

setembro | 2025



## O impacto do *Stress* nas Equipas de Trabalho: Estudo na Associação Portas P'rá Vida, no concelho de Lamego

Inês Magalhães Rebelo



## O impacto do *Stress* nas Equipas de Trabalho: Estudo na Associação Portas P'rá Vida, no concelho de Lamego

Inês Magalhães Rebelo

Trabalho efetuado sob a orientação de  
Professora Doutora Sandra Maria Gouveia Antunes  
Doutora Helena Paula Felgueira

Mestrado em Gestão de Organizações Sociais

setembro, 2025

## DEDICATÓRIA

---

Dedico este trabalho aos meus queridos pais pelo apoio e pela motivação constante ao longo desta jornada e por nunca me terem deixado desistir.

À minha madrinha Paula Andrade e à minha prima Marta Almeida que sempre me motivaram para continuar esta etapa.

A familiares e amigas que sempre me apoiaram nesta fase difícil da minha vida e me deram forças para acabar a minha dissertação.

Ao meu namorado, Miguel Rodrigues, que sempre me incentivou para seguir os meus sonhos e alcançar os meus objetivos.

À minha professora Sandra Antunes que, sem se aperceber, me deu forças para continuar esta jornada, mesmo sabendo pela fase menos boa pela qual eu estava a passar.

Houve muitos obstáculos, mas é graças a estas pessoas que consegui terminar e, assim, dedico-lhes a minha Dissertação.

Tenho o segredo do sucesso para a vida. O segredo é amar. Amar é o que permite inflamar outras pessoas, ver o que vai dentro delas . . . . A pessoa que não ama não sente realmente o entusiasmo que lhe permite ir em frente, liderar os outros e ser bem-sucedida. Não conheço outra chama, outra coisa na vida mais estimulante e mais positiva do que o amor.

- General John H. Stanford

## **AGRADECIMENTOS**

---

A realização deste trabalho não teria sido possível sem a colaboração de um conjunto de pessoas a quem se impõe um caloroso agradecimento.

Em primeiro lugar, quero agradecer às minhas orientadoras, Professora Doutora Sandra Antunes e Professora Helena Felgueira, pelas diversas sugestões e esclarecimentos de dúvidas, correções realizadas e, essencialmente, pela disponibilidade e pelo apoio que ambas me proporcionaram ao longo deste percurso.

Gostaria de agradecer às pessoas que contribuíram para a validação do meu inquérito por questionário, pois a sua cooperação no preenchimento e na divulgação dos questionários foi fundamental para a recolha de informação necessária para o estudo empírico.

Quero também agradecer à Instituição Associação Portas P'ra Vida, do concelho de Lamego, nomeadamente aos seus diretores e colaboradores, que responderam ao inquérito por questionário, pois sem a sua colaboração a realização do estudo seria impossível.

Por último, quero deixar um agradecimento especial aos meus pais, Carla Rebelo e Augusto Rebelo, que sempre me apoiaram em todos os projetos da minha vida, e que durante todo o percurso, repleto de barreiras e dificuldades, acreditaram em mim e são o meu verdadeiro pilar.

Atualmente, as Organizações Sociais desempenham um papel fulcral e indispensável para o bem-estar de muitos indivíduos na sociedade, o que concorre para a importância de estudar o impacto que o *stress* tem na saúde mental nos trabalhadores e os métodos que as organizações podem adotar para reduzir este fator e, assim, assegurar a melhor qualidade de desempenho dos indivíduos bem como a qualidade dos serviços que prestam.

Deste modo, o intuito deste estudo foi o de aprofundar a compreensão sobre o papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na sociedade, conhecer o seu campo de intervenção na saúde mental e, dentro deste, estudar os efeitos gerados pelo *stress* nas equipas de trabalho de uma destas instituições. Os principais objetivos que nos trouxeram a este estudo foram: analisar as fontes e manifestações do *stress* laboral na IPSS; avaliar o impacto do *stress* laboral no desempenho individual e organizacional da IPSS; e, por fim, propor estratégias de gestão e prevenção do *stress* laboral na IPSS escolhida.

No enquadramento teórico foram abordados alguns conceitos, nomeadamente: o Terceiro Setor e a Economia Social, bem como as Organizações Sociais; o conceito de *stress* e as consequências que o mesmo traz a nível individual e a nível organizacional e, por fim, as medidas preventivas de riscos psicossociais.

No que diz respeito à parte empírica da investigação recorreu-se a uma metodologia quantitativa através da utilização de um inquérito por questionário dirigido aos colaboradores, considerados nas suas diferentes categorias profissionais, da IPSS “Associação Portas P’rà Vida”, situada no concelho de Lamego, no distrito de Viseu.

Após a análise dos resultados obtidos, pôde-se constatar que o ambiente organizacional pode afetar o desempenho dos trabalhadores, levando à criação de fatores de *stress* que podem ser patológicos, isto é, que podem conduzir ao aparecimento de depressões e ansiedades crónicas. Porém, ao longo deste estudo, estudámos algumas medidas que podem vir a melhorar a ligação do trabalhador com o ambiente organizacional, bem como com a sua entidade patronal, funcionando como elementos mitigadores.

