



FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Ambiente de Trabalho como Factor de Risco para o Desenvolvimento do Estresse Ocupacional nos
Funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na Cidade de Maputo

MONOGRAFIA

Glória Xavier Ussaca

Maputo, Março de 2025



FACULDADE DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE LICENCIATURA EM PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES

Ambiente de Trabalho como Factor de Risco para o Desenvolvimento do Estresse Ocupacional nos
Funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na Cidade de Maputo

Glória Xavier Ussaca

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

Supervisor: Lic. Milton Mucuanga

Maputo, Março de 2025

DECLARAÇÃO DE ORIGINALIDADE

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

Director do curso: _____

(Lic. Francisco Cumaio)

Presidente do júri: _____

(Lic. Etelvino Mutatisse)

Examinador: _____

(Lic. Moisés Cassilote)

Supervisor: _____

(Lic. Milton Mucuanga)

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus, o princípio e o fim de todas as coisas, por capacitar-me para triunfar o mundo de forma estratégica e vencer as batalhas da vida, pois entendo que sem a vida e saúde que me proporciona jamais conseguiria resistir aos desafios na Terra.

Agradeço profundamente aos meus pais, Xavier Ussaca e Tina Chiure por intercederem por mim em orações, para que o sucesso na minha vida seja certo; pelo investimento nos recursos financeiros e matérias em prol da minha educação desde a primeira infância; pela compreensão e suporte emocional; pela formação académica rumo ao meu desenvolvimento pessoal, vós sois os verdadeiros heróis deste ganho. Igualmente, agradeço aos meus padrinhos, António Siteo e Herménia Siteo, pelo apoio espiritual e conselhos construtivos para o sucesso universitário.

À minha irmã, Dalva Ussaca, pela escuta activa que me proporcionou incondicionalmente ao longo da jornada universitária.

Às minhas colegas e amigas da faculdade, Zándia Majope, Aurora Nhancale e Gracinda Paninga agradeço pelo apoio emocional, companheirismo e suporte durante a jornada estudantil. De igual forma agradeço a Wilson Cháúque, pelo suporte ao longo da trajectória.

Aos docentes da Faculdade de Educação, um agradecimento especial pela orientação, partilha de conhecimentos e experiências, o que despertou a grande profissional que existe em mim.

Agradeço de forma especial ao dr. Milton Mucuanga, meu supervisor, pela assistência incansável oferecida ao longo da construção da minha monografia.

Por fim, agradeço ao Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP pelo acolhimento, colaboração, zelo e profissionalismo durante a realização do estágio, que culminou com a recolha de dados na instituição.

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Xavier Ussaca e Tina Chiure Ussaca.

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.

(Glória Xavier Ussaca)

Maputo, Março de 2025

LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Curva do estresse no trabalho | 11 |
| Gráfico 2: Médias da dimensão autonomia e controlo..... | 24 |
| Gráfico 3: Médias da dimensão papéis e ambiente de trabalho..... | 25 |
| Gráfico 4: Médias da dimensão relacionamento com chefe..... | 26 |
| Gráfico 5: Médias da dimensão relacionamento interpessoal..... | 27 |
| Gráfico 6: Médias da dimensão crescimento e valorização | 28 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Reacções do estresse ocupacional..... | 14 |
| Tabela 2: Significação das médias da ETT..... | 18 |
| Tabela 3: Dimensões da ETT e sua categorização | 19 |
| Tabela 4: Dados sociodemográficos dos participantes | 22 |
| Tabela 5: Correlação entre os diversos factores críticos do estresse no ambiente de trabalho..... | 37 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURA

| | |
|-----------|--|
| EET | Escala de Estresse no Trabalho |
| FACED | Faculdade de Educação |
| INNOQ, IP | Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP |
| OMS | Organização Mundial da Saúde |
| SPSS | <i>Statistical Package for Social Science of Windows</i> |
| UEM | Universidade Eduardo Mondlane |

Resumo

A presente pesquisa tem como objectivo avaliar a influência do ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários no Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na cidade de Maputo. É um estudo misto quanto à abordagem. Fizeram parte da pesquisa 34 participantes, seleccionados através da amostragem por acessibilidade, onde os dados qualitativos foram recolhidos através da entrevista semiestruturada e os quantitativos mediante aplicação da Escala de Estresse no Trabalho de Tamayo e Paschoal (2004). A análise de dados foi feita através da técnica de análise de conteúdo e pela técnica de análise estatística com o uso da ferramenta SPSS 22. Os resultados mostraram que o ambiente de trabalho dos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo, precisa de melhorias em termos de equipamento de escritório, como computadores, assentos e o acesso a internet, melhoria nas relações interpessoais entre os subordinados e superiores hierárquicos, acessibilidade sobre as decisões organizacionais, e por fim a pesquisa revelou que o ambiente de trabalho constitui um factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários da instituição.

PALAVRAS-CHAVE: Ambiente de trabalho, estresse ocupacional, factor de risco.

Abstract

This research aims to assess the influence of the work environment as a risk factor for the development of occupational stress in employees at the National Institute for Standardisation and Quality, IP, in the city of Maputo. It is a mixed methods study. Thirty-four participants took part in the research, selected through accessibility sampling, where qualitative data was collected through semi-structured interviews and quantitative data through the application of Tamayo and Paschoal's Work Stress Scale (2004). The data was analysed using the content analysis technique and the statistical analysis technique using the SPSS 22 tool. The results showed that the working environment of INNOQ, IP employees in the city of Maputo needs to be improved in terms of office equipment such as computers, seats and internet access, improved interpersonal relations between subordinates and superiors, accessibility to organisational decisions, and finally the research revealed that the working environment is a risk factor for the development of occupational stress in the institution's employees.

KEY WORDS: Work environment, occupational stress, risk factor.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1. Contextualização..... | 2 |
| 1.2. Formulação do problema | 3 |
| 1.3. Objetivos..... | 4 |
| 1.3.1. Objetivo Geral..... | 4 |
| 1.3.2. Objectivos específicos..... | 4 |
| 1.4. Hipóteses..... | 4 |
| 1.5. Justificativa | 4 |
| CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA | 6 |
| 2.1. Ambiente de trabalho | 6 |
| 2.1.1. Dimensões do ambiente de trabalho | 7 |
| 2.1.2. Impacto do ambiente do trabalho nos funcionários | 8 |
| 2.2. Estresse ocupacional | 9 |
| 2.2.1. Tipos de estresse | 10 |
| 2.2.2. Fases do estresse ocupacional..... | 11 |
| 2.2.3. Factores de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional | 12 |
| 2.2.4. Impactos do estresse ocupacional nos funcionários..... | 13 |
| 2.3. Relação entre ambiente de trabalho e estresse ocupacional..... | 14 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGIA | 16 |
| 3.1. Descrição do local de estudo..... | 16 |
| 3.2. Tipo de pesquisa..... | 16 |
| 3.3. População, amostra e amostragem..... | 17 |
| 3.4. Técnicas de recolha e análise de dados..... | 17 |
| 3.4.1. Técnicas de recolha de dados..... | 17 |
| 3.4.2. Técnicas de análise de dados | 20 |
| 3.5. Questões éticas..... | 21 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Limitações do estudo | 21 |
| CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS | 22 |
| 4.1. Caracterização dos participantes..... | 22 |
| 4.2. Dimensões de análise..... | 24 |
| 4.2.1. Análise e discussão dos dados quantitativos..... | 24 |
| 4.2.1.1. Dimensão: Autonomia e controlo | 24 |
| 4.2.1.2. Dimensão: Papéis e ambiente de trabalho | 25 |
| 4.2.1.3. Dimensão: Relacionamento com o chefe..... | 26 |
| 4.2.1.4. Dimensão: Crescimento e valorização..... | 28 |
| 4.2.2. Análise dos dados qualitativos | 29 |
| 4.2.2.1. Avaliação das condições do local de trabalho | 29 |
| 4.2.2.2. Contributo do equipamento de trabalho na realização das actividades | 31 |
| 4.2.2.3. Sentimento gerado pela indisponibilidade frequente do transporte para os funcionários | 32 |
| 4.2.2.4. Estratégias de minimização da sobrecarrega do trabalho | 35 |
| 4.2.2. Relação entre o ambiente de trabalho e o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo..... | 37 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES | 40 |
| 5.1. Conclusões | 40 |
| 5.2. Recomendações..... | 42 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho, para além de constituir um meio de obtenção de renda para o indivíduo, representa um campo de desenvolvimento profissional e bem-estar, todavia, quando não apresenta uma estrutura adequada pode desencadear o estresse ocupacional, culminando com o surgimento de diversas patologias. Nesta senda, a pesquisa aborda o *ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na cidade de Maputo*. Esta pesquisa foi realizada entre o primeiro e o segundo semestre do ano 2024.

Segundo Silva (2013), o ambiente de trabalho está associado às condições que se vivem no local de trabalho, ou seja, todas as circunstâncias que incidem na actividade produtiva dentro de um escritório ou uma fábrica. Na visão de Lipp (2002), o estresse ocupacional constitui uma experiência extremamente desagradável, associada a sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão desencadeada por estressores localizados no ambiente de trabalho.

Portanto, o desenvolvimento da presente pesquisa surge da curiosidade e interesse despertados nas disciplinas de Comportamento Organizacional e Ergonomia e Qualidade de Vida no Trabalho em torno da saúde mental e bem-estar dos colaboradores nas organizações, associado ao facto de ser uma das preocupações da Psicologia das Organizações, área de formação da pesquisadora. Outrossim, enquanto estagiária no Instituto Nacional de Normalização e Qualidade (INNOQ, IP) a pesquisadora observou conflitos no sector laboral, que poderiam conduzir os indivíduos a um nível de estresse que afecta as funções laborais, as relações interpessoais e o desempenho das tarefas.

Em termos de estrutura, o trabalho compreende cinco partes, divididos em capítulos. Neste primeiro capítulo, para além desta introdução, consta a contextualização, formulação do problema, objectivos da pesquisa, hipóteses e a justificativa. O segundo capítulo corresponde a revisão da literatura focada no ambiente de trabalho e no estresse ocupacional. O terceiro capítulo diz respeito à metodologia da pesquisa. No quarto capítulo, apresenta-se e discute-se os dados recolhidos junto dos intervenientes da pesquisa, com vista a responder aos objectivos presente trabalho. Por fim, o quinto capítulo é inerente a conclusão e recomendações e por fim as referências bibliográfica.

1.1. Contextualização

O estresse ocupacional é uma realidade no mundo. A título de exemplo, nos Estados Unidos da América gastam-se de 50 à 75 bilhões de dólares por ano em despesas directas e indirectas relacionadas aos problemas do estresse ocupacional. Isto dá uma despesa de 750 dólares por ano por pessoa que trabalha. Já no Brasil, a situação não é muito diferente, cerca de 70% dos brasileiros afastam-se do trabalho por estresse e, como se tem visto, o custo humano do estresse é alto, pois o indivíduo pode desenvolver outros problemas de saúde, como a hipertensão, doenças cardiovasculares, doenças mentais (ansiedade, depressão), dependências químicas, alterações osteomusculares, envelhecimento precoce e entre outras (Gonçalves, 2012).

Na África Subsaariana o cenário também é visualizado, um estudo realizado por Dubale, Fridman, Chemali, Deninguer, Mehta, Alem, Fricchion, Dossett e Gelaye (2019) na Etiópia, Nigéria, Gana e África do Sul aponta o esgotamento profissional nos provedores de saúde, em consequência da prevalência do estresse ocupacional com estimativa que varia de 40 à 80% de incidência. No contexto moçambicano, apesar de não se ter identificado a estatística geral sobre os casos de estresse ocupacional, constatou-se que não se trata de um problema alheio à realidade do país, e a título de exemplo, Vicente, José, Aliante e Elias (2023), realizaram um estudo em centro de saúde na cidade de Nampula, onde verificou-se um nível de estresse alto na equipe médica do mesmo centro.

Portanto, o estresse ocupacional é a incapacidade de lidar com fontes de pressão e demandas solicitadas pelo trabalho, causando sofrimento psíquico, mal-estar, mudanças de comportamento, distúrbios do sono e sentimentos negativos (Abelha, Dias, Lovisi, Marcos & Santos, 2016). Na visão de Paschoal e Tamayo (2004), o estresse ocupacional designa-se ao estado em que o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressantes, as quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reacções negativas. Entretanto, quando, em certos casos, não se oferece a resistência necessária, o estresse torna-se crónico, transformando-se, assim, na síndrome de *burnout*, que poderá desembocar em doenças físicas, psicossomáticas, psíquicas ou sociais.

Segundo Robbins (2005), o surgimento do estresse ocupacional é influenciado pelos factores ambientais do trabalho, factores organizacionais e factores individuais. Spector (2012), menciona outros factores como ambiguidade de papéis, carga de trabalho, factores sociais e política organizacional.

Neste caso, o ambiente de trabalho é tido como o espaço pelo qual decorre toda a acção relativa à actividade laboral, que inclui a relação de trabalho entre os trabalhadores e os superiores e o próprio ambiente físico (Sunarsi, 2019). Na mesma perspectiva, Chandrasekar (2011), salienta que o ambiente

de trabalho está associado à vertente organizacional, numa visão macro do trabalho, considerando componentes como a segurança e higiene no trabalho, posto de trabalho, métodos e actividades de trabalho.

Desse modo, o ambiente de trabalho pode influenciar para o surgimento do estresse ocupacional, ocorrendo quando os trabalhadores são expostos a alguma situação de sobrecarga que possa interferir na realização profissional, prejudicando a saúde mental e física, conforme Oliveira (2009), o trabalho é uma potencial fonte de estresse para qualquer indivíduo. Do mesmo modo, Chandrasekar (2011), salienta que o ambiente de trabalho pode afectar o estado emocional dos trabalhadores à medida que, se favorável, ajuda a criar uma relação de trabalho vinculativa entre as pessoas da organização, deixando os trabalhadores confortáveis e com espírito para fazer cada uma das suas funções.

1.2. Formulação do problema

No âmbito do estágio profissional, realizado no Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP (INNOQ, IP), com vista a aplicar e aprimorar os conhecimentos no âmbito da Psicologia das Organizações, a pesquisadora ora estudante realizou uma palestra subordinada ao tema "Desafios da Mulher no Sector Laboral Vs. Síndrome de *Burnout*", num evento organizado pela instituição, alusivo a comemoração do 07 de Abril de 2024, dia da Mulher Moçambicana. A palestra contou com a participação de todos os funcionários da instituição.

