se enquadram normalmente nas intervenções primarias, enquanto que os individuais se dividem em secundárias e terciárias.

1. As intervenções primárias possuem um caráter organizacional e utilizam o princípio de que as consequências negativas do estresse podem ser combatidas através da eliminação, ou redução, das fontes de estresse do ambiente de trabalho, minimizando as pressões colocadas sobre os empregados.
2. As intervenções secundárias são dirigidas aos empregados, individualmente ou em grupo, e destinam-se a reduzir o impacto dos estressores organizacionais, e não actuam nas causas. As técnicas mais utilizadas nessas intervenções são treino para relaxamento, meditação, ioga, desenvolvimento de capacidades de gestão de tempo ou de resolução de conflitos.
3. As intervenções terciárias têm por finalidade fazer o tratamento das pessoas com problemas de saúde provocados pelo estresse ocupacional.

No entanto, Glina (2016), afirma que para facilitar o processo de desenvolvimento de um programa de prevenção de estresse no trabalho a Organização Mundial da Saúde desenvolveu etapas simples para identificar qual abordagem deve ser usada naquele ambiente de trabalho:

a) Detectar sinais de estresse e tomar medidas preventivas;
b) Analisar os factores e grupos de risco;
c) Desenhar o plano de acção;
d) Instrumentar o plano de acção;
e) Avaliar a intervenção.

A autora esclarece, que os itens a) e b) são para identificação com o objectivo de levantamento de dados sobre o estresse e quem ele afecta. O item c) refere-se à área de planeiamento, para criar propostas e priorizar as estratégias de intervenção. O item d) serve para auxiliar na identificação de quais medidas serão utilizadas para prevenção do estresse no meio corporativo. No item e) é realizada avaliação da intervenção, na qual deverá ser um processo de melhoria das intervenções que foram utilizadas e correcção dos demais problemas que surgirem.

Considerando as constatações acima, os autores Charlesworth e Nathan (2013), salientam que embora a prática de programas de prevenção sejam um aspecto positivo, existe ainda uma grande resistência por parte das organizações em analisar esse aspecto pelo receio de que sejam responsabilizados pelos colaboradores que se sintam de certa forma prejudicados.

No entanto, Alves (2011), explica que a busca pela qualidade de vida do trabalhador, como um todo, não pode ser vista como um custo a mais para a organização, uma vez que os gastos com afastamento e acções trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva. Por isso, as organizações, por meio de pessoas especializadas e treinadas para lidar com essas situações de doenças ocupacionais, deveriam estar atentas ao comportamento de seus funcionários e saber distinguir se o problema é pontual ou não, para assim encaminhá-los para avaliação e tratamento (Silva, 2016).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentado de forma detalhada os procedimentos utilizados na pesquisa.

A metodologia é considerada, segundo Reis (2010), uma forma de técnicas, métodos e procedimentos utilizados para a realização de uma pesquisa, sendo assim, a condição necessária para que o trabalho científico tenha rumo, direção e que possa ser analisado de uma forma crítica por outros pesquisadores.

3.1. Descrição do local de estudo.

A pesquisa realizou-se nos Caminhos de Ferro de Moçambique, na Província de Maputo. Os CFM estão localizados na Praça dos Trabalhadores, Portão nº 1- Porto de Maputo. O estudo foi realizado na Av. 25 de Setembro rua das Estancas no Serviço de Oficinas Gerais.

CFM é uma empresa pública que gere os sistemas ferroviários e portuários moçambicanos. A Empresa Portos e Caminhos de Ferro de Moçambique concluiu com êxito uma profunda reestruturação, que decorreu das reformas que vinha implementando nas últimas décadas. A transformação da Empresa Nacional de Portos e Caminhos de Ferro de Moçambique, E.E em empresa pública, através do decreto nº 40/94 de 13 de Setembro.

O envolvimento do sector privado na gestão do sistema ferro-portuário decorreu da necessidade de se realizarem volumosos investimentos, tendo em vista a transformação da empresa numa máquina mais leve, funcional e com melhores e maiores retornos. No entanto, os CFM mantêm como seu objectivo primordial o interesse público no sistema.

Os CFM é uma grande empresa com várias áreas de serviço tais como:

- Serviço de vias e obras;
- Serviço de transporte de passageiros;
- Serviço de sinalização e telecomunicações;
- Serviço de oficina geral;
- Serviço de transporte ferroviário;
- Serviço de controle regional de formação.

Esta Monografia foi realizada concretamente no sector de serviços de oficinas gerais. Área responsável pela manutenção e reparação de veículos circulantes como: vagões, maquinistas, carruagem e furgões...

Esta área de serviço compõe 5 departamentos, que são:

- Departamento de material motora, responsável pela reparação locomotiva com 120 funcionários;
- Departamento de material rebocado, responsável pela grande reparação com 127 funcionários;
- Departamento de revisão de material, responsável pela revisão de material com 208 funcionários;
- Departamento de produção geral, responsável pela facturação e produção de peças de acessórios com 18 funcionários;
- Departamento de conservação oficinal, responsável pelos funcionários de todos os departamentos com 21 funcionários.