**Palavras-chave:** Organizações Sociais, Instituições Particulares de Solidariedade Social, *Stress*, Ambiente de trabalho, Medidas preventivas de riscos psicossociais.

## ABSTRACT

---

Nowadays, Social organizations play a central and indispensable role in the well-being of many individuals in society, which makes it essential to study the impact that stress has on the mental health of workers and the methods that organizations can adopt to reduce this factor and thus ensure the best quality of performance for individuals as well as the quality of the services provided by the institution.

The aim of this study was therefore to deepen our understanding of the role of Private Social Solidarity Institutions (IPSS) in society, to get to know their field of intervention in mental health and, within this, to study the effects generated by stress in the work teams of one of these institutions. The main objectives that led us to this study were: to analyse the sources and manifestations of work-related stress in the IPSS; to assess the impact of work-related stress on individual and organisational performance in the IPSS; and, finally, to propose strategies for managing and preventing work-related stress in the IPSS.

In the theoretical framework, some concepts were covered, namely: the Third Sector and the Social Economy, as well as Social Organisations; the idea of stress and the consequences it has at an individual level as well as at an organisational level and, finally, preventive measures for psychosocial risks.

As far as the empirical part of the research is concerned, a quantitative methodology was used with a questionnaire survey addressed to the employees, considered in their different professional categories, of the IPSS 'Associação Portas P'rá Vida', located in the municipality of Lamego, in the district of Viseu.

After analysing the results obtained, the organisational environment can affect workers' performance, leading to the creation of stress factors that can be pathological, i.e. that can lead to the appearance of chronic depression and anxiety. However, during this study, we looked at some measures that could improve the workers' connection with the organizational environment and their employer, acting as mitigating elements.

**Keywords:** Social Organisations, Private Social Solidarity Institutions, Stress, Work environment, Preventive measures for psychosocial risks.

ÍNDICE DE TABELAS .....	ix
ÍNDICE DE SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	xii
INTRODUÇÃO .....	1
1 – APRESENTAÇÃO DO ESTUDO .....	3
1.1 – Enquadramento e Justificação .....	3
1.2 – Formulação do Problema .....	4
1.3 – Objetivos da investigação .....	5
1.4 – Delimitação da Abordagem.....	6
1.5 – Estrutura da dissertação.....	8
2 – REVISÃO DE LITERATURA.....	9
2.1 – O Terceiro Setor e a Economia Social.....	10
2.2 – O Conceito de <i>Stress</i> Profissional .....	13
2.2.1 – Fatores Stressores no Meio Laboral .....	15
2.2.2 – O <i>Stress</i> como Resposta .....	18
2.2.3 – Consequências do <i>Stress</i> no Indivíduo .....	19
2.2.4 – Impacto do <i>Stress</i> no Desempenho Organizacional .....	21
2.2.5 – Práticas de Gestão do <i>Stress</i> em contexto de trabalho.....	23
2.2.6 – Medidas Preventivas de Riscos Psicossociais.....	25
3 – METODOLOGIA, MÉTODOS E TÉCNICAS .....	27
3.1 – Metodologia e Métodos .....	27
3.2 – População e Amostra.....	28
3.3 – Técnicas de Recolha de Dados .....	33
3.4 – Técnicas de análise de dados.....	35
4 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	37
4.1 – Resposta Social: CACI da Mata da Viscondessa .....	37
4.1.1 – Dados Socioprofissionais.....	37
4.1.2 – Impacto do <i>Stress</i> no Meio Laboral.....	40
4.2 – Resposta Social: CACI Aldeia de São João.....	50
4.2.1 – Dados Socioprofissionais.....	50
4.2.2 – Impacto do <i>Stress</i> no Meio Laboral.....	54

4.3 – Resposta Social: Estrutura Residencial.....	63
4.3.1 – Dados Socioprofissionais.....	63
4.3.2 – Impacto do <i>Stress</i> no Meio Laboral.....	67
5 – INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	77
CONCLUSÃO .....	82
BIBLIOGRAFIA .....	84
APÊNDICES.....	89
Apêndice A – Inquérito por Questionário.....	89
Apêndice B – Pedido de Autorização para a realização do estudo por Inquérito por Questionário .....	92
ANEXOS .....	93
Anexo A – Organograma da IPSS APPV.....	93
Anexo B – Inquérito por Questionário de Gomes A. (2010).....	94