Realizada a palestra, os funcionários manifestaram satisfação com a abordagem da temática no contexto institucional, visto que constituía uma novidade escutar o termo "*burnout*", referindo-se ao nível mais alto do estresse ocupacional. Outros, relataram que apresentam alguns sintomas da síndrome de *burnout* e gostariam que a instituição agregasse ao seu quadro funcionários formados na área de saúde mental para oferecer suporte ao bem-estar psicológico.

Posteriormente, alguns funcionários do INNOQ, IP solicitaram apoio psicológico e detalhada orientação sobre aspectos relacionados a *burnout*. Este cenário despertou o interesse de avaliar a incidência do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP. Diante desta situação, surge a seguinte questão de partida:

- *Em que medida o ambiente de trabalho como factor de risco influencia para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na cidade de Maputo?*

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

Avaliar a influência do ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na cidade de Maputo.

1.3.2. Objectivos específicos

- Colher percepções dos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP, na cidade de Maputo sobre o seu ambiente de trabalho;
- Descrever os factores de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP na cidade de Maputo;
- Explicar a relação entre o ambiente de trabalho como factor de risco e o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP na cidade de Maputo.

1.4. Hipóteses

- H0: O ambiente de trabalho não constitui factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo;
- H1: O ambiente de trabalho é um factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo;
- Existe relação entre ambiente de trabalho e o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na Cidade de Maputo.

1.5. Justificativa

O desenvolvimento da presente pesquisa torna-se relevante para a pesquisadora, visto que potencializa as suas competências para intervenções nas organizações na promoção da saúde mental, com ênfase no ambiente de trabalho para o desenvolvimento do estresse ocupacional. Trata-se também de uma área de estudo que poderá enriquecer o repertório da autora em pesquisas no campo organizacional, capacitando-a para o aprimoramento do uso de ferramentas de análise de dados colhidos em pesquisas.

Esta pesquisa é de extrema relevância para o INNOQ, IP pois os seus resultados serão significativos para a avaliação do real estado psicológico dos funcionários, possibilitando a adopção de medidas interventivas de forma a melhorar o ambiente de trabalho e minimizar o impacto dos factores de

estresse, reforçando as medidas que vem sendo aplicadas pela instituição para salvaguardar o bem-estar dos seus funcionários.

No contexto científico, a abordagem do tema é enriquecedora à medida que constituirá material de consulta para os próximos pesquisadores no contexto moçambicano, enriquecendo os estudos relativos a influência que o ambiente de trabalho incide sobre os funcionários, sobretudo no desenvolvimento de doenças causadas pelo ambiente laboral em consequência da cronificação do estresse ocupacional. Trata-se de uma pesquisa que permitirá o desenvolvimento de estratégias para a mitigação do estresse ocupacional nas instituições e fomentar novos estudos na mesma área para os futuros pesquisadores.

CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo é dedicado à discussão dos principais tópicos que constituem a temática na visão de vários autores. Para Gil (2002), a revisão da literatura é a contextualização teórica do problema e o seu relacionamento com o que tem sido investigado a seu respeito. Deve esclarecer, portanto, os pressupostos teóricos que dão fundamentação à pesquisa e as contribuições proporcionadas por investigações anteriores.

2.1. Ambiente de trabalho

O trabalho é entendido como todo esforço que o trabalhador, no exercício da sua capacidade física e mental, executa para atingir os seus objetivos, portanto, o trabalho permite ao indivíduo o fortalecimento da identidade, desenvolvimento e realização a nível profissional e pessoal (Neto, 2018). Na mesma perspectiva, Buczek et al (2023), reafirmam que o trabalho representa valor para os indivíduos, não apenas em termos materiais, mas também como oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, contribuindo para um sentido de propósito na vida e um sentimento de pertença a um grupo, todavia, isto pode ocorrer à custa do bem-estar do trabalhador quando o ambiente de trabalho torna-se uma fonte de sofrimento.

Ambiente de trabalho, segundo Supardi (2003) é uma condição em torno do local de trabalho, tanto física como não física, que pode dar a impressão de ser agradável e seguro pra o exercício do trabalho. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2010), ambiente de trabalho é o espaço físico e temporal em que trabalhadores e gestores colaboram na execução de um processo de melhoria contínua para proteger e promover a saúde, segurança e o bem-estar de todos os trabalhadores e para a sustentabilidade do ambiente. Esta refere ainda a necessidade de levar em conta aspectos relacionados à saúde e à segurança no ambiente físico do trabalho, e aspectos relacionados à saúde, segurança e o bem-estar no ambiente psicossocial de trabalho.

Portanto, o ambiente de trabalho é analisado sob o ponto de vista de segurança e saúde no trabalho, que se preocupa com o bem-estar do trabalhador no exercício da sua actividade profissional (Buczek el al, 2023). Na visão de Ndlilimeke (2019), o trabalho deve ser exercido num ambiente saudável, e Gonçalves (2012), complementa referindo que este ambiente deve ser aquele em que os trabalhadores e gestores colaboram em um processo contínuo de melhoria para promover a saúde, bem-estar, segurança e sustentabilidade.

2.1.1. Dimensões do ambiente de trabalho

As organizações são compostas por colaboradores, políticas e procedimentos, tanto que o desempenho dos trabalhadores depende dos vários factores que afectam o ambiente de trabalho. Este pode ser gerido eficazmente com a ajuda de políticas favoráveis ao ambiente e colaboradores motivados. Dai que Siagian (2014), refere que o ambiente de trabalho pode ser compreendido em seis (6) dimensões descritas abaixo:

- *Edifícios para locais de trabalho:* o edifício ou estrutura física da organização para além de ser interessante à vista, deve também ser construído tendo em conta a segurança no trabalho, para que os colaboradores sintam-se confortáveis e seguros ao exercerem o seu trabalho.
- *Equipamento de trabalho adequado:* os trabalhadores necessitam de equipamento com qualidade necessária à actividade que exercem, uma vez que este os ajuda na eficiência e eficácia das tarefas que desempenham na empresa.
- *Instalações:* as instalações das empresas são necessárias aos trabalhadores como apoiantes na realização do trabalho. As organizações devem conter instalações que humanizam os colaboradores, com espaços como refeitório para o pequeno-almoço, espaço de leitura e outros para espalhar em momento de tensão, por exemplo.
- *Disponibilidade de meios de transporte:* a disponibilidade de meios de transporte ajuda aos trabalhadores a chegarem ao local de trabalho a tempo, quer seja transportes da empresa destinados aos trabalhadores ou a transportes públicos que sejam cómodos, baratos e fáceis de apanhar.
- *As relações ao nível dos pares:* um dos factores que pode influenciar aos trabalhadores a permanecerem numa organização é uma relação harmoniosa e sem intriga como os colegas de trabalho.
- *Relações entre superiores e subordinados:* a relação entre superiores e subordinados deve ser bem estabelecida havendo respeito mútuo na sua interação e gestão de conflitos.
- *Cooperação entre colaboradores:* a cooperação entre os trabalhadores deve ser mantida de forma adequada, visto que afecta o desempenho do trabalho em equipa.

Na visão de Opperman (2002), o ambiente de trabalho é uma combinação de três sub-ambientes principais:

- *Ambiente técnico:* constituído por elementos que permitem aos trabalhadores o desempenho das suas responsabilidades e actividades respectivas, como ferramentas, equipamento de trabalho e infra-estruturas tecnológicas.

- *Ambiente humano*: correspondente às relações entre pares, equipas e os grupos de trabalho, as questões de interacção, a liderança e gestão, a comunicação informal no local de trabalho, oportunidade de partilhar conhecimentos e trocar ideias o que constitui uma base para atingir produtividade máxima.
- *Ambiente organizacional*: referente aos sistemas, procedimentos, práticas, valores, filosofias do trabalho e sistema quantificado em que as pessoas são recompensadas com base na tarefa que exercem.

Com estas dimensões propostas pelos autores, percebe-se que existe uma direcção unilateral nas suas abordagens sob o ponto de vista das dimensões do ambiente de trabalho. Em linhas gerais, as relações interpessoais no ambiente de trabalho, a liderança e o espaço físico em si onde ocorre o exercício corporativo afectam a forma como os colaboradores podem percepcionar o seu ambiente de trabalho. Outro facto é que as dimensões referidas tanto pelo Operman assim como o Siagian influenciam-se mutuamente, o que afecta o desempenho profissional, produtividade dos trabalhadores e a saúde psicológica.

2.1.2. Impacto do ambiente do trabalho nos funcionários

O ambiente de trabalho tem o poder de motivar os colaboradores, o que resulta numa melhor produtividade, maior paixão pelo negócio e um envolvimento mais profundo com os clientes. Acredita-se também que um indivíduo contribuiria positivamente para o resultado do negócio quando se sentir valorizado e respeitado no seu local de trabalho. Um ambiente positivo será sempre bom para o indivíduo e para a organização, uma vez que pode ultrapassar os rácios de rotatividade. Quando os trabalhadores estão físico e emocionalmente aptos, terão vontade de trabalhar e os resultados do seu desempenho aumentam (Garg & Talwar, 2017).

Para Boles et al (2004), um ambiente de trabalho positivo ajuda a reduzir o índice de absentismo e, por conseguinte, pode aumentar o desempenho dos trabalhadores, o que conduz a um aumento da produtividade no local de trabalho. Além disso, os autores argumentam que o ambiente de trabalho concebido para satisfazer os trabalhadores e o livre fluxo de troca de ideias é o melhor meio de motivar os empregados para uma maior produtividade.

Assim, Spector (2002) faz perceber que o capital das organizações é representado por pessoas capazes, aptas, sadias, equilibradas, criativas, íntegras e motivadas. Por isso é tão importante manter uma boa saúde ocupacional nas organizações. O mesmo autor acrescenta que, diariamente, as pessoas sofrem

com pressões no ambiente de trabalho, prazos para realização das tarefas, desentendimentos com colegas e ameaças de desemprego, que são situações que estimulam os processos psíquicos e que levam ao estresse. As condições de trabalho também podem desencadear níveis de estresse.

Neste sentido, a má estruturação do ambiente de trabalho, tanto em termos técnicos como organizacionais pode levar o indivíduo a uma variedade de doenças e afecções e o excesso de horas extras a mortes prematuras. Para assegurar melhores condições de trabalho e evitar o processo de adoecimento, é preciso que o ambiente de trabalho ofereça condições adequadas para as actividades laborais (Gonçalves, 2012).

Compreende-se das visões supracitadas que um ambiente de trabalho positivo garante que os funcionários partilhem as suas ideias sem receio, salvaguardando a segurança psicológica, o que ajuda as organizações a melhorarem a eficácia e permite com que os funcionários beneficiem do conhecimento colectivo, sem o comprometimento da sua saúde. Em contrapartida, se o ambiente de trabalho for negativo, constitui uma fonte de risco para o surgimento de problemas ocupacionais, como o caso do estresse ocupacional.

2.2. Estresse ocupacional

Antes da discussão em torno do conceito de estresse ocupacional, é importante a compreensão aprofundada do estresse de forma isolada, para permitir um entendimento mais subsidiado sobre o estresse ocupacional.

O termo “estresse” tem origem no termo *inglês stress*, usado em física, que significa o somatório das forças que agem contra a resistência, não importando quais. De referir que o estresse não é uma doença, ou um distúrbio auto definido por suas características físicas e psicológicas, mas um elemento que predispõe ao surgimento de diferentes formas de adoecimento (Tamayo, 2004).

Indo ao conceito, Estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido simultaneamente como importante e incerto (Robbins, 2005). Na visão de Lipp (2003), estresse é uma reacção psicofisiológica que ocorre modificando a homeostase interna quando a pessoa se defronta com ocasiões positivas ou negativas. Por sua vez, Chiavenato (2014), define estresse como um conjunto de reacções físicas, químicas e mentais de uma pessoa, decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente.

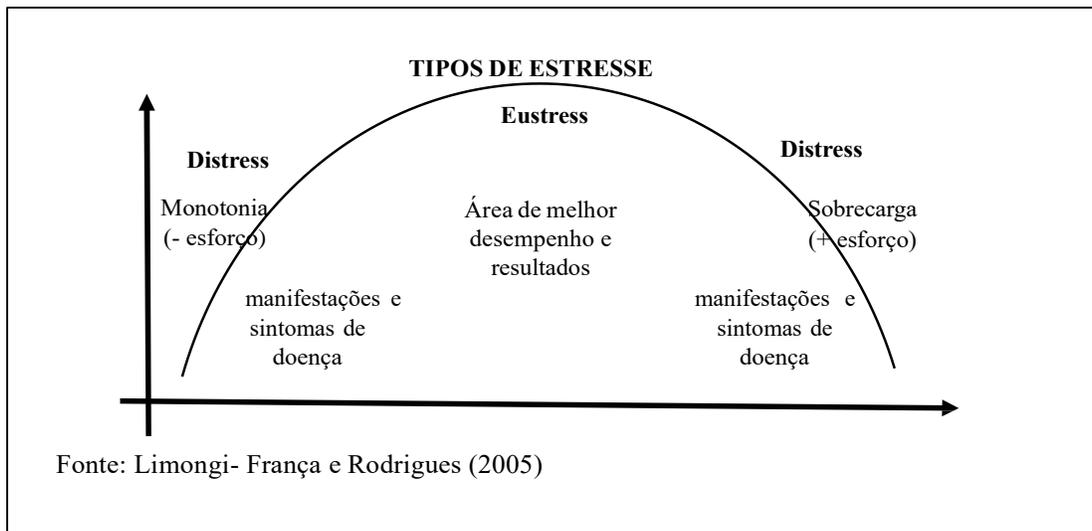
O estresse relacionado ao local de trabalho é denominado estresse ocupacional, estresse organizacional ou estresse no papel ocupacional (Buczek et al, 2023). Nas últimas décadas, o estresse relacionado ao trabalho – estresse ocupacional (traduzido dos termos em inglês “*job stress*” e “*work stress*”) se tem transformado num problema altamente custoso e cada vez mais comum para os empregadores e empregados em todo o mundo (Gonçalves, 2012). A manifestação do estresse nos indivíduos ocorre em contextos distintos da sua vida, inclusive no ambiente de trabalho, que é o foco deste estudo, sendo estresse ocupacional a designação a ser usada nesta pesquisa, apesar da existência de outras designações.