Ao todo são 519 funcionários, dos quais 11 são do sexo feminino e conta com 25 chefes, com um refeitório típico para as refeições, um posto médico para os primeiros socorros e um ponto de encontro em caso de evacuação.

Esta pesquisa contou com participação de 10 funcionários, sendo todos do sexo masculinos, escolhidos aleatoriamente como referenciado na amostra, em cada departamento.

Interessa-nos mencionar que, ao longo da análise e discussão dos resultados em conformidade com as dimensões, são apresentados trechos das informações recolhidas no trabalho de campo para a sua análise e também contamos com a sustentação de auxílios teóricos apresentados ao longo da presente pesquisa.

3.2. Abordagem metodológica

A abordagem metodológica usada é qualitativa com recursos à revisão da literatura e entrevista semiestruturada. Conforme Kauark, *at.all* (2010), Abordagem qualitativa, "considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números".

Esta abordagem vai ao encontro do tema da pesquisa que é influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse: caso dos funcionários de CFM-Maputo.

3.3. Natureza do estudo

Esta pesquisa é um estudo de caso. Conforme Kauark, *at.all* (2010), citando Gil (1991), esta, "envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objectos, de maneira que se permita

o seu amplo e detalhado conhecimento.” Como é “o caso” da influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse.

3.4. População e amostra

3.4.1. População

De acordo com Gil (2008), a população é um conjunto definido de elementos que possuem características específicas que serão objecto do estudo. Para Marconi e Lakatos (2003), universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Para os autores, o universo ou população da pesquisa é caracterizado pela definição da área ou população-alvo, descrevendo a quantidade de pessoas que actuam na pesquisa.

Assim, tivemos como população 519 funcionários das oficinais gerais dos CFM-Maputo, dos quais 508 são do sexo masculino e 11 do sexo feminino.

3.4.2. Amostra

Amostra é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estimam as características desse universo ou população. Gil (1999). A amostra é uma parte do universo escolhida segundo algum critério de representatividade. Assim, a amostra objectiva é extrair um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa (Roesch, 1999).

Para esta pesquisa foi considerado como amostra 10 funcionários das oficinas gerais dos CFM-Maputo, dos quais todos foram do sexo masculino, e estes foram selecionados de forma aleatória. Malhotra (2001). Escolhe-se aleatoriamente os elementos que farão parte da amostra, com igual probabilidade, de cada elemento da população ser escolhido.

3.5. Técnicas e Instrumento de recolha de dados

A escolha das técnicas e/ou instrumentos de recolha de dados depende dos objectivos que se pretendem alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado (Neves, 2007).

Para aferir a influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse, a técnica de recolha de dados nos CFM foi a entrevista semiestruturada que, segundo Gil (2011), consiste basicamente num roteiro simples de perguntas, o que permite maior flexibilidade e a possibilidade de intervir e fazer as perguntas de acordo com o rítmo e o rumo da conversa. Assim, foi elaborado um guião de entrevista (ver o apêndice B) onde as perguntas foram subdivididas em função dos objectivos da pesquisa.

A escolha da entrevista foi porque ela é o melhor caminho para a obtenção de informações acerca do que as pessoas creem, esperam, sentem, sabem, fazem ou fizeram, visto que, para além das opiniões e dizeres objectivos dos entrevistados, é igualmente possível aferir o subjetivo através de sinais não-verbais.

3.6. Técnica de Análise de Dados

Para Baffi (2012), a análise de dados é um processo que faz com que o pesquisador reflita continuamente sobre os dados colectados, dando-lhes um carácter emergente e indutivo, com objectivo de organizar e sumarizar os dados de maneira a possibilitar o fornecimento de respostas ao problema proposto. A pesquisa, no processo de análise de dados, obedeceu as propostas de Bardin (2016), conforme citado em Júnior (2022), em três fases:

- Pré-análise – nesta fase, por meio da entrevista semiestruturada e da observação, fizemos a nossa recolha de dados e posteriormente realizamos uma leitura das 10 entrevistas para dar uma visão geral dos depoimentos, ao longo da leitura fizemos uma seleção das informações em comum relacionadas aos objectivos do estudo, as informações sem relevância para o alcance dos objectivos da pesquisa foram sendo descartados; também levantamos os trechos que continham argumentos importantes para a compreensão de algum aspecto do campo.
- Exploração do material – interpretação e agrupamento do material organizado na pré-análise, tendo em atenção os objectivos previamente definidos. Aqui, foi feita a categorização do material tendo em vista os objectivos da pesquisa, e a consolidação dos resumos de cada entrevista em um único documento, em função dos objectivos previamente definidos;
- Tratamento dos resultados, inferência e interpretação – Aqui fez-se uma análise reflexiva, crítica e interpretativa sobre a relação das condições de trabalho do desenvolvimento do estresse.

Limitações:

- Indisponibilidade do material para a observação nas instalações dos CFM, o que elevou o tempo de espera para o processo de observação;
- Os funcionários trabalham em turnos, pelo que, a observação deveria ser feita em vários momentos trazendo algum efeito no processo da observação e aplicação do questionário.