## ÍNDICE DE TABELAS

---

Tabela 1 – Consequências do Stress na Vida do Indivíduo .....	20
Tabela 2 – Consequências do Stress na Organização.....	21
Tabela 3 – Tipos de Estudos de Caso .....	28
Tabela 4 – Número de Profissionais das Respostas Sociais Seleccionadas para Análise .....	32
Tabela 5 – Faixa Etária.....	37
Tabela 6 – Género .....	38
Tabela 7 – Nível de Escolaridade .....	38
Tabela 8 – Estado Civil.....	38
Tabela 9 – Área de Formação .....	39
Tabela 10 – Cargo/Função que Desempenha .....	39
Tabela 11 – Tempo de Serviço na Instituição .....	40
Tabela 12 – Remuneração Auferida .....	40
Tabela 13 – Pensa mudar de profissão?.....	41
Tabela 14 – Faixa Etária.....	51
Tabela 15 – Género.....	51
Tabela 16 – Nível de Escolaridade .....	51
Tabela 17 – Estado Civil.....	52
Tabela 18 – Área de Formação .....	52
Tabela 19 – Cargo/Função que Desempenha .....	53
Tabela 20 – Tempo de Serviço na Instituição .....	53
Tabela 21 – Remuneração Auferida .....	54
Tabela 22 – Pensa mudar de profissão?.....	54
Tabela 23 – Faixa Etária.....	63
Tabela 24 – Género.....	63
Tabela 25 – Nível de Escolaridade .....	64
Tabela 26 – Estado Civil.....	64
Tabela 27 – Área de Formação .....	65
Tabela 28 – Cargo/Função que Desempenham.....	65
Tabela 29 – Tempo de Serviço na Instituição .....	66
Tabela 30 – Remuneração Auferida .....	66
Tabela 31 – Pensa mudar de profissão?.....	67
Tabela 32 – Comparação da Incidência de Stress nas Três Respostas Sociais em Estudo .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

---

Figura 1 – Freguesias da Cidade de Lamego .....	29
Figura 2 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Condições de Trabalho .....	42
Figura 3 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho.....	43
Figura 4 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Relações com as Lideranças .....	44
Figura 5 – Nível de <i>Stress</i> Gerado com a Atividade Profissional .....	45
Figura 6 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o <i>Stress</i> Experimentado no Trabalho .....	46
Figura 7 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal .....	48
Figura 8 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o <i>Stress</i> Profissional.....	49
Figura 9 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral.....	49
Figura 10 – Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral.....	50
Figura 11 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Condições de Trabalho .....	55
Figura 12 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho.....	56
Figura 13 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Relações com as Lideranças.....	57
Figura 14 – Nível de <i>Stress</i> Gerado com a Atividade Profissional.....	58
Figura 15 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o <i>Stress</i> Experimentado no Trabalho .....	59
Figura 16 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal .....	60
Figura 17 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o <i>Stress</i> Profissional.....	61
Figura 18 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral.....	62
Figura 19 – Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral.....	62
Figura 20 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Condições de Trabalho .....	68
Figura 21 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho.....	70
Figura 22 – Relação entre os Níveis de <i>Stress</i> Experimentados e as Relações com as Lideranças.....	71
Figura 23 – Nível de <i>Stress</i> Gerado com a Atividade Profissional.....	72

Figura 24 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o <i>Stress</i> Experimentado no Trabalho .....	73
Figura 25 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal .....	74
Figura 26 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o <i>Stress</i> Profissional .....	75
Figura 27 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral .....	76
Figura 28 – Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral.....	76

## ÍNDICE DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

---

APPV – Associação Portas P'ra Vida

CACI – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

DGS – Direção Geral de Saúde

EM – Estados Membros

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

OES – Organização de Economia Social

RSI – Rendimento Social de Inserção

SPSS – *Software Statistical Package for the Social Sciences*

UE – União Europeia

O presente trabalho surgiu com a intenção de aprofundar a compreensão sobre o papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na sociedade, conhecer o seu campo de intervenção na saúde mental e, dentro deste, estudar os efeitos gerados pelo *stress* nas equipas de trabalho de uma destas instituições.

O título proposto para esta dissertação, realizada no âmbito do curso de mestrado em Gestão das Organizações Sociais, é, então, “O impacto do *Stress* nas Equipas de Trabalho: Estudo na Associação Portas P’rà Vida no concelho de Lamego”.

Deste modo, decidimos situar o nosso estudo nesta IPSS, que trabalha com pessoas portadoras com deficiência com a finalidade de promover a sua inclusão socioprofissional.

As motivações que nos levaram à escolha deste tema de pesquisa decorrem de um conjunto de fatores, quer pessoais quer relacionais. As nossas motivações pessoais estão relacionadas com o facto de nos vermos como cidadãos conscientes para com esta problemática social, entre outras, e de termos um familiar que é portador de uma doença rara. Temos, também, uma preocupação para com as pessoas portadoras com deficiência e a sua inserção na sociedade e o usufruto dos seus direitos como cidadãos e cidadãs de pleno direito.

No que diz respeito às nossas motivações relacionais resultam da vivência diária com um irmão, portador de uma doença rara, e dos obstáculos que, o mesmo, enfrenta, devido à sua mobilidade reduzida e ao facto de ter uma estrutura corporal diferente, quando comparada com a dos seus colegas da mesma idade.

Assim sendo, a escolha desta instituição e tema específico reveste-se de uma enorme importância pessoal, pois acreditamos e defendemos que não é por estas pessoas serem “diferentes” que deixam de ter importância para a sociedade e que devem beneficiar de facto dos mesmos direitos que são usufruídos pela restante população.