Estresse ocupacional é um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequência problemas na saúde física e mental, o que afecta não só o indivíduo, mas também as organizações (Braga, 2008). Na visão de Resende (2017), estresse ocupacional trata-se de uma reacção do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que de alguma forma acaba o atingindo e torna-se uma ameaça à sua saúde. Essas ameaças podem ser compreendidas como agentes estressores que caracterizam uma relação pouco produtiva entre a estrutura do indivíduo e o seu ambiente ocupacional, demonstrando que excessivas mudanças estão sendo direcionadas ao trabalhador e que ele não está devidamente preparado, do ponto de vista psicológico, para internalizá-las de forma positiva.

2.2.1. Tipos de estresse

O estresse não é necessariamente mau. Embora normalmente seja discutido dentro de um contexto negativo, também tem o seu lado positivo. Limongi-França e Rodrigues (2005) consideram que o estresse pode ter um efeito positivo, chamado de eustresse, ou negativo, denominado distresse, em relação ao esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa. *Eustresse* é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspecto positivo de lidar com as pressões. Já o *distresse* é a quebra do equilíbrio biopsicossocial, por demasia ou ausência de empenho conflituante com o tempo, realização e resultados (ver o gráfico 1).

Gráfico 1: Curva do estresse no trabalho



O gráfico acima reflete que o estresse positivo estimula o indivíduo, fazendo com que aumente a capacidade de reação e execute suas tarefas com maior qualidade e rapidez. Entretanto, Robbins (2002), alerta que estresse demais coloca exigências inatingíveis ou restrições, resultando no desempenho mais baixo. Assim sendo, mesmo os níveis moderados e contínuos de estresse podem ter uma influência negativa no desempenho a longo prazo. Limongi-França e Rodrigues (2005), afirmam que é possível perceber que as pessoas necessitam de certo grau de estresse como fonte de motivação, contudo, se a pressão sobre elas é muito intensa ou o oposto, o resultado é sempre um baixo desempenho.

A explanação acima demonstra a existência de dois tipos de estresse, o eustresse (estresse positivo) e o distresse (estresse negativo), todavia a pesquisa centra-se na abordagem do estresse negativo.

2.2.2. Fases do estresse ocupacional

De acordo com Lipp (2003), o conjunto de modificações que ocorre no organismo relacionado ao estresse compreende quatro fases, sendo: reação de alarme, resistência, pré-exaustão e exaustão.

- *Reação de alarme*: é caracterizada pelo aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, onde há um aumento da capacidade do organismo preparando-o para agir, lutar ou fugir, quando exposto a uma situação de ameaça. Considera-se esta reação como fase positiva do estresse, quando a sensação de conquista é alcançada e a produção de adrenalina traz a sensação de entusiasmo.

- *Resistência*: havendo persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reacção interna em um determinado órgão-alvo, desencadeando sintomas da esfera psicossocial, como ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, oscilação do apetite, impotência sexual e outros.
- *Quase-exaustão*: caracteriza-se por um enfraquecimento da pessoa quando esta não consegue adaptar-se ou resistir ao estressor. Nesta fase começam a surgir doenças, porém, ainda não são tão graves como na fase de exaustão.
- *Exaustão*: o organismo encontra-se extenuado pelo excesso de actividades e pelo alto consumo de energia. Ocorre, então, a falência do órgão mobilizado, o que se manifesta sob a forma de doenças orgânicas.

O estresse pode apresentar aspectos positivos ou negativos, e o *burnout* tem sempre um carácter negativo (distresse). A síndrome de *burnout* é desenvolvida na terceira e quarta fase do estresse, ou seja, na reacção de quase-exaustão ou exaustão, pois o ser humano não tem mais condições de realizar seu trabalho. Em seguida, começa a agir com rigidez e passa a ignorar os sentimentos dos outros, tem insatisfação consigo mesmo e sentimentos de incompetência (Limongi-França & Rodrigues, 2005).

Segundo Benevides-Pereira et al (2003), *burnout* é uma resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes. O trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece ser inútil (Araújo, 2014).

2.2.3. Factores de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional

Os factores que influenciam a ocorrência do estresse ocupacional são um fenómeno cumulativo, visto que cada factor novo e persistente faz crescer o nível de estresse do indivíduo. Assim, um determinado factor pode ser de pouca importância quando observado isoladamente, mas pode se tornar "a gota d'água" quando somado a um nível de estresse já alto. Neste sentido, Robbins (2005), refere três factores a saber: factores ambientais, factores organizacionais e factores individuais.

- a) *Factores ambientais*: envolve uma variedade de factores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho, e incluem programação de trabalho intensivo, falta de tranquilidade no trabalho, insegurança no trabalho, fluxo intenso de trabalho e o número e natureza dos clientes internos e externos a serem atendidos (Chiavenato, 2014). Estes factores

estão relacionados a tudo que se encontra no ambiente de trabalho, tanto físico como não físico.

Se o trabalhador não gosta do seu ambiente de trabalho, o seu desempenho fica comprometido;

- b) *Factores organizacionais*: estes factores estão relacionados à organização do trabalho e à gerência das actividades no trabalho;
- c) *Factores individuais*: estes factores estão ligados directamente ao indivíduo como um ser biopsicossocial e sua relação consigo mesmo, com a família, com a gestão das suas finanças, seu carácter, temperamento e a forma como este lida com as frustrações da vida no geral.

Na visão de Spector (2012), alguns factores mais comuns que contribuem para a evolução do estresse no trabalho são:

- a) *Ambiguidade de papéis*: sendo dividido em intrapapéis ou extrapapéis. Os intrapapéis são devido à alta demanda de actividades, exigindo que um único funcionário realize várias actividades de funções diferentes. Os extrapapéis estão relacionados aos deveres da família, pois acontece quando o funcionário terá que faltar no trabalho para resolver algum problema familiar, ocorrendo conflito de papéis;
- b) *Carga de trabalho*: distinguida em dois tipos, sendo quantitativa referente à quantidade de actividade a ser realizada e qualitativa é relacionado à dificuldade do serviço;
- c) *Factores sociais*: estão relacionados aos conflitos entre membros da organização e não membros;
- d) *Política organizacional*: está ligada ao interesse próprio dos funcionários em relação à recompensas e reconhecimento do seu trabalho.

2.2.4. Impactos do estresse ocupacional nos funcionários

Segundo Chiavenato (1999), o estresse no trabalho impacta a actividade laboral, trazendo consequências mentais que favorecem o desencadeamento de outras perturbações como a ansiedade, depressão, angústia, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em certos casos, envolve o abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Robbins (2005), refere que as categorias do processo de estresse presumem os factores que levam ao desgaste no trabalho e sintomas que podem não ser percebidos no início da doença. Spector (2002), divide o estresse em três reacções de desgaste, sendo elas psicológicas, físicas e comportamentais. Estas reacções podem ser visualizadas na tabela a seguir:

Tabela 1: Reacções do estresse ocupacional

| Desgaste no trabalho | Consequências |
|-----------------------------|---|
| Reacções psicológicas | Raiva, ansiedade, frustração e insatisfação no trabalho. |
| Reacções físicas | Sintomas físicos: tontura, dor de cabeça, palpitações, dores de estômago, cancro doenças cardíacas. |
| Reacções comportamentais | Rotatividade, insatisfação, tabagismo, acidentes de trabalho. |

Fonte: Spector (2002)

Nas organizações, os factores podem ser detectados através de atrasos na produção, rotatividade de trabalhadores, aumento das taxas de afastamento por doenças, rivalidades, desrespeito entre funcionários. Em relação ao grupo, podem ser caracterizados por existir competição entre os membros, discussões, isolamento, insegurança e grande dependência dos demais para resolver as actividades designadas (Limongi-França & Rodrigues, 2005).

De acordo com o posicionamento dos autores compreende-se que o estresse ocupacional gera consequências de fórum institucional e pessoal. A nível institucional, traz a elevação do índice de rotatividade de funcionários, assistência médica e afastamento, além de gerar violência no ambiente de trabalho. A nível pessoal, o estresse ocupacional pode afectar o alcance de metas individuais, dificuldades no desenvolvimento de relações interpessoais saudáveis.

2.3. Relação entre ambiente de trabalho e estresse ocupacional

O ambiente de trabalho impacta fortemente na saúde dos trabalhadores. A reduzida capacidade de controlo das tarefas, o excesso de regras e normas na organização, as condições de ergonomia e instalações, entre outros, podem desencadear ou agravar o adoecimento laboral. Proporcionar um ambiente de trabalho saudável deve ser compreendido, antes de tudo, na perspectiva do autointeresse organizacional (Shaufeli, 2017).

De acordo com Gonçalves (2012), um bom ambiente de trabalho conduz a uma melhor adaptação entre o local de trabalho e os trabalhadores, e resulta numa melhoria do comportamento e melhor adaptação ao estresse. Nessa esfera, o estresse ocupacional está relacionado aos estímulos do ambiente laboral, onde este exige do trabalhador respostas adequadas, que em alguns casos excedem a sua capacidade de enfrentamento.

A sobrecarga de actividades no trabalho é considerada como um dos motivos que leva ao estresse no ambiente de trabalho. A falta de estímulos no ambiente de trabalho gera estresse quando as tarefas

tornam-se repetitivas, não tendo certo grau de importância, resultando em um profissional altamente estressado e desmotivado com o seu trabalho. Um local de trabalho, seja um escritório, uma fábrica, um banco, deve ser sadio e agradável. O homem precisa encontrar aí condições capazes de lhe proporcionar o máximo de protecção e, ao mesmo tempo, satisfação no trabalho (Silva, 2013).

O ambiente de trabalho pode afectar o estado emocional dos trabalhadores e, por isso, o rendimento e o empenho dos mesmos pode variar. Se o ambiente de trabalho for propício e adequado, fornece aos trabalhadores uma sensação de segurança e contribui para trabalharem da melhor forma. Caso o trabalhador possua controlo sobre seu trabalho e exigências, os conflitos ou outros estressores podem actuar como simples instigadores da acção, não levando a problemas de saúde. Mas, a falta de controlo, impede que o trabalhador actue sobre os factores, e transforme a energia potencial do estresse em energia de acção e desencadeie o processo de adoecimento (Gonçalves, 2012).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Este capítulo aborda as questões metodológicas relativas ao desenvolvimento da presente pesquisa. Para Gerhard e Silveira (2009), a metodologia é o estudo da organização dos caminhos a serem percorridos para realizar-se uma pesquisa, um estudo ou para fazer-se uma ciência. Apresenta-se neste capítulo, a descrição do local de estudo, tipo de pesquisa, população, amostra e amostragem, técnicas de recolha e análise de dados, questões éticas e as limitações do estudo.

3.1. Descrição do local de estudo

O INNOQ, IP é uma instituição pública de âmbito nacional e de categoria A, tutelada pelo Ministério da Indústria e Comércio, doada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira, patrimonial e técnica (Estatuto Orgânico do INNOQ, IP, 2020). Tem a sua sede localizada na Avenida de Moçambique, nº 7168/D1/7, bairro do Zimpeto, no município de Maputo. No seu quadro de pessoal conta com 98 funcionários.

Estes funcionários garantem a implementação da Política Nacional da Qualidade através da concretização de actividades de Normalização, Metrologia, Certificação e Gestão da Qualidade, que visem o desenvolvimento da economia nacional, cuja visão é ser referência a nível nacional como organismo eficiente nas suas diversas áreas de actividades. Constituem valores do INNOQ, IP, a integridade, profissionalismo, imparcialidade, comprometimento, melhoria contínua, satisfação dos funcionários e clientes (Estatuto Orgânico do INNOQ, IP, 2020).

3.2. Tipo de pesquisa

Esta pesquisa em termos de classificação, quanto à natureza é aplicada, quanto à abordagem é mista, quanto aos objectivos é explicativa, e quanto aos procedimentos é estudo de campo.

A pesquisa aplicada visa a geração de novos conhecimentos para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais (Gerhardt & Silveira, 2009). Este método visa criar soluções aplicáveis à realidade do INNOQ IP, a instituição de estudo, com vista a promover o bem-estar e um ambiente de trabalho saudável. A pesquisa com métodos mistos combina os métodos de pesquisa qualitativa e quantitativa e tem por objectivo generalizar os resultados qualitativos, ou aprofundar a compreensão dos resultados quantitativos ou corroborar os resultados (Galvão, Pluye & Ricarte, 2018). Esta pesquisa associa a abordagem quantitativa e qualitativa visto que

busca uma melhor compreensão dos elementos do ambiente de trabalho que geram estresse ocupacional, buscando aprofundar os resultados obtidos através dos dados quantitativos.

A pesquisa explicativa preocupa-se em identificar os factores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenómenos (Gil, 2007, como citado em Gerhardt & Silveira, 2009). Neste sentido, a pesquisadora procura avaliar e explicar as razões que levam ao desenvolvimento do estresse ocupacional aos funcionários. E o estudo de campo caracteriza-se pelas investigações que além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, realiza-se a colecta de dados junto a pessoas, com recurso a diferentes tipos de pesquisa (Fonseca, 2002, como citado em Gerhardt & Silveira, 2009). Esta classificação deve-se ao facto da necessidade de fazer-se a confrontação entre a revisão da literatura e os dados colhidos no local do estudo.

3.3. População, amostra e amostragem

De acordo com Markoni e Lakatos (2017), população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum; e amostra é uma porção ou parcela, convenientemente seleccionada do universo. Esta pesquisa contou com uma população que abrange a todos os funcionários do INNOQ, IP constituindo um universo de 98, do qual se extraiu-se um número de 34 funcionários para participar da pesquisa. Estes participantes foram seleccionados através da amostragem não probabilística por acessibilidade, que, na visão de Gil (2008), permite com que o pesquisador tenha acesso a uma parcela da população admitindo que possa, de alguma forma, representar o universo.

3.4. Técnicas de recolha e análise de dados

Os dados foram recolhidos com recurso a dois instrumentos, o questionário e o guião de entrevista. Para a análise de dados quantitativos usou-se o SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versão 22 e para os dados qualitativos usou-se a análise de conteúdo.