3.7. Questões Éticas

Mutimucuio (2008) adverte que o pesquisador deve proteger a identidade do respondente e conservar com sigilo na codificação de dados removendo todos os nomes dos respondentes e substituindo-os por números ou pseudónimos.

No que diz respeito às questões éticas neste estudo, solicitou-se uma credencial à Faculdade de Educação para apresentação da pesquisadora à Direção de RH dos CFM-Sul, (anexo 1) e, depois foi entregue um documento para se apresentar à direção das oficinais gerais dos CFM. No processo de entrevista foi garantida proteção da identidade através do anonimato das fontes por via de atribuição de códigos. A entrevistadora explicou o objectivo e a natureza do trabalho, dizendo ao entrevistado como foi escolhido; garantiu que o entrevistado se sintisse livre para interromper, pedir esclarecimentos e criticar o tipo de perguntas; e permitiu que o entrevistado pudesse falar algo da sua própria formação, experiência e áreas de interesse; e o estudo não careceu de objectos que ferem a integridade física e psicologia do mesmo.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresenta e discute-se os resultados a luz dos objectivos e da revisão da literatura.

4.1.Condições de trabalho existentes nas oficinas gerais dos CFM

4.1.1. Ambiente de trabalho

Os dados colectados durante a entrevista nos CFM, indicam que o ambiente físico nas oficinas ferroviárias possui muitas deficiências. As respostas dos entrevistados foram maioritariamente negativas em relação às condições do edifício, iluminação, ventilação e segurança dos trabalhadores, como consta abaixo na resposta do funcionário "A".

"As instalações estão em um estado caótico em termos de infraestrutura, com piso deficientes, lugares empoeirados, tem falta de iluminação, pintura e com chapas de cobertura furadas que entra água sempre que chove, colocando os colaboradores expostos e em perigo em termos de choques elétricos, por exemplo."

As entrevistas revelam que as condições de trabalho nas oficinas ferroviárias estão abaixo do ideal. Blanch (2003), afirma que condições de trabalho são "*Um conjunto de situações nas quais se desenvolve a actividade laboral e que influenciam significativamente na experiência do trabalho*". Na mesma linha, Carvalho (2011), em concordância com Blanch (2003), afirmam que estas experiências podem afectar a prestação de serviços. Enquanto isso, Chiavenato (2010), destacam que um ambiente de trabalho adequado é essencial para a produtividade e segurança dos colaboradores.

De acordo com as declarações dos entrevistados e dos autores acima, podemos perceber que o ambiente de trabalho nas Oficinas Gerais, está em condições precárias, necessitando de reestruturação significativa. Pois a ausência de condições de trabalho que sejam favoráveis podem resultar em um ambiente perigoso e estressante para os colaboradores e consequente comprometimento da sua produtividade laboral.

a) Organização do trabalho

Em relação à organização do trabalho, os entrevistados relataram que possuem uma jornada de 10 horas diárias, com um intervalo de 1 hora para almoço, de Segunda à Sexta-feira, com início das actividades às 07:00H e término às 17:00H, respetivamente. Contudo, em casos de emergência, são solicitados a trabalhar nos finais de semana. Também mencionaram que suas actividades não têm rotatividade e que dificilmente têm férias.

Conforme o funcionário "B"

"O nosso trabalho é muito pesado, por isso precisávamos de escala ou mais pessoal no grupo, para descansar e reduzir a demanda do trabalho. Só temos uma hora de almoço que aproveitamos descansar"

Pereira e Mello, (2019) citando Lipp (2010) salientam que muitos colaboradores acabam se transformando em workaholics, trabalhando muitas horas a mais do que seria o correcto para manter os níveis satisfatórios. Souto (2021) citando Leones (2015), afirma que todas as organizações devem oferecer um espaço ideal e equitativo, que satisfaça as necessidades funcionais sem prejudicar os indivíduos.

b) Natureza do trabalho (função exercida)

Em relação à natureza do trabalho, os entrevistados relataram que enfrentam um acúmulo e complexidade das tarefas e quando não terminadas e exercem outras actividades fora das habituais, bem como a posição que passam realizando as suas actividades, em pé.

Como podemos ver a declaração do funcionário **"C"**

> *"Bem, as coisas que fazemos em cada dia são muitas e temos que acabar porque amanhã tem mais outras, e trabalhamos em pé e somos obrigados a fazer tarefas do outro sector. Além do facto de que os nossos equipamentos são antigos e acabam não facilitando o nosso trabalho."*

Os autores Ballone (2008) citando Pereira e Mello (2019) e Lipp (2010) citando os mesmos autores, dizem que a responsabilidade excessiva e falta de apoio, sobrecarga de tarefas, e as pressões excessivas por tempo e resultados no trabalho, em um mundo extremamente competitivo, são prejudicais para a saúde do trabalhador.