Acresce que o papel destas IPSS é imprescindível para este público-alvo, bem como para quem trabalha com ele, nomeadamente, colaboradores, técnicos superiores, diretores técnicos e a direção e, com isto, queremos realçar que, muitas vezes, o equilíbrio e a saúde mental destes profissionais são desconsiderados apesar de se constituírem num fator essencial ao seu exercício profissional.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, as Instituições Particulares de Solidariedade Social têm assumido uma posição de supremacia face ao

estabelecimento e desenvolvimento de um conjunto de respostas sociais, em todo o território nacional. Este setor, ao longo de três décadas, não só cresceu exponencialmente em número de IPSS constituídas, como passou a assumir, na sociedade, uma importância social e económica inquestionável (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, 2014).

O trabalho que é realizado pelas IPSS não se insere apenas no setor da segurança social, mas também noutros domínios, nomeadamente na saúde, educação e em áreas em que as necessidades sociais dos cidadãos possam ser asseguradas. Logo, uma vez que o seu trabalho é feito por via da proximidade aos indivíduos, as IPSS adquirem, também, uma especial importância na dinamização das economias locais onde estão implementadas (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, 2014).

Noutro parâmetro, é essencial abordar a saúde mental dos profissionais que trabalham nestas IPSS, uma vez que a mesma pode ser afetada pela incidência de *stress*. De acordo com o relatório *Health at a Glance Europe*, de 2020, após a pandemia houve um aumento progressivo dos problemas de saúde mental, com incidência no *stress*, na ansiedade e depressão (OECD/European Union, 2020).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define o conceito de saúde-mental “como um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não consistindo somente da ausência de uma doença ou enfermidade” (Ghebreyesus, 2022, p. 3).

Segundo o diretor-geral da OMS, Tedros Ghebreyesus (2022):

Todos conhecemos alguém afetado por transtornos mentais. A boa saúde mental se traduz em boa saúde física e este novo relatório é um argumento convincente para a mudança. Os vínculos indissolúveis entre saúde mental e saúde pública, direitos humanos e desenvolvimento socioeconómico significam que a transformação de políticas e práticas em saúde mental pode trazer benefícios reais e substantivos para pessoas, comunidades e países em todos os lugares. O investimento em saúde mental é um investimento em uma vida e um futuro melhores para todos (cit. por Organização Pan-Americana da Saúde, 2022, para. 6).

### 1.1 – Enquadramento e Justificação

A escolha do tema para esta investigação advém, especificamente, do interesse que temos em aprofundar esta área de conhecimento (o *stress* profissional) numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que trabalha com pessoas portadoras com deficiência, e em perceber como e em que medida pode uma organização ser influenciada pelo *stress* sentido pelos seus colaboradores no dia a dia.

Trata-se de uma investigação que é atual, uma vez que o *stress* é algo que está cada vez mais presente nas nossas vidas e nas organizações de economia social, tenham elas ou não fins lucrativos, e que se não for bem acomodado pode colocar em causa o desempenho das pessoas nas organizações. É, por conseguinte, um estudo que nos estimula, tendo em conta que a organização que irá ser abordada neste estudo é uma Associação de Pais e Amigos do cidadão Deficiente, designada por “Associação Portas P’rà Vida”.

Como em qualquer outra instituição, o ambiente organizacional é um dos fatores que irá condicionar o comportamento dos trabalhadores, bem como o seu desempenho no local de trabalho, logo o bem-estar de cada trabalhador é uma condicionante importante que deve ser valorizada. Um trabalhador que, no seu local de trabalho, se encontra num clima tenso e de *stress* não irá conseguir corresponder às expectativas que a entidade patronal propõe. Por essa razão, é necessário avaliar a sua manifestação nos colaboradores, compreender as características da organização e quais são as medidas que a mesma poderá adotar para poder melhorar o bem-estar dos seus trabalhadores (Puente-Palacios, Pacheco, & Severino, 2013).

A “Associação Portas P’rà Vida” (APPV) é uma instituição que acolhe e trabalha com pessoas portadoras com deficiência, sendo essencial reconhecer e contribuir para melhorar as condições de trabalho desenvolvido pelos diretores técnicos e colaboradores junto do público que servem, uma vez que ainda hoje persistem situações de discriminação, de *bullying* e de preconceito para com a pessoa portadora de deficiência, pelo resto da sociedade.

## 1.2 – Formulação do Problema

A construção de uma questão de partida obriga o investigador a uma clarificação das suas intenções e das suas perspetivas. Deste modo, o mesmo deve formular numa questão precisa e clara, exequível, isto é, adequada aos recursos pessoais, materiais e teóricos, cuja necessidade podemos pensar e racionalizar, e pertinente, ou seja, coerente, o problema a que vai procurar responder com a investigação (Campenhoudt, Quivy, & Marquet, 2019).

Assim o tema eleito para esta investigação é o de perceber qual o impacto que o *stress* tem nas Equipas de trabalho, em concreto na IPSS APPV, do concelho de Lamego. Isto é, o problema em estudo nesta investigação pressupõe conhecer o impacto do *stress* no meio laboral e quais são as consequências negativas que dele advêm para o funcionamento da organização que elegemos para análise. Com esta questão pretendemos identificar os principais fatores stressores, isto é, as fontes que são geradoras de *stress* no contexto de trabalho, determinar os níveis de *stress* experimentados pelos colaboradores, apurar a existência de estratégias de prevenção e de práticas de gestão de *stress* na organização, e relacionar os níveis de *stress* verificados com o desempenho individual e organizacional.