3.4.1. Técnicas de recolha de dados

- **Questionário**

Os dados quantitativos foram recolhidos com recurso a Escala de Estresse no Trabalho (EET), um questionário proposto por Paschoal e Tamayo (2004). Segundo estes autores, a EET não é um teste

psicológico, e sim uma ferramenta para o diagnóstico organizacional que foi submetida a testes e a requisitos psicométricos.

A escala é constituída por 23 afirmações, compostas por 5 alternativas, com respostas tipo likert, dispostas de 1 a 5 representando as seguintes afirmações: 1- Discordo totalmente, 2- Discordo, 3- concordo em parte, 4- concordo e 5- concordo totalmente, que permitem a identificação de níveis de estresse ocupacional existente. Neste sentido, as afirmações que refletem 1 e 2 como resposta significam que o colaborador menos se identifica, demonstrado pelas baixas pontuações indicadas, 3 demonstra uma resposta neutra e as pontuações altas com 4 e 5 demonstram que os funcionários mais se identificam com o conteúdo da afirmação.

As médias das afirmações cujos valores são abaixo de 2.5 representam um nível de estresse baixo, as que suas médias correspondem a 2.5 demonstram um nível de estresse médio e por fim as que apresentam mais de 2.5 como média significa que o nível de estresse percebido é alto em relação à afirmação. Conforme demonstra a tabela abaixo.

Tabela 2: Significação das médias da ETT

| Médias obtidas através da Escala de Estresse no Trabalho | Nível de estresse percebido |
|---|------------------------------------|
| Valores abaixo de 2.5 | Baixo |
| Valores iguais a 2.5 | Médio/considerável |
| Valores superiores a 2.5 | Alto |

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

A tabela abaixo demonstra as cinco dimensões avaliadas pela ETT e a descrição de cada uma das dimensões, onde são indicadas as questões que dizem respeito a cada dimensão.

Tabela 3: Dimensões da EET e sua categorização

| Dimensões | Descrição | Afirmações |
|----------------------------------|--|---------------------|
| Autonomia e controlo | Possibilidade de exercer o seu trabalho com liberdade de controlo de tempo e fiscalização do trabalho pelo chefe. | 1, 2, 3, 4,5,6 |
| Papéis e ambiguidade de trabalho | Alta demanda de actividades exigindo que um único funcionário realize várias actividades de funções diferentes. | 7, 8, 9, 10 |
| Relacionamento com chefe | Contentamento com a instituição e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles | 11,12,13,14, 15, 16 |
| Relacionamento interpessoal | Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho. | 17, 18, 19 |
| Crescimento e valorização | Possibilidade de ascender na carreira e sentir-se reconhecido pelo valor que tem na instituição. | 20, 21, 22 e 23 |

Fonte: Tamayo e Paschoal (2004) categorizado pela autora da pesquisa

Com base na tabela 3 foi aplicado um questionário aos funcionários nos escritórios da instituição de forma individual, consoante a disponibilidade dos mesmos e disposição para a participação na pesquisa que foi distribuído de forma física e posteriormente recolhido, 20 à 25 minutos após a sua entrega. Este processo teve duração de uma semana, tendo ocorrido entre 02 à 06 de Setembro de 2024.

- **Entrevista semiestruturada**

A entrevista semiestruturada coloca frente a frente o pesquisador e o pesquisado em que para tal o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema a ser estudado, mas permite, e as vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal (Gerhardt & Silveira, 2009). Para a pesquisa, o guião da entrevista foi construído em observância ao primeiro objectivo da pesquisa, contendo seis (6) questões relacionadas ao ambiente de trabalho (apêndice 1).

A aplicação da entrevista foi de forma individual a 9 funcionários, nas instalações da instituição na sala de reuniões, uma sala tranquila e sem interferência de terceiros, o que facilitou a interação com os entrevistados. Esta fase decorreu uma semana após a aplicação do questionário, tendo tido a duração de

15 à 20 minutos. Foram feitas anotações e gravações em forma de áudio de todas as verbalizações durante a entrevista.

3.4.2. Técnicas de análise de dados

- **SPSS (*Statistical Package for the Social Science*)**

Os dados quantitativos, colhidos mediante aplicação do questionário, foram analisados através do SPSS, versão 22, uma ferramenta estatística de análise de dados quantitativos criado para a utilização de profissionais de ciências humanas e exatas. Permite realizar análises estatísticas e gráficas com uma amplitude de dados, exigindo com que o pesquisador tenha um conhecimento prévio de estatística descritiva e inferencial para utilização das funcionalidades da ferramenta (Santos, 2018). As análises do perfil dos participantes e as médias da ETT obtidas pelo SPSS 22, permitiram ter um conhecimento aprofundado dos indivíduos que compuseram a amostra com que se trabalhou, e igualmente permitiu a avaliação do nível de estresse apresentado pelos funcionários através da análise do valor das médias apresentadas pela ferramenta.

- **Análise de conteúdo**

Os dados qualitativos, colhidos através da entrevista semiestruturada com recurso ao guião de entrevista, foram analisados através da técnica de análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2011), a utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: *pré-análise* – fase da organização dos dados, envolve a leitura “flutuante”, ou seja, um primeiro contacto com os documentos que serão submetidos à análise. *Exploração do material* – são escolhidas as unidades de codificação, adotando-se a escolha de unidades de registro – recorte, a seleção de regras de contagem – enumeração – e a escolha de categorias – classificação e agregação e por fim o *tratamento dos resultados – inferência e a interpretação* que consiste na significação e validação dos dados.

Uma vez que, durante a recolha, as falas dos participantes foram registadas em papel e em formato de áudio, houve necessidade de reorganiza-las. À medida que fazia a transcrição, procedia-se com a pré-análise, o que permitiu a exploração aprofundada do material e sistematização das ideias e conseqüente recorte do texto em unidade de registro, criação de categorias de análise tendo em conta as respostas obtidas em comum nos entrevistados, e por fim fez-se o cruzamento dos resultados obtidos com a revisão da literatura gerando uma interpretação, onde se tirou a conclusão das respostas.

3.5. Questões éticas

Para a realização do estudo, a pesquisadora formulou junto à Secretaria Geral do INNOQ, IP o pedido de autorização para a recolha de dados, ao qual anexou a credencial passada pela FACED (anexo 2), como comprovativo da vinculação da estudante à instituição de formação académica. A recolha de dados foi efectivada após a autorização pela direcção da instituição. Aos participantes, foi-lhes explicado a finalidade da pesquisa, bem como o direito de desistir em caso de desconforto. Portanto, a participação foi livre. Foi, igualmente, lhes assegurado o anonimato e confidencialidade.

3.6. Limitações do estudo

Durante a realização da pesquisa surgiram a limitação da escassez de estudos no contexto moçambicano que abordem o ambiente de trabalho como factor de risco no desenvolvimento do estresse ocupacional.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta sessão serão apresentados e discutidos os dados quantitativos e qualitativos colhidos dos participantes. De acordo com (Gil, 2002), a discussão dos dados consiste em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer de estudos realizados anteriormente. O processo envolve a codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos.

4.1. Caracterização dos participantes

A seguir apresenta-se a caracterização do perfil dos participantes de forma estatística, observando-se as seguintes variáveis: sexo, idade, tempo de serviço, nível académico, estado civil e tipo de serviço.

Tabela 4: Dados sociodemográficos dos participantes

| | Variáveis | Frequência | Percentagem | Percentagem válida (%) | Percentagem acumulada |
|------------------|-------------------|------------|-------------|------------------------|-----------------------|
| Sexo | Masculino | 18 | 52.9 | 52.9 | 52.9 |
| | Feminino | 16 | 47.1 | 47.1 | 100.00 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |
| Idade | 26 à 35 anos | 6 | 17.6 | 17.6 | 17.6 |
| | 36 à 45 anos | 19 | 55.9 | 55.9 | 73.5 |
| | 46 à 55 anos | 7 | 20.6 | 20.6 | 94.1 |
| | 55 à 65 anos | 2 | 5.9 | 5.9 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |
| Tempo de serviço | Menos de 5 anos | 5 | 14.7 | 1.7 | 14.7 |
| | Entre 5 à 15 anos | 15 | 44.1 | 41.1 | 58.8 |
| | 16 à 25 anos | 11 | 32.4 | 32.4 | 91.2 |
| | Mais de 25 anos | 3 | 8.8 | 8.8 | 100.00 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

| | | | | | |
|-----------------|---------------|----|-------|-------|-------|
| Nível acadêmico | Ensino básico | 2 | 5.9 | 5.9 | 5.9 |
| | Licenciatura | 29 | 85.3 | 85.3 | 91.2 |
| | Mestrado | 3 | 8.8 | 8.8 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |
| Tipo de emprego | Único | 32 | 94.1 | 94.1 | 91.1 |
| | Alternativo | 2 | 5.9 | 5.9 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Fonte: Dados da pesquisa

Participaram da pesquisa 34 funcionários, dos quais 18 (52.9%) são do sexo masculino e 16 (47.1%) do sexo feminino. Desse número, 6 (17.6%) têm idade que varia entre 26 à 35 anos de idade, 19 (55.9%) entre 36 à 45 anos, 7 (20.6%) com idades entre 46 à 55 anos e 2 (5.9%) com idade entre 55 à 65 anos. Relativamente ao tempo de serviço 5 (14.7%) estão há menos de 5 anos, 15 (44.1%) entre 5 à 15 anos, 11 (32.4) estão entre 16 à 25 anos e 3 (8.8) estão há mais de 25 anos.

No que diz respeito ao nível acadêmico, 2 (5.9%) possuem o nível básico, 29 (85.3%) possuem a licenciatura e 3 (8.8%) possuem o mestrado. Relativamente respeito ao tipo de emprego, 32 (94.1%) trabalham na instituição como emprego único e 2 (5.9%) para além de estarem empregues no INNOQ, IP possuem um outro emprego, conforme ilustra a tabela acima:

4.2. Dimensões de análise

Constitui objectivo deste estudo avaliar a influência do ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP, na cidade de Maputo. Para tal optou-se pela discussão dos dados quantitativos e depois os qualitativos.

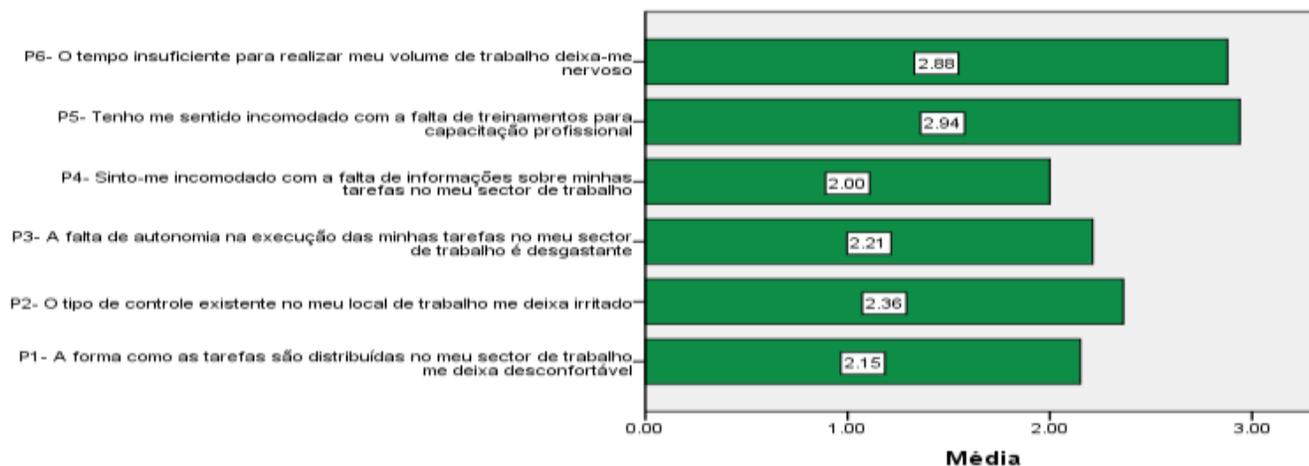
4.2.1. Análise e discussão dos dados quantitativos

Para a análise e discussão dos dados quantitativos, tomou-se em consideração às dimensões previstas na EET, este instrumento compreende 5 (cinco) dimensões, nomeadamente, autonomia e controlo, papéis e ambiguidade de trabalho, relacionamento com chefe, relacionamento interpessoal e crescimento e valorização. Os resultados de cada dimensão são apresentados em tabelas e gráficos, com médias devidamente identificadas, em diversos factores que compõem cada dimensão da escala.

4.2.1.1. Dimensão: Autonomia e controlo

O gráfico abaixo ilustra a distribuição dos factores avaliados na dimensão autonomia e controlo.

Gráfico 2: Médias da dimensão autonomia e controlo



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico representa as médias dos participantes na dimensão autonomia e controlo. Fazendo uma análise percebe-se que a maioria das afirmações apresenta médias baixas, indicando um nível de estresse ocupacional baixo para esta dimensão, e apenas duas afirmações apresentam médias altas. A afirmação referente ao tipo de controlo existente no local de trabalho apresenta uma média de 2.36, a falta de autonomia na execução das tarefas 2.21, seguida da afirmação relativa à distribuição das tarefas com 2.15 e, por fim, a afirmação referente a falta de informação com 2.0 do valor da média, o que reflete

médias abaixo de 2.5, significando um nível baixo de estresse nestas afirmações. Portanto, estas afirmativas não são de risco para o desenvolvimento do estresse pelos funcionários da instituição.

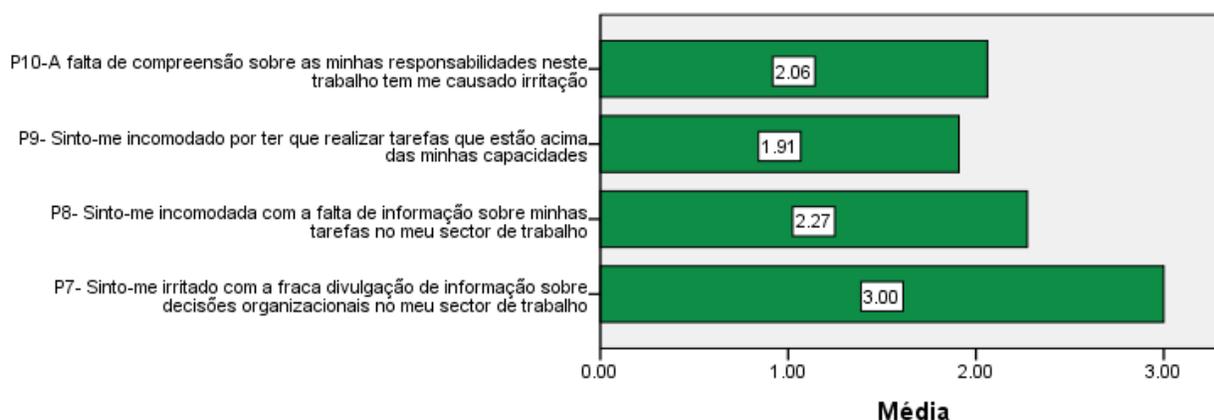
A afirmação que reflete a irritação pela falta de treinamento para a capacitação profissional obteve maior pontuação com 2.94, representando um factor preocupante dado ao facto de apresentar uma pontuação muito elevada. Segundo Chiavenato (2014), o treinamento desenvolve competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objectivos organizacionais.