De acordo com Pinto (2009), as caraterísticas do trabalho constituem à natureza da tarefa, à conciliação de papéis, à sobrecarga de trabalho, ao ritmo de trabalho, à articulação trabalho-família, às responsabilidades, e à diversidade de tarefas. Oliveira (2016) e Neto (2018), consideram que as empresas devem prevenir as situações adversas no ambiente de trabalho, pois, podem causar problemas de saúde quer físicos ou mentais.

A alta produtividade é crucial, com pressão para manter operações eficientes e cumprir prazos rigorosos. A demanda constante por eficiência pode criar um ambiente de trabalho altamente estressante, especialmente, se os recursos (humanos e materias) forem insuficientes como podemos observar o caso das instalações dos CFM.

c) Factor humano

Em relação ao factor humano, os entrevistados estão divididos em relação a comunicação e cooperação entre colegas e superior hierárquico, mas a maioria menciona a falta de apoio dos chefes e liderança autoritária, bem como a exclusão de benefícios por manifestar opinião de crítica.

Podemos constatar o comentário do funcionário **"D"**

"Não temos apoio dos nossos superiores, muitas vezes sentimos que são muito exigentes, querendo apenas resultados, eles apenas vêm nos imperar ordem e temos que obedecer para não perder emprego e quando fazemos pedidos, somos entendidos como pessoas que influenciam negativamente os colegas, e para não correr o risco de ser excluído apenas obedecemos sem questionar. Temos problemas entre nós, mas buscamos resolver e quando não conseguimos nosso responsável de departamento nos ajudam a resolver."

Chiavenato (2010) e Souto (2021) citando Leones (2015), salientam a necessidade de satisfazer as necessidades funcionais sem atrapalhar os indivíduos, ser sustentável, flexível à mudanças, confortável a nível individual e grupal, serem favoráveis à comunicações e de fácil acesso, confiáveis e capazes de gerar sentimentos de comunidade dentro da empresa, pois há uma relação de dependência entre a empresa e as pessoas que dela fazem parte. "Para as empresas bem-sucedidas tornou-se essencial fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade." A conexão no trabalho é importante e trás benefícios dentro da organização, a relação entre gerente e um funcionário é de extrema importância, porque os gerentes são responsáveis por maior parte do engajamento dos funcionários, este relacionamento contribui para a motivação e produtividade, além do mais, isso ajuda os relacionamentos interpessoais dentro da empresa. Podemos ver no nosso caso, a necessidade de uma relação saudável entre os funcionários e\com a gerência da empresa, onde as suas necessidades são ouvidas e resolvidas pela empresa, para que se obtenha melhor produtividade como afirmam os autores acima.

4.2. Desenvolvimento do e*stresse* nos funcionários das Oficinas Gerais

Durante a entrevista os funcionários fizeram referência a várias situações que no nosso entender podem ser os factores que levam ao desenvolvimento do estresse. Como explica o **funcionário "E":**

> *"Muitas vezes tenho problemas de saúde que é resultado do trabalho que faço, sinto muita dor nos pés, dor de cabeça, de vistas, fico muito tempo de pé, me sinto exausto em todos sentidos, enfrento muita dificuldade em dormir e esquecimento frequente, estou traumatizado com alguns acidentes que tive no trabalho, sinto medo de estar em alguns lugares e fazer algumas actividades e isto me faz não ser produtivo e gera um sentimento negativo em mim."*

Os factores estressores podem ser entendidos como *"[...] um elemento, facto, situação ou contexto, real e/ou percebido, que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora*"

(Nascimento 2021, p. 24 citando Marras & Veloso, 2012, p. 20) e (Pinto 2009). Outros factores geradores de estresse apontados pelos autores são os chamados factores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, como as condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, o papel do indivíduo na organização, relacionamento interpessoal com colegas, superiores e subordinados; estrutura e clima organizacional. Os funcionários apontam o salário como um dos potenciais indutores de estresse e da falta de motivação. A maioria dos entrevistados afirmam: *"O salário não é compatível ao trabalho que desempenho, não temos promoções e bónus."* Os autores afirmam que uma remuneração estratégica eficaz é uma das principais fontes de satisfação no trabalho; funcionário motivado é menos ausente e rende mais, factores estes que trazem maiores resultados para a empresa. Pereira e Mello, (2019) citando Marras (2011). A remuneração pelo trabalho realizado, geralmente é o principal factor observado por um trabalhador quando procura um emprego, e normalmente com o passar do tempo se torna um factor que lhes causa um descontentamento. Nascimento (2021) citando Selye (1976) diferencia dois tipos de estresse: o eustresse (e*stresse positivo*) que indica a situação em que o indivíduo possui meios (físicos, psíquicos) de lidar com a situação, e o distresse (e*stresse negativo*) este, indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para a enfrentar, o estresse nem sempre é negativo, em pequenas doses, pode ajudar a trabalhar sob pressão e motivar a fazer o melhor. Pelo contrário, quando atinge níveis elevados, o corpo e a mente pagam o seu preço o que chamaríamos de estresse negativo. Santos & Castro (1998). Afirma que elevados níveis de e*stresse* enfraquecem a memória e a atenção das pessoas, influenciam os sentimentos e emoções dos indivíduos e alteram o seu comportamento perante terceiros.