O desempenho dos colaboradores será apreciado com base em aspetos como o número de tarefas concluídas por dia/semana, o tempo médio gasto em atendimentos ou cuidados aos utentes, a sua taxa de absentismo, e a frequência de erros ou incidentes no trabalho. Quando falamos de colaboradores, importa clarificar que, os mesmos, serão estudados por categorias profissionais, nas três respostas sociais escolhidas para este estudo, nomeadamente: Diretores Técnicos, Técnicos Superiores de diversas áreas, Monitores, Ajudantes de ação direta, Auxiliar de Serviços Gerais, Encarregada, Cozinheira Chefe e mais quatro cozinheiras e uma ajudante na copa e, por fim, dois motoristas.

Explorando uma dimensão mais qualitativa, também se pretende investigar como o *stress* influencia a qualidade dos serviços prestados aos utentes, com base na sua perceção sobre a satisfação dos utentes, e no cumprimento de padrões básicos de cuidado.

Por fim, é nosso intuito perceber que relação se estabelece entre os níveis de *stress* registados pelos colaboradores e os técnicos superiores e o clima organizacional e a coesão das equipas, considerando a forma como sentem as relações interpessoais, a comunicação e colaboração com os outros colaboradores e as chefias, e a motivação coletiva e o sentimento de pertença que experimentam relativamente à organização.

### 1.3 – Objetivos da investigação

Os objetivos desta investigação podem dividir-se em objetivos gerais, que traduzem as metas mais amplas que procuramos alcançar com a sua realização, respondendo diretamente ao problema em estudo, e em objetivos específicos, que possuem um caráter mais específico, desempenhando uma função intermediária de concretização, mais operacional, possibilitando o alcance do objetivo geral.

Assim, os objetivos deste estudo serão os seguintes:

#### 1. Objetivo Geral: Analisar as fontes e manifestações do *stress* laboral na IPSS

Objetivos Específicos:

- a) Identificar os principais fatores stressores no ambiente de trabalho da IPSS.
- b) Avaliar os níveis de *stress* percebidos pelos colaboradores em diferentes funções;
- c) Examinar como o *stress* afeta as relações interpessoais entre colaboradores, utentes e direção;

#### 2. Objetivo Geral: Avaliar o impacto do *stress* laboral no desempenho individual e organizacional da IPSS

Objetivos Específicos:

- a) Analisar a relação entre os níveis de *stress* e a produtividade percebida dos colaboradores (Número de tarefas concluídas por dia/semana; Tempo médio gasto em atendimentos ou cuidados aos utentes; Taxa de absentismo; Frequência de erros ou incidentes no trabalho);
- b) Investigar como o *stress* influencia a qualidade dos serviços prestados aos utentes (satisfação dos utentes; cumprimento de padrões básicos de cuidado);
- c) Investigar o impacto do *stress* no clima organizacional e na coesão das equipas (relações interpessoais; comunicação e colaboração; motivação coletiva e sentimento de pertença à organização).

#### 3. Objetivo Geral: Propor estratégias de gestão e prevenção do *stress* laboral na IPSS

Objetivos Específicos:

- a) Identificar práticas eficazes de gestão do *stress* já implementadas na instituição;
- b) Desenvolver recomendações para melhorar o bem-estar e a resiliência dos colaboradores;

- c) Sugerir medidas organizacionais para reduzir as fontes de *stress* e otimizar o desempenho.

#### **1.4 – Delimitação da Abordagem**

O intuito desta investigação é estudar qual é o impacto do *stress* no meio laboral e quais são as consequências negativas que dele advêm para o funcionamento da organização? Numa dimensão pessoal, esta investigação tem um significado muito importante uma vez que, atualmente a saúde mental é um conceito que está cada vez mais presente na sociedade e, como a mesma é “olhada” pelas organizações sociais. Com a mudança organizacional e com o crescimento tecnológico, as organizações sociais exigem mais dos trabalhadores o que, por sua vez, muitas das vezes a saúde mental dos mesmos fica prejudicada, nomeadamente, ao *stress* que têm de gerir no seu dia a dia.

O estudo que se pretende desenvolver está dividido em duas etapas. Primeiramente serão explorados teoricamente os conceitos pertinentes ao tema em causa e à questão de partida elaborada, por via de uma revisão de literatura. De seguida, o estudo irá ter uma vertente prática, de modo, a responder à temática em estudo e estudar o contexto organizacional eleito para análise, visando caracterizar os níveis de *stress* registados pelos seus colaboradores, compreender os fatores que estão na sua origem, conhecer as estratégias de prevenção e práticas de gestão do *stress*, e explorar as suas consequências para o desempenho pessoal e organizacional.

A nível de enquadramento teórico, percebemos que, nas últimas décadas, o papel das IPSS tem sido cada vez mais notório e imprescindível, uma vez que têm expandido cada vez mais, face às mudanças das estruturas geográficas. Esta alteração demográfica vem proporcionar uma emergência na sociedade envelhecida, que se deve, principalmente, a um acentuado decréscimo da taxa de natalidade e a um aumento da esperança de vida, resultantes de hábitos de vida mais adequados e melhores cuidados de saúde.