A afirmação anterior é seguida da afirmação que trata do tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho com uma média de 2.88, que representa outro factor de preocupação para o desencadeamento do estresse. Estudos indicam que a insuficiência de tempo para realizar as actividades laborais pode ser influenciada pela má gestão do tempo, assim como pela carga de trabalho. De acordo com Chaves (1992), o mau uso do tempo para realizar actividades laborais causa estresse, porque tempo mal usado é tempo usado para fazer aquilo que não consideramos importante e prioritário.

Na mesma ordem de ideia Andrade e Tiago (2006) salientam que a administração do tempo deve-se, no começo, refletir sobre as actividades do dia, separando o que pode e o que não pode ser feito noutro dia, e Spector (2012) acrescenta que a carga do trabalho corresponde ao volume de trabalho esperado de uma pessoa e quando não é alcançado constitui um factor gerador do estresse no ambiente de trabalho.

4.2.1.2. Dimensão: Papéis e ambiente de trabalho

Gráfico 3: Médias da dimensão papéis e ambiguidade de trabalho



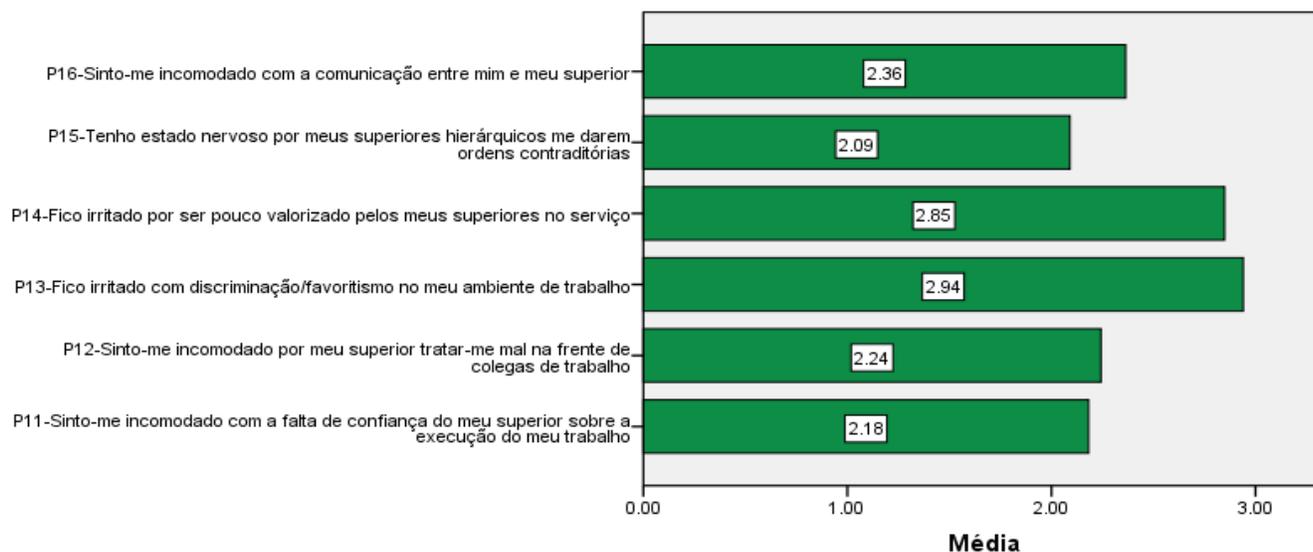
Fonte: Dados da pesquisa

Relativamente aos papéis e ambiguidade de trabalho, a maioria das afirmações apresenta médias baixas, significando um nível baixo de estresse ocupacional. A afirmação relativa ao incómodo devido a falta de informação sobre as tarefas no sector de trabalho apresenta 2.27 do valor da média, a irritação pela falta de compreensão sobre as responsabilidades 2.06 e o incómodo por realizar tarefas acima das capacidades 1.90 de média, significando um nível baixo de estresse por estar abaixo de 2.5, conforme a escala de estresse, não representando afirmações de risco para o estresse ocupacional pelos funcionários.

A irritação com relação a fraca divulgação de informações sobre decisões organizacionais no sector de trabalho é a única que apresenta média alta, com 3.0, demonstrando um nível de estresse alto apenas para esta afirmação. Para sustentar estas indicações, Chiavenato (2014) ressalta que os gestores devem manter suas equipas informadas sobre as boas ou más novidades e devem dar a oportunidade de participar e decidir sobre tais assuntos, comunicando explicitamente a sua filosofia aos funcionários e solicitar deles sugestões e opiniões sobre assuntos do trabalho para obter cooperação e comprometimento.

4.2.1.3. Dimensão: Relacionamento com o chefe

Gráfico 4: Médias da dimensão Relacionamento com chefe



Fonte: Dados da pesquisa

Nesta dimensão, a afirmação que indica o incómodo pela comunicação entre subordinado e o superior hierárquico possui uma média de 2.36, seguida do mau tratamento pelo superior com 2.24 de média, a falta de confiança pelo superior hierárquico com 2.18 e, por fim, 2.09 para a afirmação que espelha as

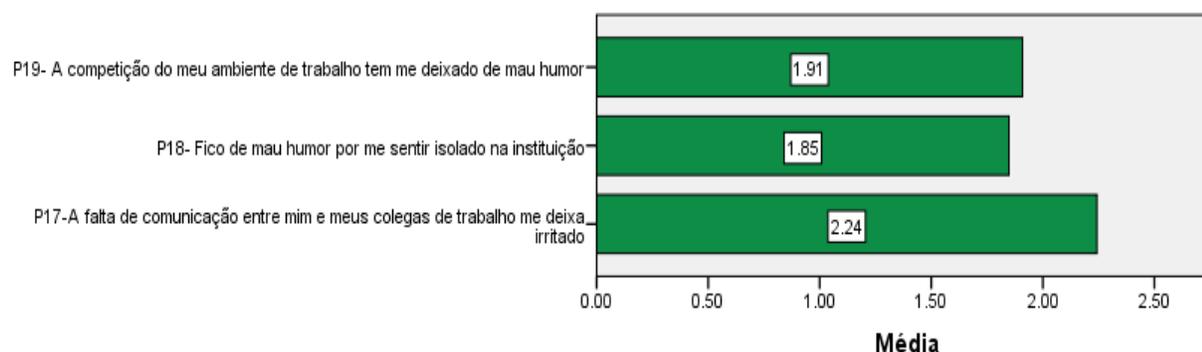
ordens contraditórias pelos superiores hierárquicos. Portanto, estas afirmações não oferecem risco para o surgimento de estresse, justamente por se encontrarem no nível baixo de média de acordo com a escala.

A média mais alta é referente à irritação pela discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, com 2.90, seguido da questão que faz menção à irritação pela pouca valorização, com uma média de 2.85. Nesta perspectiva, Muchinsky (2004), contribui referindo que os problemas de discriminação e favoritismo estão relacionados ao comportamento antissocial das pessoas nas organizações, com a intenção de prejudicar os colegas e a própria organização.

Aliado a ideia anterior, Chiavenato (2014), refere que reconhecer e recompensar os colaboradores, uma palavra pública de reconhecimento, uma promoção ou um bônus pelo desempenho ou contribuição de um colaborador, perguntar regularmente como estão indo em suas actividades e indagar sobre assuntos relacionados pode aumentar o moral e a produtividade do pessoal. Não havendo o reconhecimento, Spector (2002) aponta como sendo um dos factores que contribui para a evolução do estresse no trabalho conforme estabelecido na revisão da literatura.

4.1.2.3. Dimensão relacionamento interpessoal

Gráfico 5: Médias da dimensão relacionamento interpessoal



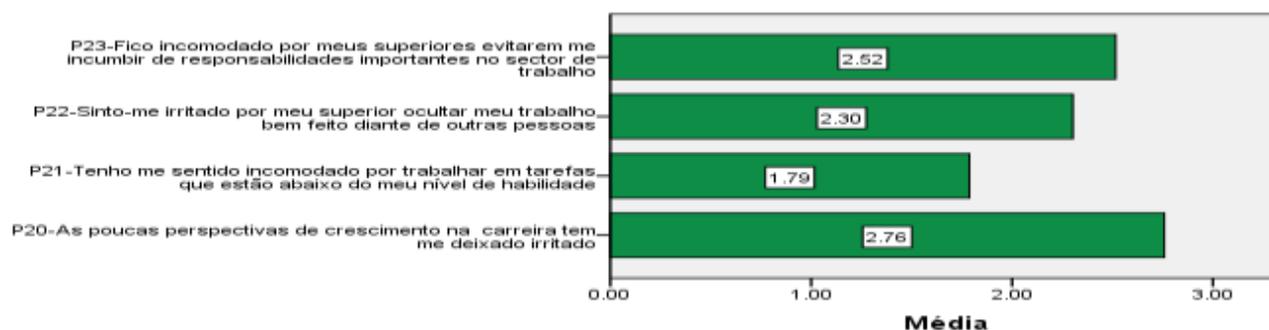
Fonte: Dados da pesquisa

Nesta dimensão, os níveis de estresse encontram-se todos baixos, uma vez que estão todas as médias abaixo de 2.5, onde a falta de comunicação entre os colegas de trabalho possui uma média de 2.24, a competição no local de trabalho 1.91 de média e uma média de 1.81 para a afirmação relativa ao mau humor pelo sentimento de isolamento na instituição. Nesta realidade, os dados indicam que esta

dimensão não constitui factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional pelos funcionários.

4.2.1.4. Dimensão: Crescimento e valorização

Gráfico 6: Médias da dimensão crescimento e valorização



Fonte: Dados da pesquisa

Na dimensão crescimento e valorização, a afirmação que enuncia o incómodo pela realização de tarefas abaixo das capacidades apresenta uma média de 1.90, e a afirmação relativa a não menção do trabalho bem feito diante de outras pessoas pelo superior hierárquico obteve uma média de 2.30, significando um nível de estresse baixo para estas afirmações.

A afirmação relacionada à irritação pelas poucas perspectivas de crescimento na carreira apresenta uma média igual a 2.75 e a afirmativa relativa a atribuição de responsabilidades pelo superior hierárquico com 2.52, sendo as mais altas, o que significa um nível de estresse alto, demonstrando que as possibilidades de assumir responsabilidades e obter um crescimento na carreira são pouco satisfatórios para os funcionários.

Este último resultado é sustentado por Robbins (2009), quando afirma que os funcionários devem ter a oportunidade de usufruir de experiências de trabalho novas, interessantes e profissionalmente desafiadoras, sendo função da instituição ajudar o funcionário a construir sua autoconfiança e a manter sua empregabilidade por meio do aprendizado continuado. A organização deve dar o apoio necessário para que os funcionários desenvolvam continuamente suas capacidades, habilidades e conhecimentos. A probabilidade de uma pessoa estar satisfeita com seu trabalho é maior quando a cultura do empregador é compatível com seus valores e personalidade, contribuindo para a satisfação e menos propensão ao estresse ocupacional.

Os resultados da aplicação da ETT aos participantes refutam a H0, pois pela análise constata-se que existem factores do ambiente de trabalho que propiciam a ocorrência do estresse ocupacional, dos quais apresentam médias altas, concorrendo como fontes de estresse no trabalho. Estes factores são: falta de treinamento para a capacitação profissional, tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho, falta de informação sobre decisões organizacionais no sector de trabalho, discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, pouca valorização pelo superior hierárquico, poucas perspectivas de crescimento na carreira e a falta de atribuição de decisões importantes no sector de trabalho. Segundo Paschoal e Tamayo (2004), quando as médias apresentam valores acima de 2.5, significa níveis altos de estresse no trabalho.

4.2.2. Análise dos dados qualitativos

Os dados qualitativos resultaram das entrevistas realizadas com 9 participantes, retirados do total de 34 que compõem a amostra deste estudo, com o objectivo de aprofundar as suas percepções ligadas ao ambiente de trabalho. Após a exploração do material da entrevista, atentando-se sempre para o objectivo proposto que é *colher percepção dos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo, sobre o seu ambiente de trabalho* e a revisão de literatura focadas nas dimensões do ambiente de trabalho. Foram consideradas (6) seis categorias, correspondentes a seis (6) perguntas do guião da entrevista. Os participantes foram atribuídos os códigos E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9 onde E significa entrevistado e o número indica a sequência. A seguir apresenta-se e discute-se os dados colhidos.

4.2.2.1. Avaliação das condições do local de trabalho

Quando questionados a respeito das condições de trabalho em termos de segurança e conforto que o espaço oferece, todos os entrevistados referiram que em termos de segurança possuem condições necessárias para o exercício laboral, sem comprometimento da vida e do bem-estar físico. No que tange ao conforto, relataram que não tem um conforto total, visto que as salas de reuniões e departamentos onde trabalham nem todos estão em condições desejáveis, poderia ser melhor o material de escritório, pois algum encontra-se em estado de depreciação, algumas salas têm cadeiras quebradas e sem ar condicionado, sendo pouco eficazes para a realização das actividades, conforme afirmam E6 e E7.

"Em termos de segurança temos sim, o edifício responde as nossas necessidades, mas a sala onde trabalhamos não é confortável, apesar de ter ar condicionados que já não estão a funcionar como deve ser; por outro lado, a sala está exposta a uma posição onde

penetram raios solares e os ar condicionados da maioria das salas estão quebrados, por isso eu prefiro ficar no laboratório a trabalhar... " E6.