Conforme os relatos da maior parte dos participantes, os problemas familiares não são considerados, como sendo, uma variável que pode desencadear um possível estresse ao longo das suas jornadas de trabalho, ao contrário, apesar de ser considerado por menos participantes, os problemas familiares são um factor que desencadeia estresse, pois não sabem separar a vida profissional da vida pessoal e isso apenas traz desgaste físico e psicológico.

È possível notar que os funcionários do caso em estudo passam por situações estressantes e que vários motivos os levem a desenvolver este problema.

4.3.Gestão do estresse nas Oficinas Gerais

4.3.1. A nível do trabalhador

Em relação a gestão do estresse nas oficinais gerais, constatamos dois níveis, que são: a gestão do estresse a nível dos funcionários e a nível dos gerentes. A nível dos funcionários a

gestão de estresse é feita de várias formas e na sua perceção tem ajudado muito a aliviar o estresse advindo do trabalho

O funcionário **"F"** afirma:

> *"Quando me sinto muito estressado saio para fazer caminhada, actividades desportivas, saio para as festas com os meus amigos, costumo ir para igreja e estes ambientes têm-me ajudado muito a esquecer as preocupações do trabalho."*

Autores como Bicho e Pereira (2008), referem que as técnicas mais utilizadas pelos funcionários para reduzir o impacto dos estressores organizacionais são treino de relaxação, meditação, ioga, desenvolvimento de capacidades de gestão de tempo ou de resolução de conflitos.

À luz dos autores e das entrevistas feitas, podemos observar que o funcionário busca seus próprios métodos para aliviar o estresse resultante do trabalho, e assim evitar as doenças profissionais. Em contrapartida, sentem-se satisfeitos por contar com um posto médico para situações urgentes. Em casos graves, são transferidos para o HCM (Hospital Central de Maputo) ou para uma clínica privada para melhor atendimento, sendo a empresa responsável pelos gastos.

4.3.2. A nível da gerência (empresa)

À nível da gerência, os entrevistados revelam que não existe gestão do estresse, mesmo existindo um profissional do sector de Psicologia das Organizações, para dar a devida assistência aos funcionários, na nossa percepção não se faz sentir na área das oficinas gerais, que foi onde trabalhamos. Em termos de gestão e assumindo-se a "ausência" do psicólogo organizacional, entendemos que outros quadros poderiam desempenhar essa função, mesmo que de base, como os gestores, mas a falta de um subsector que se dedique à gestão do estresse, que periodicamente trabalhasse com os funcionários em situação vulnerável ou não, não permite a execução dessa tarefa.

> Para Bicho e Pereira (2008), pressupõem que existe uma necessidade de as organizações criarem programas de gestão do estresse que possam actuar numa perspectiva mais preventiva reduzindo os estressores, reais e potenciais. Os autores acreditam que os princípios de prevenção é que as consequências negativas dos estresse podem ser combatidas através da eliminação, ou redução, das fontes de estresse do ambiente de trabalho, minimizando as pressões colocadas sobre os empregados.

Com isso, podemos verificar que as oficinas gerais não observam os elementos para evitar o estresse ocupacional e, quando os seus funcionários o desenvolvem, infelizmente não têm medidas de gestão ou prevenção. Para sustentar isso, a autora Glina (2016), recomenda cinco formas de intervenção para prevenção de estresse que são: Detectar sinais de estresse e tomar medidas preventivas; analisar os factores e grupos de risco; desenhar o plano de acção; instrumentar o plano de acção; avaliar a intervenção.

Considerando as constatações acima, os autores Charlesworth e Nathan (2013), salientam que embora a prática de programas de prevenção seja um aspecto positivo, existe ainda uma grande resistência por parte das organizações em analisar esse aspecto pelo receio de que sejam responsabilizadas pelos colaboradores que se sintam de certa forma prejudicados. No entanto, Alves (2011), explica que a busca pela qualidade de vida do trabalhador, como um todo, não pode ser vista como um custo a mais para a organização, uma vez que os gastos com afastamento e acções trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva.

CAPÍTULO V. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo, são apresentados os resultados obtidos durante o estudo, e as respectivas recomendações relativamente ao tema que tem como objetivo geral: compreender a influência das condições de trabalho no desenvolvimento do estresse nos funcionários dos CFM – Maputo.

5.1. Conclusão

Durante o estudo de caso, identificamos as seguintes condições de trabalho: a fraca iluminação, a temperatura, deficiência na cobertura dos edifícios, as infraestruturas do edifício, sobrecarga do trabalho, as tomadas de decisão, as longas jornadas de trabalho sem tempo suficiente de pausa, o relacionamento com os instrumentos de trabalho, o relacionamento interpessoal com os colegas e superiores. Por um lado, percebemos que o estresse desenvolve-se através dos acidentes frequentes que o funcionário tem enfrentado, a remuneração insatisfatória, e a falta de incentivos, a falta de reconhecimento, são factores que ocorrem com frequência nos funcionários das oficinais. Por outro lado, observa-se que a liderança dos CFM, tem dificuldades na gestão do estresse que afacta os seus funcionários os mesmos buscam seus próprios métodos para alivar o estresse resultante do trabalho.