As IPSS atuam com o objetivo de contribuírem para a melhoria das condições da população social em geral, promovendo a inclusão social dos mais desfavorecidos. Para isso, desenvolvem um conjunto de atividades que visam dar resposta às carências existentes na sua área de intervenção.

Estas instituições geram, assim, no âmbito da sua génese, um conjunto de respostas sociais, que têm implícito a produção de um conjunto de bens e serviços destinados às suas populações alvo (Salamon, Sokolowski, Haddock, & Stone, 2012).

Segundo Salamon et al. (2012) a maioria das atividades deste tipo de organizações advém da prestação de serviços, sobretudo relacionado com a área dos serviços sociais.

Em Portugal, as organizações da Economia Social têm assumido uma função relevante ao nível da coesão social, uma vez que atuam no combate a diferentes formas de exclusão social e estimulam a criação de emprego, melhorando as condições de empregabilidade.

As IPSS ajudam o Estado a conseguir chegar a um maior grupo de pessoas, uma vez que ele, enquanto agente único, não o consegue fazer sozinho. As IPSS, para além de tudo o que foi já referido, ainda conseguem ajudar a população local na criação de emprego, continuando assim a contribuir para a economia do país. É importante, ainda, referir que, na perspetiva da Segurança Social, estas instituições revelam aspetos positivos e negativos.

Os pontos positivos são: o preenchimento das lacunas do Estado; o respeito pela economia dos recursos e uma maior proximidade ao meio social, o que motiva, na maioria dos casos, a rapidez da sua resposta. Os aspetos negativos expostos são: a falta de técnicos; o facto de os dirigentes nem sempre serem os mais adequados, uma vez que na maioria dos casos não têm qualificações para ocupar esse cargo e a rotatividade é, praticamente, inexistente; a forma como são fixadas e administradas as participações dos utentes, nomeadamente no caso de pessoas mais carenciadas e situações menos regulares (Hespanha, 2000).

Para finalizar, podemos dizer que a doutrina que está por trás do apoio atribuído pelo Estado a estas instituições é a de apoiar as instituições que se propõem a desenvolver atividades no âmbito da ação social, mas somente aquelas que se demonstrarem capazes no trabalho que desenvolvem. Por esse motivo, antes de se celebrar o contrato são avaliadas as condições de cada instituição, não sendo a componente financeira considerada um fator impeditivo, por si só, para se criar uma IPSS (Hespanha, 2000).

Assim, e dado o intuito deste trabalho, um dos objetivos perseguidos passa por aprofundar os conceitos pertinentes ao tema escolhido e à questão-problema levantada, à qual se pretende dar resposta. Deste modo, serão abordados os conceitos de *stress*, formas e manifestações de *stress*, estratégias e práticas de prevenção e gestão do *stress*, e as consequências que dele derivam sobre o desempenho organizacional.

A nível geográfico, o estudo irá concretizar-se no concelho de Lamego, pelo motivo de ser mais próximo da nossa residência e, assim, ser mais fácil dirigirmo-nos à instituição sempre que for necessário e indispensável.

### **1.5 – Estrutura da dissertação**

A estrutura desta dissertação será constituída pelos seguintes capítulos: uma breve Introdução que serve para enquadrar o estudo, refletindo sobre o tema, a delimitação da abordagem que vai ser seguida, os seus objetivos gerais e específicos, e a abordagem metodológica; um primeiro capítulo dedicado à revisão da literatura, com a finalidade de nos inteirarmos do estado da arte sobre o tema em análise, conhecermos os principais estudos realizados e as evidências que apuraram, e enquadrar teoricamente os conceitos envolvidos no problema em estudo.

Seguidamente, apresenta-se o desenho metodológico adotado para a investigação, que explica a metodologia e os métodos utilizados, caracteriza a população em observação, e apresenta os instrumentos de recolha e de análise de dados.

Por último, a dissertação apresenta os resultados da análise de dados, discute-os e apresenta as conclusões, refletindo sobre a resposta alcançada para o problema e os objetivos estabelecidos, as limitações que o estudo enfrentou, e as orientações para trabalhos futuros, deixando, também, algumas sugestões de melhoria à organização com respeito à prevenção e gestão do *stress* dos seus colaboradores.

Neste capítulo serão abordados diversos conceitos, nomeadamente, o Terceiro Setor e a Economia Social, bem como as Organizações Sociais, que estão interligados pelo foco em promover o bem-estar coletivo e atuar na solução de problemas sociais, muitas vezes sem fins lucrativos.

No que diz respeito às organizações de economia social e à solidariedade, as mesmas são entidades que operam dentro da lógica da “economia social”, com um foco central na promoção do bem-estar coletivo e na criação de valor social. Elas atuam em diversas áreas, como saúde, educação, habitação, meio ambiente e outros serviços essenciais, e são fundamentadas em princípios de solidariedade.