"Em termos de segurança nada tenho a reclamar, a qualidade das instalações é excelente, temos extintores de incêndios e outros materiais de segurança; as instalações eléctricas do edifício são seguras e existe indicação das zonas de risco, como o laboratório. Agora conforto tem alguma coisa a mudar... as persianas não estão em condições e o mobiliário... temos algumas cadeiras quebradas... o equipamento informático também, nós mesmos temos tendências a evitar algumas salas preferindo outras, porque oferecem melhores condições, então, se tivéssemos todas salas que respondessem as nossas necessidades seria muito bom" E7.

De acordo com o exposto acima, relativamente ao conforto no trabalho, a visão de Siagian (2014) entra em discordância com a realidade exposta, pois o autor defende que os trabalhadores necessitam de equipamento com qualidade necessária à actividade que exercem, uma vez que este os ajuda na eficiência e eficácia das tarefas que desempenham na empresa. E ainda reforça Silva (2005), anunciando que o posto de trabalho é composto por todos os instrumentos que o trabalhador utiliza no seu dia-a-dia: mesas, cadeiras, computadores e máquinas, sendo necessário que seus instrumentos de trabalho estejam em perfeita harmonia e adequados à realização das tarefas, proporcionando ao funcionário o máximo de conforto durante a jornada de trabalho.

Aspectos como a penetração de raios solares no escritório, devido a problemas das persianas, o funcionamento deficiente do ar condicionado e algumas cadeiras quebradas constituem desconforto no trabalho, colocando em causa a integridade dos funcionários e o bem-estar para quem acessa a sala.

Em relação à segurança, Ferreira e Peixoto (2012), dão ênfase as medidas técnicas, administrativas, médicas e, sobretudo, educacionais e comportamentais, empregadas a fim de prevenir acidentes e eliminar condições e procedimentos inseguros no ambiente de trabalho, destacando a importância dos meios de prevenção estabelecidos para proteger a integridade e a capacidade de trabalho do colaborador. Esta realidade coincide com algumas medidas de prevenção de acidentes e protecção do colaborador que o INNOQ, IP tem implementado, como o caso dos extintores para o combate ao/a incêndios, instalações eléctricas seguras e indicação das zonas de risco como os laboratórios.

4.2.2.2. Contributo do equipamento de trabalho na realização das actividades

Quando questionados sobre o contributo que o equipamento de trabalhos tem na realização das actividades, os funcionários anunciaram dificuldades para a realização de trabalhos, visto que os computadores apresentam um funcionamento lento, congelam e tem um espaço de armazenamento reduzido para a necessidade do trabalho que eles desenvolvem. A internet frequentemente apresenta oscilações, o que gera um sentimento de frustração e irritação. E para evitar a situação acabam fazendo uso de recursos próprios como computador pessoal, internet e entre outros, conforme ilustram os E2, E6 e E9 nas transcrições abaixo:

"Em alguns momentos o nosso equipamento prejudica o trabalho, visto que para a realização de algumas tarefas me sinto obrigado a usar recursos próprios, por exemplo agora estava numa reunião onde tive que usar minha própria internet. Há problemas graves, os computadores que estão na instituição são recentes mas a memória é de 8 gigas isso é muito pouco para o que precisamos, o computador é lento depois e congela, e para gerir essa situação tenho trabalhado com meu laptop pessoal, mas é uma situação frustrante (E2)".

"O meu equipamento de trabalho particular tenho disponível e contribui positivamente para a realização do meu trabalho, mas os outros, como internet, computadores, aí temos alguma deficiência. Agora, por exemplo, estou em frente a um computador CORE I3 que para ligar eu tenho que accionar a ele e ficar 10 minutos para ele processar; para produzir um certificado aqui levaria 5 minutos, mas acabo levando mais tempo; as especificações do computador são bem antigas e não desejáveis, isso me irrita, às vezes pego no computador e digo heii! Acorda! E acho que não se está a fazer nada na instituição para mudar isso (E6)"

Esta transcrição remete a alguns sinais de alerta para o estresse desencadeado no ambiente de trabalho, quando os funcionários fazem menção à irritação e à exigência das actividades para as condições proporcionadas pelo material de escritório, concordando com a visão de Spector (2002), quando aponta a irritação, raiva e insatisfação como reacções psicológicas e comportamentais do estresse ocupacional.

Por outro lado, os funcionários apontam que o equipamento de protecção tem estado em défice quando o trabalho é realizado fora da instituição, como refere o E9:

"A nível da minha sala, não tenho muita reclamação, são condições aceitáveis, porque existem outras instituições com condições piores que as nossas. Só me sinto em risco quando temos que sair para fazer trabalho de campo e acho que podia estar mais protegida com uma máscara, colete, botas. Sinto que podia estar melhor, mas as condições que temos são aceitáveis comparando com as outras instituições do estado (E9)".

De acordo com a transcrição acima, a protecção dos funcionários quando o trabalho é realizado fora carece de melhorias, pois pode comprometer a sua integridade e a sua saúde. Pelo descrito, esta realidade entra em choque com a visão de Alves (2013), que enuncia que o equipamento de trabalho individual é todo produto utilizado como ferramenta de trabalho, de uso individual, destinado a protecção do trabalhador, minimizando os riscos que ameaçam a segurança e a saúde do trabalhador, para proteger de lesões da ocorrência de acidentes de trabalho ou doença ocupacional. A sua promoção compete ao sector de gestão de pessoas da entidade empregadora. Portanto existe um défice no que diz respeito a este ponto, a nível da instituição.

4.2.2.3. Sentimento gerado pela indisponibilidade frequente do transporte para os funcionários

Quando questionados sobre o sentimento em relação à frequente indisponibilidade de transporte na instituição para os funcionários, constatou-se com frequência, por parte dos entrevistados, o sentimento de tristeza, descontentamento, infelicidade, desconforto, insatisfação e angústia. Apontam igualmente que não conhecem as motivações que levam a ausência da circulação do transporte do pessoal, e para evitar a situação, os que têm possibilidade optam pelo uso do transporte particular, os que não têm transporte pessoal apanham transporte público e apontam consequências como o atraso, o comprometimento com a produtividade, pressão para sair do serviço o mais rápido para apanhar o transporte público no regresso. Por outro lado, um contentamento pelos que afirmam que são as condições que a instituição pode oferecer, portanto, é preciso aceitar, conforme referem E4 e E5 e E7.

"É um sentimento de angústia e tristeza, porque sou um dos beneficiários do transporte, principalmente por causa da minha localização, e às vezes tenho que apanhar vários chapas e não é fácil chegar aqui até as 7h30 e acaba sendo um transtorno, não é nada fácil, não existe compreensão dos outros colegas porque não vivem uma realidade igual. A minha hora de saída de casa ao trabalho é perigosa, sou obrigado a sair muito cedo, os automobilistas negam de me levar porque saio da terminal... É estressante porque

afecta o meu trabalho, ao chegar tarde. Às vezes, a viatura da instituição está avariada, outras vezes é porque o ministério não liberta a verba para o combustível (R4).

"É muito complicado, porque há falta de comunicação, às vezes você sabe que veio de carrinha, pensando que vai regressar de carrinha e sai sem dinheiro de chapa e não tem ninguém ali para te dizer nada, ou te dizem daqui para aqui que não tem combustível, isso é chato, eu vivo próximo ao serviço tenho meu meio de transporte mas há dias que posso querer vir de carrinha. Alguém que vive muito distante e não tem carrinha é complicado fazer essa gestão. Isso prejudica, porque devemos estar no serviço as 7h30, mas você não tem transporte e o transporte público não depende de ti, então, aquela actividade que devia começar as 7h30 começa às 8h, 9h ou 10h e isso influencia nas metas. Muitas vezes dizem que não tem combustível, mas acho que uma boa planificação poderia ajudar, mas também não sei muito bem o que está por detrás, porque não sou da área financeira" (E5).

De acordo com estas verbalizações, percebe-se que os funcionários manifestam descontentamento em torno da ausência de transporte na instituição, o que pode influenciar para a ocorrência do estresse, conforme afirma Hespanhol (2005), que as condições de estresse no trabalho podem ser representadas pelos seguintes sintomas: irritabilidade, impaciência, sentimento de frustração, mau humor, aumento de conflitos, reacções violentas, fadiga constante, problemas com o sono, falta de energia, tremores, dor muscular, palpitação. A visão deste autor espelha alguns dos sentimentos apontados pelos entrevistados como o caso da irritação e frustração.

Na mesma senda, Weil (2002) explica que qualquer pessoa deseja ser tratada com cortesia e corresponde muito mais ao que se espera dela. Quando os entrevistados fazem menção a falta de clareza sobre a circulação deficiente do transporte, remete a um entendimento de comunicação não eficaz, visto que existe a necessidade da partilha da situação real do transporte para o conhecimento de todos os funcionários, pois Souto (2021) frisa que para que um processo de comunicação funcione correctamente do início ao fim, é essencial que a necessidade seja exposta claramente, que exista abertura suficiente para ouvir e discutir a situação, que sejam minimizados os mal-entendidos, que a mensagem seja bem utilizada, que não sejam criados pressupostos, que haja incentivo à escuta, que sejam criadas reacções e que sejam regularmente contactados e avaliados os progressos.

Em relação à mesma questão, surgem outros posicionamentos, referindo que o problema de transporte nas instituições de estado é o habitual, como destacou o E7.

"Esse é assunto de funcionários públicos, trata-se de um problema da função pública e devíamos perceber, nós não percebemos mas a verdade é que a função pública está com problemas de liquidez, não compra passagem, não tem combustível, não tem, não tem...nada tem. Na Metrologia legal, os trabalhos não andam devido a essa dificuldade de transporte. Por exemplo, no âmbito da verificação dos esfigmomanómetros nos hospitais se não se usa carro pessoal não tem como, logo as actividades não andam devido a isso" (R7).

Este posicionalmente difere dos demais, sustentando-se com a visão do Coelho (2010), quando afirma que no ambiente de trabalho nem todos os trabalhadores irão reagir da mesma forma em circunstâncias semelhantes. As suas características pessoais, associadas às suas expectativas, vulnerabilidades, capacidade de adaptação e competências para lidar com determinadas situações vão determinar o tamanho e a natureza das suas reacções e das implicações que surgirão daí. Esta visão explica a razão da existência do contentamento de uma parte dos funcionários, e as reacções face ao mesmo fenómeno que se vivencia numa instituição nem sempre serão as mesmas por parte de todos os funcionários.

4.2.2.4. Contributo do relacionamento com colegas na realização do trabalho

Quando questionados sobre a influência da relação entre colegas na realização dos trabalhos, constatou-se que os funcionários têm uma relação enfraquecida devido a vários desafios como o ruído na comunicação. Existe um espírito de cooperação na realização das actividades, mas em algum momento existe uma lentidão quando o trabalho é entre sectores diferentes, visto que alguns funcionários não gerem o expediente mediante a urgência com que se espera, o que possibilita para a ocorrência do estresse no ambiente de trabalho, conforme a transcrição do E5.

"Existe espírito de ajuda, mas tem muita fofoca e isso afecta as nossas relações interpessoais, pois gradualmente perdemos confiança um no outro e não nos passamos mais informações. Gosto de ajudar o próximo, mas quando é uma actividade com outros sectores as coisas levam um pouco de mais tempo. No meu sector nada a reclamar, mas quando as actividades são com os outros sectores ai é difícil. Minha relação com os colegas é tranquila e calma, eles me ajudam e gosto de ajudar" (E5).

Esta verbalização entra em concordância com a visão de Ferreira e Assmar (2008), uma vez que refere que as relações interpessoais mantidas no ambiente de trabalho, quando marcadas por conflitos, comunicação também podem ser uma potência fonte de estresse. Conclui-se que, apesar da existência

de um espírito de cooperação, existem focos no ambiente de trabalho, o que pode ser, por um lado, um vector para o ruído na comunicação e, por outro, um vector para o fortalecimento de relações interpessoais não saudáveis.

4.2.2.4. Estratégias de minimização da sobrecarga do trabalho

Quando questionados sobre as medidas adoptadas para minimizar o impacto do trabalho quando se sentem sobrecarregados, alguns funcionários referiram que levam o trabalho para casa, outros optam por permanecer no serviço por mais tempo para cobrir a carga, alguns tentam bloquear todas as coisas ligadas ao trabalho em casa para desanuviar com outras actividades ou efectuar o pedido de dispensa para ter um dia de descanso e relaxamento em casa, conforme E7, E8 e E9.

“...para aliviar a sobrecarga fico no trabalho até mais tarde ou levo o trabalho para casa, para mim é melhor trabalhar em casa do que aqui, o trabalho aqui é monótono” (E7).

“... Às vezes fazemos trabalhos ao fim de semana quando nos sentimos sobrecarregados e geralmente pedimos um dia de dispensa aqui na instituição e isso faz-se por escrito e a instituição autoriza, mas isso acontece quando nos sentimos esgotados. Para aliviar a carga eu tinha comprado umas sapatilhas novas para o futebol, mas não faço porque tenho outras preocupações” (E8).

“ Eu quando saio do trabalho e chego a casa bloqueio o trabalho e fico nas minhas actividades em casa” (E9).

Da análise do exposto acima, Vilarinho (2019) sustenta que em qualquer local de trabalho encontram-se indivíduos com fadiga mental, que estão por detrás da mesma à sobrecarga com o trabalho, a falta de planeamento, aos relacionamentos interpessoais, as discordâncias de colegas e gestores e a comunicação. Tudo isto provoca estresse aos indivíduos e pode trazer efeitos bastante negativos para os mesmos e para a organização. Acrescentando a esta visão, Clegg (2002) salienta que levar trabalho para casa é um verdadeiro inimigo dos métodos da administração do tempo, traz impactos negativos para a família e vida social, além de reduzir a qualidade do mesmo.

4.2.2.5. Reconhecimento do trabalho pelo superior hierárquico

Quando questionados sobre a apreciação em relação ao reconhecimento do seu trabalho pelo superior hierárquico, constatou-se que alguns funcionários referem uma boa relação profissional com o chefe,

mas não sentem um reconhecimento total; outros enfatizaram uma boa relação com o superior hierárquico e sentem o reconhecimento pelo trabalho. Portanto, nesta questão constatou-se que o reconhecimento em relação ao trabalho e a avaliação da relação com o superior hierárquico varia de sector para sector, conforme se reflete nas respostas do E1, E7, E8 e E9 abaixo:

“Não sabem valorizar o meu trabalho, aqui uns foram nomeados a chefe por confiança e nunca fazem as coisas com perfeição. Não existe reconhecimento a 100%. A avaliação de desempenho não é justa, fazem má avaliação” (E1).