Também, as pesquisas mostram que diversas condições de trabalho levam ao desenvolvimento do estresse que prejudicam a qualidade de vida dos funcionários, trazendo sintomas como dores de cabeça, dificuldad e em dormir, cansaço e esquecimento frequente. Por tanto, percebemos que as condições de trabalho influenciam de maneira negativa no desenvolvimento do estresse nos funcionários dos CFM cidade de Maputo.

5.2.Recomendações

Com base nos resultados do presente estudo, sugerimos:

- A empresa deve criar políticas que beneficiam a saúde dos funcionários, pois eles são parte fundamental da empresa;
- A empresa deve fazer a manutenção periódica das infraestruturas e dos equipamentos;
- A empresa deve promover medidas de segurança de trabalho aos funcionários;
- A empresa deve criar um sector de apoio psicossocial para atender aos funcionários.

REFERÊNCIAS

Andujar, A. M., & Martins, A.A.M. (2014). *Modelo de gestão.*

Instituto Federal de Santa Catarina. 2ª Edição adaptada ao novo projeto gráfico e instrucional do Departamento de Educação a Distância.

Alves, E. F. (2011). *Programas e ações em qualidade de vida no trabalho*:

Bíblia, Português. Bíblia sagrada (2001): antigo e novo testamento. Tradução King James Atualizada, sociedade bíblica Ibero-americana do brasil.

Bardin, L. (1977). *Análise do conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Blanch, A. M. B. (2003) Psicologia sócio histórica:

uma perspectiva crítica em psicologia. São Paulo: Cortez.

Chiavenato. I (2004). *Introdução a teoria geral da administração.* Editora Campus

Carvalho, F. M. S. S. (2011). *Condições de trabalho e saúde: diagnosticar para intervir.*

Estudo numa empresa da indústria transformadora da região centro. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas. O novo papel de recursos humanos*

nas organizações 4.ed. Burueri, SP. Manole.

Chiavenato, I. (2004) *Comportamento organizacional*:

a dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Thomson.

Charlesworth, E. A. &Nathan, R. G. (2013). *Gestão do estresse*:

um guia completo para o bem-estar. 30a ed. [s.l.] Biobehavioral Press.

Dos Reis, F. (2018). *Investigação Científica e Trabalhos Académicos*:

guia prático. Lisboa: Edições Sílabo.

Freire, R. S. (2014). *Fator stress: o trabalho como sofrimento psíquico nas organizações*.

Dissertação de Mestrado em Administração Pública. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro.

Frasquilho, M., (2005). Medicina, Médicos e pessoas:

Glina, D. M. R. (2016) *Programas de prevenção dos transtornos mentais ocupacionais - Programas de prevenção, detecção primária, estratégias de implantação*.

Gerhardt, T.E. & Silveira, D.T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Editora da UFRGS.

GIL, A. C. (1999) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas.

Gil, A. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6ª edição). São Paulo: Atlas.

Kauark, F. S., Manhães, F. C., & Medeiros, C. H. (2010). *Metodologia de Pesquisa: Um Guia Prático*. Itatúba: Via Literarum.

Leones, A. I. Q. (2015). *Impacto das condições de trabalho na saúde e bem-estar: Estudo numa empresa da indústria têxtil e do vestuário*. Dissertação de Mestrado em. Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

Lima, F. B. (2004). *Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de Metodologia* Científica (7ª ed.). São Paulo: Atlas.

Marx, K. (1985). O capital: *crítica da economia política.* (V. 4). São Paulo: Moraes.

Mintzberg, H. (1984), *Structure et Dynamique des Organisations*, Paris : Editions des Organisations

Magina, M. S. (2018). *Saúde e bem-estar em psicólogos e variáveis profissionais: Um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e Saúde. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

Muyzenberg, L. V. D. (2008). *O caminho para a liderança*. Editora Dom Quixote.

Macedo, F. (2016*). Experiências bem-sucedidas em prevenção dos transtornos mentais no trabalho.* I Simpósio sobre transtornos mentais no tribunal superior do trabalho.

Malagris, L., Fiorito, A. (2006). *Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde.* Estudos de Psicologia. vol.23, no.4. Campinas.

Neves, E. B. (2007*). Escrevendo a Metodologia do Estudo*. In Manual de metodologia de Pesquisa Científica. Neves, E. B. & Domingues, C. A. Rio de Janeiro: EB/CEP.

Neto, C. C. A. G. (2018). *O contributo da satisfação com as condições físicas de trabalho*

na saúde do trabalhador. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.

Ossufo, F. A. (2021). *Análise Da Inserção Da Educação Ambiental No Processo De Ensino E Aprendizagem Na Escola Primária Completa 3 De Fevereiro Em Maputo*. Faculdade de Educação – UEM. Acessado em http://monografias.uem.mz/handle/123456789/1622 aos 02.03.2024.