De acordo com Caeiro (2008), a economia social, nos últimos tempos, é alvo de debate, no sentido de perceber se é um fio de condutor suficientemente forte para permitir de forma consistente, autofinanciar organizações privadas sem fins lucrativos. Ao longo do tempo, a economia social está em constante mudança, uma vez que, segundo o autor, é “o conjunto de organizações privadas que não têm fins lucrativos, mas que se autofinanciam tendo objetivos de cariz social que nem o setor público nem o setor privado são capazes de levar a cabo” (p. 61).

A solidariedade, de acordo com a ética, é sinónimo de equidade, de justiça social e de responsabilidade. Assim, para Gadamer (2009), a prática da solidariedade pode contribuir para o surgimento de novos sujeitos sócios-históricos para a transformação social, uma vez que a prática social está ligada a uma ética de mediação para a solidariedade.

A ética na mediação refere-se aos princípios que guiam o comportamento do mediador e das partes envolvidas em um conflito, garantindo que o processo seja justo, imparcial e respeitoso. Estes princípios estão presentes na Lei nº 29/2013, de 19 de abril e, são os seguintes:

- Imparcialidade;
- Confidencialidade;
- Autonomia;
- Competência;
- Respeito (Código de Processo Civil e no Manual de Mediação Judicial, 2023).

No que diz respeito à solidariedade, esta consiste em ações de uma pessoa ou comunidade, em que o bem-estar de uns está diretamente ligado ao bem-estar de todos.

Este princípio lembra-nos da importância de trabalharmos juntos para enfrentar desafios comuns; um artigo que preside ao funcionamento das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Este tipo de entidades está inserido no denominado Terceiro Setor, sendo que este setor ocupa um espaço muito importante na resposta ao bem-estar social, no qual as Organizações do Terceiro Setor desempenham um papel fundamental na resposta aos problemas sociais.

As IPSS englobadas neste enquadramento legal, de acordo com o Decreto-Lei nº 172-A/2014, no seu artigo 1º, têm como objetivo “dar expressão à solidariedade e justiça entre os indivíduos, no intuito da prestação de serviços que dão apoio a crianças e jovens, a famílias, à integração social e comunitária, à proteção da saúde, educação e formação profissional dos cidadãos e à resolução de problemas habitacionais do cidadão” (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, 2014).

Deste modo, em Portugal, as IPSS têm uma finalidade não lucrativa e têm por objetivo, segundo Caeiro (2008) “dar expressão à solidariedade e justiça entre os indivíduos, no intuito da prestação de serviços que vão do apoio a crianças e jovens, à família, à integração sócia e comunitária, à proteção da saúde, educação e formação profissional dos cidadãos e à resolução de problemas habitacionais dos cidadãos” (p. 72).

## **2.1 – O Terceiro Setor e a Economia Social**

Segundo Caeiro (2008),

O conceito de economia social tem nos últimos tempos sido alvo de um intenso e animado debate, no sentido da procura de um fio condutor suficientemente forte para permitir de forma consistente entender o que se pretende significar. Tem sido também objeto de alguma dificuldade a tentativa de distinção entre economia social e os outros conceitos relacionados de uma ou outra forma com as atividades ligadas à intervenção social, especialmente o de ‘terceiro sector’, ‘organizações sem fim lucrativo’ ou ‘economia solidária’. (p. 2)

Contribuindo para esclarecer, Defourny e Develtere (2009) definem economia social como “o conjunto das atividades económicas exercidas por empresas, principalmente as cooperativas, mutualidades e associações (produção de bens e serviços mercantis e não mercantis) com base nos valores de autonomia, solidariedade e cidadania” (pp. 3-4).

A Economia social consiste, então, na oferta de bens ou serviços indispensáveis para suprir as necessidades de um determinado grupo de pessoas mais vulneráveis, o que quer dizer

que tem como objetivo o de promover uma vida digna em que as pessoas tenham acesso a bens, recursos e serviços.

A Economia Social detém um vasto conjunto de vantagens que não se encontram em nenhum outro setor, sendo elas: i) a capacidade de detetar novas necessidades e criar novos empregos, permitindo assim o desenvolvimento do território e a cobertura das carências, levando ao controlo e à diminuição das mesmas; ii) a capacidade de mobilizar e movimentar forças e criar as mais diversas e numerosas redes, significando que, através da criação destas redes, as Organizações de Economia Social (OES) estão interligadas, fazendo com que todas as necessidades estejam cobertas, pois umas OES colmatam as outras nos serviços que estas não prestem. O que ajuda as organizações a perceber como se encontram ao nível do desenvolvimento e ao nível da cobertura territorial e de serviços; iii) a capacidade de estimular o capital social, isto é, a capacidade de as organizações aumentarem o seu capital social para que se consigam tornar autossustentáveis financeiramente; iv) por último, a capacidade de utilizar corretamente os recursos que provêm da redistribuição, o que implica que, quanto mais eficaz for a repartição/redistribuição dos rendimentos provenientes da economia social, menos desigualdades existirão dentro deste setor e entre as OES.

Com o decorrer do tempo, o conceito de Economia Social tem vindo cada vez mais a ser utilizado e referido, tanto a nível nacional como a nível europeu.