“Às vezes sinto que existe reconhecimento, às vezes não, mas acredito que sim, mas eu faço as coisas com zelo. Nos últimos tempos o ambiente de trabalho está a declinar, não sei se tem a ver com a chefia porque os chefes são novos, mas acho que mesmo pela falha na comunicação, há conflitos, criação de grupinhos, e acho que essa não é minha percepção sozinho, porque os outros também reclamam da mesma coisa” (E7).

“Prefiro avaliar a minha relação com meu chefe como razoável, mas a falta de comunicação interfere no decurso do trabalho, em termos de procedimentos administrativos, nos processos não existe uma continuidade, porque os processos são interligados, sai de um sector para o outro e às vezes pela falta de comunicação não chega onde deveria, depois se busca o culpado e não a solução” (E8).

“Há momentos que a minha relação com minha chefe é um pouco tensa, mas nós somos seres humanos e estamos susceptíveis a falhas; eu considero a ela chefe e não líder, talvez seja pela personalidade: ela é susceptível a ouvir as coisas e leva a peito e faz um juízo de valores, condena e critica sem verificar a veracidade dos factos. Há colegas que deturpam a informação e fazem chegar aos demais de forma errada...” (E9).

O ambiente de trabalho é um veículo para o surgimento do estresse, pois quando existe uma comunicação ineficiente, relações interpessoais conturbadas e conflitos estes podem desencadear o estresse. Isto torna-se evidente com as verbalizações acima, pois Siagian (2014) defende que a relação entre superiores e subordinados deve ser bem estabelecida, havendo respeito mútuo na sua interação e gestão de conflitos. Na mesma senda, Prado (2016) aponta que a baixa valorização profissional constitui um estresse laboral. O pouco reconhecimento e feedback a nível do trabalho, por parte dos supervisores, as falhas e a reduzida comunicação tornam-se agentes causadores do estresse no trabalho (Oliveira, 2009).

Por outro lado, enfatizou-se que existe uma relação boa com o chefe, pois existe uma cultura de feedback em relação às actividades e reconhecimento, conforme a seguinte verbalização.

“O reconhecimento do meu trabalho pelo meu chefe existe. Quando realizo uma tarefa ele diz parabéns, fizeste bem, porque fizeste com esforço, amanhã tu fazes com mais vontade, e quando não faço certo ele explica, aqui falhaste, para mim a forma de falar conta muito, o meu chefe tem uma boa postura. Isso favorece a um bom clima, não nos tratamos com gelo. Mas o que acontece com muita gente aqui não tem vontade de vir ao serviço, porque nos seus sectores o clima é gelado...” (E4)

De acordo com o exposto acima, Vilarinho (2019) apresenta uma visão que comunga com a realidade da situação, referindo que a valorização profissional faz-se necessária dentro das organizações, e é na satisfação de seus funcionários que a empresa vai conseguir alcançar seus objectivos com qualidade, garantido seu lugar no mercado. Aragão e Maranhão (2020), salientam que a valorização do empregado, por parte da empresa, fundamenta-se no reconhecimento do valor que o trabalho tem em si mesmo e no reconhecimento da sua relevância no contexto da obtenção dos fins específicos da organização.

Os resultados da análise dos dados qualitativos confirmam a H1, pois constata-se que existem aspectos do ambiente de trabalho que carecem de melhoria e foram apontados com maior frequência pelos trabalhadores, portanto, o ambiente de trabalho constitui factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo.

4.2.2. Relação entre o ambiente de trabalho e o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo

Tabela 5: Correlação entre os diversos factores críticos do estresse no ambiente de trabalho

| | P2 | P3 | P6 | P13 | P14 | P20 | P23 |
|-----|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| A2 | 1 | .102 | -.024 | .414* | .379* | .251 | .140 |
| A3 | .102 | 1 | .345* | -.051 | .091 | .096 | .147 |
| A6 | -.024 | .345* | 1 | -.036 | -.161 | .167 | .140 |
| A13 | .414* | -.051 | -.036 | 1 | .656** | .246 | .373* |
| A14 | .379* | .091 | -.161 | .656** | 1 | .181 | .653* |
| A20 | .251 | .096 | .167 | .246 | .181 | 1 | .351* |
| A23 | .140 | .010 | -.147 | .373* | .653** | .351* | .140 |

Fonte: Dados da pesquisa

Legenda: Vermelho: *. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades); **. A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades); A: Afirmções da ETT com médias altas que correspondem aos factores críticos.

A tabela acima demonstra o teste de correlação de Pearson dos factores críticos da ETT, em que se constatou correlações positivas, fracas, moderadas e estatisticamente significativas em relação ao estresse no ambiente de trabalho. Uma relação significativa exige que, quanto maior for a intensidade de um dos factores, maior é a intensidade do outro também, portanto, trata-se de uma relação directa.

O favoritismo no ambiente de trabalho (A13) e o tipo de controlo existente no local de trabalho (A2) apresentam uma correlação positiva, moderada e significativa. A pouca valorização pelo superior hierárquico (A14) e o tipo de controlo existente no local de trabalho apresentam uma correlação positiva, fraca e significativa; a falta de autonomia na realização das tarefas (A3) e o tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho (A6) apresentam uma correlação positiva, fraca e significativa.

O favoritismo no ambiente de trabalho (A13), a pouca valorização pelo superior hierárquico (A14) apresentam uma correlação positiva, fraca e significativa; o favoritismo no ambiente de trabalho (A13) e a falta de atribuição de responsabilidades importantes (A23) apresentam uma correlação positiva, moderada e estatisticamente significativa; as poucas perspectivas de crescimento (A20) e a falta de atribuição de responsabilidades importantes (A23) apresentam uma correlação positiva, fraca e positiva.

Para além das correlações estatísticas, a materialização deste objectivo buscou relacionar as dimensões críticas observadas do ambiente de trabalho e os factores críticos do estresse ocupacional. No ambiente de trabalho destacou-se as seguintes dimensões críticas: equipamento de trabalho, indisponibilidade de transporte, sobrecarga de trabalho e o fraco reconhecimento pelo superior hierárquico. No estresse ocupacional observou-se os seguintes factores críticos: tipo de controlo existente no local de trabalho, falta de autonomia na execução das tarefas, tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho, discriminação e favoritismo no ambiente de trabalho, irritação pela pouca valorização pelo superior hierárquico, irritação pelas poucas perspectivas de crescimento na carreira e irritação por o superior evitar incumbir responsabilidades importantes no sector.

Destes factores críticos constata-se que, quanto mais os funcionários queixam-se pela falta de autonomia, mais ficam propensos a situações de sobrecarga, visto que conseqüentemente podem deparar-se com situações de insuficiência de tempo para realizar as tarefas, o que pode também ser afectado pela depreciação do equipamento de trabalho que os escritórios apresentam, principalmente a lentidão de processamento dos computadores, daí que se observou nas verbalizações que uns levam o trabalho para casa.

O favoritismo e a discriminação no local de trabalho, a pouca valorização pelo superior hierárquico e a falta de atribuição de responsabilidades importantes no sector encontra um enquadramento no factor crítico do estresse ocupacional – que é o fraco reconhecimento pelo superior hierárquico no ambiente de trabalho. A falta de informação sobre a indisponibilidade de transporte para os funcionários é outra crítica dimensão que carrega consigo sentimentos de irritação, angústia e tristeza típicos do estresse ocupacional.

Os resultados confirmam a H2, pois pela análise constata-se que existe relação entre o ambiente de trabalho e o estresse ocupacional.

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1. Conclusões

Este estudo avaliou a influência do ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP na cidade de Maputo.

Em relação ao primeiro objectivo, *colher percepções dos funcionários do INNOQ, IP sobre o seu ambiente de trabalho*, os resultados mostraram que, em relação a estrutura física, os postos de trabalho não perigam a vida e integridade dos funcionários. Igualmente, os resultados mostraram que os funcionários experienciam desconforto devido a ineficiência dos computadores que processam lentamente. As salas vulneráveis a luz solar, devido a depreciação e falta de persianas, a falta de internet e a disponibilidade irregular do transporte do pessoal são aspectos do ambiente de trabalho que geram desconforto mental nos funcionários.

Relativamente ao segundo objectivo, *descrever os factores de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP, na cidade de Maputo*, percebeu-se que a falta de treinamento para a capacitação profissional influencia para que os funcionários não sintam a sua evolução na instituição. O tempo insuficiente para realizar o volume de trabalho afecta a performance dos funcionários, uma vez que os mesmos acabam transportando o trabalho para casa e afetando a gestão da vida pessoal e a vida profissional. A falta de informação sobre decisões organizacionais no sector de trabalho constitui outro factor gerador do estresse, quando mais os funcionários sentirem carência de informações faz com que surjam várias interpretações em torno dos problemas na instituição.

A falta de informação sobre decisões organizacionais no sector de trabalho, discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, fraca valorização pelo superior hierárquico, poucas perspectivas de crescimento na carreira e a falta de atribuição de responsabilidades importantes são subfactores relacionados ao papel do líder nas instituições que deve acolher e tratar os funcionários com justiça e equanimidade, evitando a discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, visto que estes são agentes de estresse no ambiente de trabalho.

A indisponibilidade frequente do transporte pode afectar a produtividade, visto que uma parte dos funcionários estão insatisfeitos e apresentam atrasos e apontam este factor como a causa. A relação com o superior hierárquico afecta o clima e consequentemente a comunicação e o fraco equipamento de trabalho descreve-se como o factor que afecta a eficiência e a eficácia do trabalho.

No terceiro objectivo, *explicar a relação entre o ambiente de trabalho e o estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP, na cidade de Maputo*, os resultados mostraram que o ambiente de trabalho do INNOQ, IP contém factores que influenciam o desenvolvimento do estresse ocupacional, precisando de melhorias.

Considerando todos os aspectos levantados pela pesquisa, conclui-se que o ambiente de trabalho constitui um factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional nos funcionários do INNOQ, IP, na Cidade de Maputo.

5.2. Recomendações

À Direcção do INNOQ, IP, recomenda-se:

- Implementação de actividades visando a promoção de saúde mental e bem-estar físico e mental, como formações, workshops, palestras, *team building*;
- Melhoria na comunicação organizacional, partilhando informações importantes aos funcionários e esclarecer as motivações que levam ao défice do funcionamento do transporte, isto porque não existe um entendimento claro das razões, o que leva a várias interpretações;
- Aquisição de material de escritório como computadores, persianas, cadeiras e resolver o problema da oscilação da internet de modo a não expor os funcionários ao estresse ocupacional.

Aos funcionários do INNOQ, IP recomenda-se:

- O conhecimento e prática da matriz de Eisenhower e a regra de Pareto 80/20, para a gestão do tempo nas actividades laboral, vida social e capitalização dos esforços que tragam resultados para a instituição e ao funcionário;
- Prática da actividade física como Yoga, corrida entre outros exercícios para o estímulo de hormônios que equilibram o corpo e a mente como a dopamina e a serotonina;
- Tornar-se agente principal na promoção de um ambiente social mais recreativo e dinâmico que permita desanuviar quando se encontram fora do trabalho;
- Visita ao Psicólogo para melhor orientação para o equilíbrio na gestão da vida profissional e vida pessoal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abelha, L., Dias, F. M., Lovisi, G., Marcos, J., & Santos, J. F. (2016). O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. *Revista Brasileira de saúde ocupacional*. <https://dx.doi.org/15.1550.2317-6369000106715>
- Alves, T. C. (2013). *Manual de equipamento de protecção individual*. (1ª ed.) Embrapa Pecuária
- Andrade, J. G., & Tiago, R. A. (2006). *Alcance sucesso profissional transformando sua vida pessoal*. Barra Bonita: Solidium
- Aragão, A.S., & Maranhão, T. L. (2020). Reconhecimento Profissional e Motivação nas Empresas: *Revisão Sistemática da Literatura*, 14 (51), 511-536. Disponível em <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/2616>
- Araújo, E. A. (2014). *Síndrome de burnout em farmacêuticos* [Dissertação de Mestrado em Ciências Farmacêuticas]. Universidade Fernando.
- https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/4492/1/PPG_21511.pdf
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. (1ªed). Edições 70
- Benevides-Pereira, A. M. T., Justo, T., Gomes, F. B., Silva, S .G. M., Volpato, D. C. (2003). *Sintomas de estresse em educadores brasileiros*, 17(18), 63-72. <https://www.redalyc.org/pdf/1150/115013455007.pdf>
- Boles, M., Lynch, W & Pelletier, B. (2004). The Relationship Between Health Risks and Work Productivity. *Journal of Occupational and Environment Medicine*, 46(7), 737-745. [https://www.bdmscmeonline.com/common/documents/Health_&_Productivity_Management\(HPM\)/Boles%202004%20the_relationship_between_health%20risks%20and%20work%20productivity.pdf](https://www.bdmscmeonline.com/common/documents/Health_&_Productivity_Management(HPM)/Boles%202004%20the_relationship_between_health%20risks%20and%20work%20productivity.pdf)
- Braga, C. D. (2008). *As novas tecnologias de gestão e suas decorrências: as tensões no trabalho e o estresse ocupacional na função gerencial* [Dissertação de Mestrado em Administração] Universidade Federal de Minas Gerais.

https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD9A5GD6/1/disserta__o_fernanda_cristina_costa_couto_lanna.pdf

Buczek, A. P., Nowicka, J., Ciekanski, Z., & Marciniak, S. (2023). Stress in the Working Environment and its Causes. *European Research Studies Journal*, 26 (2), 138-151. <https://ersj.eu/journal/3196>

Chandrasekar, K. (2011). Workplace Environment and its impact on organizational. *International Journal of enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1–19. <https://www.ijecbs.com/January2011/N4Jan2011.pdf>

Chaves, E, O, G. (1996). *Administração do tempo*. www.chaves.com.br/TEXTSELF/timemgt.htm

Chiavenato, I. (1999). *Administração de Recursos humanos*. (4ª ed.) Atlas.

Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações* (4ª ed.). Manole.