Oliveira, P. L. (2016). *Impacto das caraterísticas e condições de trabalho no absentismo em assistentes operacionais de escolas e jardins de infânc*ia. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

Pinho, R. R., & Nascimento, A., M.. (2000). *Instituições de Direito Publico e Privado*. 22ª ed. São Paulo: Atlas.

Compreender o stresse para prevenir o burnout. Artigo de Revisão. Acta Med Port 2005;18:433-444.Consultado em outubro de 2023 http://actamedicaportuguesa.com/revista/index.php/amp/article/viewFile/1067/735

Paula. R.L. (2021). Qualidade de vida no Trabalho

Pinto, A. (2009). *Escala de fontes de stresse ocupacional na docência universitária portuguesa: Estudos psicométricos (Dissertação de Mestrado não publicada)*. Porto: FPCEUP.

Rossetti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F. A. S., Rabelo, I. S., Tosi, S. M.

V. D., Pacanaro, S. V. & Barrionuevo, V. L. (2008).

O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo.

Revista Brasileira de Terapias Cognitivas. Vol. 4, N. º 2, 108 Robbins, S. (2005).

Comportamento organizacional. (11ª edição). Pearson Prentice Hall. -119.

Ribeiro M., Passos, C. & Pereira, P. (2018). *Motivação Organizacional:*

Fatores precursores da motivação do colaborador. Dissertação de Mestrado em Gestão, Especialização em Gestão de Negócios. Universidade Católica Portuguesa. Viseu.

Rossi, A. M., Perrewé, P. L. & Sauter, S. L. (1007) *Stress e qualidade*

Santos, S. C. F. L. (2015). *Conflito trabalho – família e stresse profissional:*

estudo com uma amostra do setor da administração pública, Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Universidade de. Lisboa. Lisboa.

de vida no trabalho: Perspetivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas,2007.

Souto. A. R (2021) condições de trabalho e stresse:

Uma implicação no emprego e na vida pessoal: dissertação de mestrado. Ponta Delgado.

O impacto do estresse ocupacional na saúde do trabalhador. Brasília. DF

Santos. C.L.M,(2008). *proposta de um sistema de gestao de estresse para medicos em hospitais baseados na ohsas 18001*. João pessoa PB.

Santos, A. M. & Castro, J. J. (1998). Stress. Análise Psicológica. Vol. 16, N.º 4, 675-690.

Selye, H. (1973). *The evolution of the stress concept. American Scientist*, 61 (6), 692-699.

Selye, H. (1974). Stress without distress. Philadelphia, PA: Lippincott. S

Soundering, S. (2018). *Gestão tudo o que preciso de saber*. Editora Jacarandá. Portugal.

possibilidades e limites das organizações Programs and activities in quality of work life: possibilities and limits of the organization. Revista Eletrônica Fafit/Facic, v. 2, n. 1, p. 14–25.

I Simpósio sobre transtornos mentais no tribunal superior do trabalho. Brasília.

Silva, D. A. G. D. A . (2016). *Os transtornos mentais no Brasil e no panorama internacional.*

1 Simpósio sobre transtornos mentais no Tribunal Superior do Trabalho. Brasília.

Taylor, S. E., & A. L. Stanton, (2007), *Coping Resources, Coping Processes*, and Mental Health, *Annual Review of Clinical Psychology*, n.3, 377-401

Valério, D. S. (2018), *Impacto do conflito trabalho-família no burnout*, stress e Satisfação no trabalho. Dissertação de Mestrado em Gestão. Instituto Politécnico de Leiria.

Vilarinho, L. I. M. (2019). *Gestão de stress no trabalho: um estudo de caso no setor das Telecomunicações.*

Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.Universidade do Minho. Minho.

Vicente, P. M. S. (2014). *Análise da motivação e stress profissional num grupo de funcionários de uma Instituição de Ensino Superior*. Dissertação de Mestrado em Segurança e Higiene do Trabalho. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa.

ANEXOS

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

Faculdade de Educação

Aos

Caminhos de Ferro de Moçambique (CFM)

Maputo

N/Ref.ª 517 /FACED/23 Maputo, 13 de Dezembro de 2023

CREDENCIAL

Para efeitos de realização da Monografia do final do curso, está devidamente credenciada a sra. **Rita Lázaro Maera,** estudante finalista do curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações na FACED/UEM, para proceder a recolha de dados na vossa Instituição, com objectivo de elaborar sua Monografia intitulada **"Influência das condições de trabalho no desenvolvimento de stress".**

Cordiais Saudações;

A Directora-Adjunta para a Graduação

Nilza A. T. César

Mestre. Nilza Aurora Tarcísio César
(Assistente Universitária)

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
26 / 01 / 24

Av. Julius Nyerere, nº 3453, Campus Principal, Tel.: (+258) 21 493313, Fax.: (+258) 21 493313
Maputo – Moçambique

CFM

PORTOS E CAMINHOS DE FERRO DE MOÇAMBIQUE, E.P.

GUIA N.º 112 /SRH.DA/2024

RHSOG Coordenar c/ as áreas do SOG permitir a recolha de informação pertinente para fins pretendidos 19.02.2024

Vai apresentar-se ao **Serviço de Oficinas Gerais**

A Senhora: **Rita Lázaro** Macra, estudante da **Universidade Eduardo Mondlane**, no curso de **Psicologia das Organizações**.

A fim de recolher informação subordinada ao tema, **Influência das condições de trabalho no desenvolvimento de stress**, para a elaboração de Monografia, por ter sido autorizado por despacho, do Exmo Senhor Director Executivo, datada de 01/02/2024

Maputo, 07 de Fevereiro de 2024

PORTOS E CAMINHOS DE FERRO DE MOÇAMBIQUE, E.P. DIRECÇÃO EXECUTIVA SUL SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS CHEFIA

O CHEFE DO SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS

Fernando **André Nhumaio**

APÊNDICE: Guião de Entrevista

GUIÃO DE ENTREVISTA

Caro funcionário (a) das Oficinas Gerais dos Caminhos de Ferro de Moçambique - Maputo, convido-lhe a participar de uma breve entrevista sobre *A influência das condições de trabalho no desenvolvimento do* Estresse. A mesma visa a recolha de dados que serão usados para fins exclusivamente académicos, para a produção de uma Monografia Científica referente ao curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações, ministrado na Universidade Eduardo Mondlane. A sua participação é voluntária e anónima.

Perfil Sócio – Profissional

A. Género_____

B. Idade_____ Qual é o seu tempo de serviço _____

C. Nível Académico_____ Área de formação_____

D. Há quanto tempo desempenha a função actual_____

E. Em que sector das oficina trabalha?_____

F. Qual é a duração da sua jornada diária de trabalho_____

G. Durante o tempo de trabalho passa maior parte de tempo sentado ou de pé? _____

H. Quanto tempo possui para o almoço_____

I. No seu sector pode desempenhar outras actividades para além das habituais? Sim(___); Não(___) Caso sim, quais_____

_____

_____

_____

Ambiente Físico (Instalações)

1. O edifício onde trabalhas está devidamente organizado para o funcionamento de uma oficina ferro portuária? Sim_____ ou Não_____

Justifique a sua escolha _____

_____

_____

_____

_____

2. Descreva o tipo de actividade que faz?

_____

_____

3. O pavimento das oficinas é seguro ou escorregadio?

_____

Caso seja escorregadio, diga como poderia ser melhorado?_____

_____

_____

4. Existe algo perturbador no ambiente de trabalho? Sim_____ ou Não_____

Deixe a sua justificação para cada caso _____

_____

_____6. Tens tempo de descanso durante as suas actividades? Sim_____ ou Não_____ caso sua resposta seja sim, quanto tempo?

_____

Caso não qual é a alegação para a inexistência de tempo de descanso? Concorda com tal posicionamento?

_____

_____

_____

_____No seu sector de actividade há escala de trabalho? Sim_____ ou Não_____ caso sua resposta seja sim, como funciona?

_____

_____

Relação interpessoal e desempenho profissional

7. Coloque um x na opção que melhor caracteriza o relacionamento interpessoal no seu grupo de trabalho: harmonioso____, desarmonioso____, confuso_____, prefiro não comentar_____
8. Há clareza no processo de comunicação e da atribuição de tarefas dentro do seu grupo de trabalho?

Sim_____ ou Não_____ . Explique como funciona_____

_____

_____

_____

9. Recebe o apoio ou suporte necessário de seus supervisores ou superiores hierárquicos em momentos de dificuldade? Sempre_____ Poucas vezes_____Nunca_____
10. Seu superior hierárquico realiza reuniões para debater assuntos internos? Sim (___) ou Não (___).

Caso afirmativo de quanto em quanto tempo? Caso negativo qual é a justificativa para não haver reuniões?

_____

_____

11. Você acha difícil dizer não aos pedidos e as exigências dos superiores? Sim (___) ou Não (___). Justifique-se

_____

_____

_____

Gestão de estresse

12. Marque o tipo de actividade que tem praticado regularmente: Actividade física (___); Actividade de relaxamento(____) ; Actividade de lazer (____)
13. Já teve alguma dor por causa de trabalho? Nunca (____); raras vezes (____); com muita frequência (___)
14. Como resultado do seu trabalho, você tem tido:
    (a) Dor de cabeça _____;
    (b) Tensão _____;

(c) Dores musculares_____;

(d) Problemas de pele _____;

(e) Dor de estômago _____;

(f) Dores de vista _____;

(g) Acidentes _____;

15. Com o andar do tempo sente que a sua produtividade diminuiu ou aumentou? Justifique

_____

_____

16. Até que ponto sente ansiedade relativamente ao seu trabalho?

_____

_____

17. Você acha que os problemas pessoais podem interferir no seu dia á dia na organização?

_____

_____

_____

18. Se culpa quando as coisas dão errado no trabalho? Se sim, porquê?

_____

_____

_____

19. Acha que tem direito a opinião? Sim (___) ; Não (___). Caso sim, acha que a sua opinião é levada em consideração na execução nos processos de mudanças?

_____

_____

20. Deixe ficar a sua opinião sobre o impacto das condições de trabalho sobre o seu desempenho profissional.

_____

_____

Fim