Clegg, B. (2002). *Administração do tempo: Método pratico*. QualityMark

Coelho, J. (2010). *Prevenção dos riscos psicossociais no trabalho em hospitais*. Edições Universidade Fernando Pessoa

Decreto nº 81/2020 do Estatuto Orgânico do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade, IP. (2020). I serie, nº173. <https://www.innoq.gov.mz/INNOQ-IP/Legislacao/Decreto-n.1-81-2020>

Dubale, B. W., Friedman, L.E., Chemali, Z., Denninger, J,W., Mehta, D, H., Alem, A., Fricchione, G, L., Dossett, M, L., & Gelaye, B. (2019). Systematic review of burnout among healthcare providers in sub-Saharan Africa. *BMC Public Health*. 1247 (19). <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7566-7>

Ferreira, F, S., & Peixoto, N, H. (2012). *Segurança no Trabalho*. Universidade Federal de Santa Maria: (UFSM).

Ferreira, L. S., & Peixoto, N. H. (2014). *Segurança do trabalho*. (2ª ed.). Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

- Galeano, R. (2010). A qualidade de vida no trabalho como fator de influência no desempenho organizacional. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=eTx1ubUAAAAJ&citation_for_view=eTx1ubUAAAAJ:W7OEmFMylHYC
- Galvão, M. C., Pluye, P., & Ricarte, I. L. (2018). *Métodos de pesquisa mistos e revisões de literatura mistas: conceitos, construção e critérios de avaliação*, 8 (2), 4-24. https://www.researchgate.net/publication/320217447_Metodos_de_pesquisa_mistos_e_revisoes_de_literatura_mistas_conceitos_construcao_e_criterios_de_avaliacao.
- Garg, P., & Talwar, D. (2017). Impact of Organisational Climate on Employee Performance: A Study With Reference To The Educational Sector of Indore. *International Journal of Research in Commerce & Management*, 8(4), 22–26.
- Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. (1ª ed.). UFRGS
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (4ª ed.). Atlas
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. (6ª ed.). São Paulo. Editora Atlas
- Gonçalves, B. (2012). A influência do ambiente de trabalho e do estilo de vida sobre a saúde do trabalhado. *In anais do XXXII encontro nacional de engenharia de produção*. https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_tn_wic_160_932_21165.pdf
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7 (2), 153-162.
- Limongi-França, A. C., & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. (4ª ed.) Atlas
- Lipp, M. E. (2003). Mecanismos neuro psicofisiológico do stress: *Teoria e aplicações clínicas*. Casa do Psicólogo
- Lipp, M. N. (2002). *O estresse do professor*. Campirus
- Markoni, M. A., & Lakatos, E. M. (2017). *Fundamentos de Metodologia Científica*. (8ª ed) Atlas
- Muchinsky, P. M. (2004). *Psicologia Organizacional*. Pioneira Thompson Learnig

- Ndilimeke, N. (2019). *O impacto das condições de trabalho na satisfação dos trabalhadores*. [Dissertação de gestão do potencial humano]. Instituto Superior de Gestão. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31666/1/Dissertacao-%20Nov%C3%ADcia%20Ndilimeke%20-%20%20O%20Impacto%20das%20Condi%C3%A7%C3%B5es%20de%20Trabalho%20na%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Trabalhadores.pdf>
- Neto, C. C. 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. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/18861/4/master_catarina_goncalves_neto.pdf
- Oliveira, M. C. (2009). *O stress e a intenção de abandono da profissão e do emprego entre os Técnicos Oficiais de Contas*. [Dissertação de Mestrado em Contabilidade]. Universidade do Porto. Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/56168/2/Stress%20TOC.pdf>
- Opperman, C. S. (2002). Tropical business issues. London. *Partner Price Water House Coopers. International Business Review*. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3255679>
- Organização Mundial de Saúde. (2010). *Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo de ação*. <https://www.who.int>
- Pachcoal, T., & Tamayo A. (2004). Escala de estresse no trabalho – *EET*. *Estudos de Psicologia*, 9(1),45-52. <https://www.scielo.br/j/epsic/a/MRLmmQhyZQjWcN4DPffTBbq/?format=pdf&lang=pt>
- Paschoal, T & Tamayo, A. (2004). A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 7(4), 33-54. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552003000400003>
- Prado, C. E. P. (2016). *Estresse ocupacional: causas e consequências*, 14(3) 285-289. Disponível em <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v14n3a14.pdf>
- Resende, A. M. (2017). Estresse Ocupacional: Um Estudo com Gestores de uma Empresa Mineira de Logística de Transportes. *Revista Administração em Diálogo*, 19 (1), 112-137 Disponível em <https://www.google.com/search?q=RESENDE%2C+Aline+Marcelina.+Estresse+Ocupacional%3A+Um+Estudo+com+Gestores+de+uma+Empresa+Mineira+de+Log%3ADstica+de+>

Transportes.+Revista+Administra%C3%A7%C3%A3o+em+Di%C3%A1logo%2C+v.+19%2C+n.+1%2C+p.+112-137%2C+2017

Robbins, S. R. (2002). *Comportamento Organizacional*. (8ª ed.) LTC

Robbins, S. R. (2005). *Comportamento organizacional*. (11ª ed.) São Paulo: Pearson Prentice Hall

Santos, A. (2018). *IBM SPSS como Ferramenta de Pesquisa Quantitativa*. Pontificia. Universidade Católica de São Paulo.
[https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/posgraduacao/programas/administracao/IBM-SPSS-como-ferramenta%20 de-pesquisa-quantitativa-alexandra](https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/posgraduacao/programas/administracao/IBM-SPSS-como-ferramenta%20de-pesquisa-quantitativa-alexandra)

Schaufeli, W. B. (2017). *Applying the job demands-resources model: a 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout*. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132.
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/476.pdf>

Siagian, S. P. (2014). *Manejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta

Silva, A, O. (2005). *A ergonomia no ambiente de trabalho: um estudo de caso na SUPGA/SERPRO*. [Dissertação de Mestrado em Administração, Centro Universitário de Brasília].
<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/8921/1/9950106.pdf>

Silva, K. (2013). *Estresse no Ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções*. Bacharel em Administração. Fundação Educacional do Município de Assis.
<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1011261124.pdf>

Souto, A. R. (2021). *Condições de trabalho: implicações no emprego e na vida pessoal* [Dissertação de mestrado em Ciências Económicas e Empresarias]. Universidade dos acores.
<https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/6294/1/DissertMestradoAnaRitaSouto2022.pdf>

Spector, P. E. (2002). *Psicologia da saúde ocupacional*. Saraiva

Sunarsi, D. (2019). *A análise do impacto do ambiente de trabalho e da cultura organizacional no desempenho e implicação da satisfação no trabalho*, 9(2), 237-246.
https://www.researchgate.net/publication/339245921_The_Analysis_of_The_Work_Environmental_and_Organizational_Cultural_Impact_on_The_Performance_and_Implication_of_The_Work_Satisfaction

- Supardi, C. (2003). *Kinerjakaryawan*. Ghalia Jakarta.
[https://scholar.google.com/scholar?q=Supardi+\(2003\)+Kinerja+Karyawan+Ghalia+Indonesia&hl=pt-PT&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com/scholar?q=Supardi+(2003)+Kinerja+Karyawan+Ghalia+Indonesia&hl=pt-PT&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e Saúde nas Organizações*. Artmed
- Vicente, D., José, C, M., Aliate, G., Elias. (2023). *Stress Ocupacional em Trabalhadores de um Centro de Saúde Pública na Cidade de Nampula – Moçambique*. <https://doi.org/10.5935/rpot/2023.3.24113>
- Vilarinho, L. I. (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. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/64724>
- Weil, P. (2002). *Relações Humanas na Família e no Trabalho*. Vozes

APÊNDICE

Apêndice 1: Guião de entrevista semi-estruturado

Chamo-me **Glória Xavier Ussaca**, estudante finalista do curso de Licenciatura em **Psicologia das Organizações**, na Faculdade de Educação (FACED), da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Cordialmente, venho por este meio solicitar a sua colaboração no meu estudo através da participação nesta entrevista de carácter exclusivamente académico, visando a recolha de dados para a elaboração do trabalho de culminação do curso (monografia), subordinado ao tema **Avaliação da influência do ambiente de trabalho como factor de risco para o desenvolvimento do estresse ocupacional**.

Objectivo da entrevista:

- Colher percepções dos funcionários do INNOQ, IP, na cidade de Maputo sobre o seu ambiente de trabalho.

Parte I – Entrevista

1. Como avalia as condições do local onde realiza os trabalhos (O espaço oferece segurança e conforto)?
2. De que forma o equipamento de trabalho contribui para a realização das suas actividades?
3. Qual é o seu sentimento em relação a frequente indisponibilidade de transporte na instituição para os funcionários?
4. De que forma a relação com os seus colegas de trabalho contribui para a realização do seu trabalho? (Gosta de ajudar? Recebe ajuda? Existe um espírito de cooperação na realização dos trabalhos em equipa e apoio entre colegas para a realização dos trabalhos individuais?)
5. Quando se sente sobrecarregado com o trabalho como minimiza o impacto da sobrecarga?
6. Que apreciação faz sobre o reconhecimento do seu trabalho pelo seu superior hierárquico?

ANEXOS

Anexo 1: Escala de Estresse no Trabalho (ETT)

Prezado colaborador (a) do Instituto Nacional de Normalização e Qualidade (INNOQ,IP)

Chamo-me **Glória Xavier Ussaca**, estudante finalista do curso de Licenciatura em Psicologia, na vertente de Psicologia das Organizações, na Faculdade de Educação (FACED), da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Cordialmente, venho por este meio solicitar a sua participação no meu estudo através de preenchimento deste questionário, de carácter exclusivamente académico, visando a recolha de dados para a elaboração do trabalho de culminação do curso (monografia), subordinado ao tema "Avaliação da influência do ambiente de trabalho como factor de risco no desenvolvimento do estresse ocupacional"

Atempadamente, agradece-se e apela-se a honestidade e sinceridade nas respostas, tendo em conta que constituirão a base para o alcance do objectivo deste estudo. Assegura-se o anonimato aos respondentes e a confidencialidade no tratamento dos dados fornecidos.

Na parte I, estão os itens relativos aos dados sociodemográficos. Na parte II apresenta-se o questionário em que se espera que avalie de forma autêntica /real o seu sentimento em relação a opção que corresponde a sua resposta. Assinalando com X a opção correspondente a apreciação.

A sua participação é do meu grande apreço.

Parte I: Dados sociodemográficos

1. **Sexo:** Masculino () Feminino ()

2. **Idade:** _____

3. **Tempo de serviço:** _____

4. **Nível académico:**

a) Ensino básico ()

b) Ensino secundário completo ()

- c) Ensino técnico profissional ()
- d) Licenciatura ()
- e) Mestrado ()
- f) Doutoramento ()

5. Tipo de emprego

- a) Único ()
- b) Alternativo ()

PARTE II: AFIRMAÇÕES DO QUESTIONÁRIO

No questionário abaixo pergunta-se o quanto você se identifica ou não com a questão, em relação a vários aspectos inerentes à avaliação do nível de estresse no ambiente de trabalho, assim como a sua opinião em relação aos factores relativos ao estresse ocupacional. Escolha entre as alternativas e coloque um X no número que melhor representa a sua opinião.

| Afirmações | | Discordo totalmente | Discordo | Concordo em parte | Concordo | Concordo totalmente |
|------------|---|---------------------|----------|-------------------|----------|---------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | A forma como as tarefas são distribuídas no meu sector de trabalho me deixa nervoso | | | | | |
| 2 | O tipo de controlo existente no meu local de trabalho me deixa irritado | | | | | |
| 3 | A falta de autonomia na execução das minhas tarefas no meu sector de trabalho é desgastante | | | | | |
| 4 | Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu sector de trabalho | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------|--|----------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|----------------------------|
| 5 | Tenho me sentido incomodado com a falta de treinamentos para capacitação profissional | | | | | |
| 6 | O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso | | | | | |
| 7 | Sinto-me irritado com a fraca divulgação de informação sobre decisões organizacionais no meu sector de trabalho. | | | | | |
| 8 | Sinto-me incomodado com a falta de informação sobre minhas tarefas no meu sector de trabalho | | | | | |
| 9 | Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão acima das minhas capacidades | | | | | |
| Afirmações | | Discordo totalmente | Discordo | Concordo em parte | Concordo | Concordo Totalmente |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | A falta de compreensão sobre as minhas responsabilidades neste trabalho tem me causado irritação | | | | | |
| 11 | Sinto-me incomodado com a falta de confiança do meu superior sobre a execução do meu trabalho | | | | | |
| 12 | Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na/em frente de colegas de trabalho | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho | | | | | |
| 14 | Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores no serviço | | | | | |
| 15 | Tenho estado nervoso por meus superiores hierárquicos me darem ordens contraditórias | | | | | |
| 16 | Sinto-me incomodado com a comunicação entre mim e meu superior | | | | | |
| 17 | A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado | | | | | |
| 18 | Fico de mau humor por sentir-me isolado na instituição | | | | | |
| 19 | A competição do meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor | | | | | |
| 20 | As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado irritado | | | | | |
| 21 | Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas que estão abaixo do meu nível de habilidade | | | | | |
| 22 | Sinto-me irritado por meu superior ocultar meu trabalho bem feito diante de outras pessoas | | | | | |
| 23 | Fico incomodado por meus superiores evitarem me incumbir de | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | responsabilidades importantes no sector de trabalho | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|



Faculdade de Educação

Ao

Instituto Nacional de Normalização e Qualidade (INNOQ-IP)

Maputo

N/Ref 881 /FACED/24

Maputo, 09 de Julho de 2024

CREDECIAL

Para efeitos de realização da Monografia do final do curso, está devidamente credenciada a sra. Glória Xavier Ussaca, estudante finalista do curso de Licenciatura em Psicologia das Organizações na FACED/UEM, para proceder a recolha de dados na Instituição que V. Excia dirige, com objectivo de elaborar sua Monografia intitulada "Influência do Ambiente de Trabalho como Factor de Risco Para o Desenvolvimento do Estresse Ocupacional".

Cordiais Saudações;

A Directora-Adjunta da Graduação


Mestre Nilza Aurora Tarcisio César
(Assistente Unifaculdade de Educação)

INNOQ, IP SECRETARIA GERAL
RECEBIDO
DATA 12/07/2024
HORAS 11h 47
ASSINATURA 