A partir da adoção do Ato Único Europeu, em 1986, a União Europeia (UE) percebeu que a economia social era um dos pontos fundamentais para a promoção de um desenvolvimento sustentável. Segundo os dados do Eurocid (2012), a UE centrou a sua atenção na economia social de forma a potenciar o seu impacto positivo nas seguintes vertentes: papel regulador da atividade económica; acessibilidade a serviços; controlo do impacto dos ciclos económicos; capacidade para criar igualdade de oportunidades; promoção de uma democracia económica e redistribuição da riqueza; e papel importante numa construção integrada do espaço comunitário (Centro de Informação Europeia Jacques Delors, s.d.).

O “Terceiro Setor” e a “Economia Social” possuem diferenças, sobretudo no que concerne ao papel que desempenham na sociedade e na economia, ou seja, na posição e interação com o Estado e o Mercado (Aleixo, 2014).

O terceiro setor engloba um conjunto de organizações sociais sem fins lucrativos, de carácter não lucrativo, visando o bem-estar da sociedade. Estas organizações enfrentam desafios de sobrevivência ou sustentabilidade.

A designação de terceiro setor começou a ser usada na Europa, para se referir a um setor situado entre o setor público e setor capitalista, mais próximo do conceito de Economia Social. Assim, é notória a existência de uma barreira entre as organizações capitalistas que procuram o retorno ao seu investimento individual e as organizações da Economia Social que trabalham para a realização de um património coletivo. É, então, perceptível que a Economia Social trabalha para um bem comum e o Terceiro Setor acaba por ter benefícios na detenção de capital (Aleixo, 2014).

Segundo Aleixo (2014), a Economia Solidária “pode ser definida como o conjunto das atividades económicas submetidas a uma vontade ou agir democrático, onde as relações sociais de solidariedade têm primazia sobre o interesse individual ou o lucro material” (pp. 5-6).

A Economia Solidária é apresentada como um tipo de economia alternativa, e enquanto a economia capitalista é centrada em acumular capital priorizando apenas os interesses individuais, a economia solidária trabalha a partir de fatores humanos onde o laço social é valorizado através da reciprocidade e onde são adotadas formas comunitárias de propriedade (Aleixo, 2014).

A sustentabilidade social congrega um conjunto de ações voltadas para a melhoria da qualidade de vida da população, visando a diminuição das desigualdades sociais e ampliação dos direitos sociais, e contribuindo para melhorar a qualidade de vida da população global, lembrando que uma população com bom nível cultural e educacional respeita mais o meio ambiente e colabora, desta forma, para o desenvolvimento sustentável do planeta (Ramos, 2020).

O termo de política social é normalmente caracterizado por ser uma atividade do Estado que pretende resolver problemas de uma determinada importância para a sociedade, tendo um efeito positivo na sociedade e sendo uma atividade que se preocupa com o bem-estar social (Wolek, 2021).

A política social tem como principal característica a preocupação com os setores mais fracos e vulneráveis da sociedade, como por exemplo, os pobres, as crianças, os idosos, pessoas com deficiências, e pretende colocar estes setores num patamar de igualdade com a restante sociedade. Com isto, denota-se que as políticas sociais pretendem uma sociedade igualitária, com as desigualdades reduzidas ao menor nível possível (Haque, 2021).

A UE promove programas com a finalidade da promoção de igualdade, sendo o principal efeito das políticas sociais a promoção da melhoria económica e social de um país e a redução do nível de desigualdade dentro dos Estados-Membros (EM), e entre os mesmos.

Para que tal ocorra, a UE fornece aos seus Estados-Membros a liberdade de decisão sobre as políticas sociais a aplicar, de modo que os mesmos definam e apliquem as políticas mais adequadas às suas necessidades. No entanto, os EM estão empenhados em atingir objetivos comuns, os quais são: garantir a proteção dos cidadãos contra os vários riscos sociais e mudanças sociais e económicas negativas; garantir um padrão de vida digno para os cidadãos e sua plena participação na sociedade; eliminar a discriminação e criar oportunidades iguais para todos; prevenir a exclusão social e integrar os excluídos; reduzindo as disparidades financeiras entre cidadãos, regiões e grupos sociais (Wolek, 2021).

Em Portugal, existem diversas políticas sociais, as quais pretendem tratar questões sociais, e concretizam-se através de programas sociais do governo, com a finalidade de obter uma sociedade mais igualitária, estes programas abrangem desde pensões (velhice, sobrevivência, invalidez), o Rendimento Social de Inserção (RSI), a prestação social para inclusão (necessidades educativas especiais), subsídios de diversos tipos (maternidade, morte, familiar a crianças e jovens, doenças, desemprego), subsídios de desemprego (programas de empregabilidade), educação (bolsas para ensino público), justiça social (justiça igualitária), entre outros (Rodrigues E. V., 2010).

Para além destes programas, em Portugal, ainda se fazem presentes os programas de ação governativa, os quais têm como objetivo ultrapassar os principais obstáculos à convergência com a UE e à melhoria de Portugal no quadro internacional de globalização, de que se podem enumerar alguns: Plano de Recuperação e Resiliência, Programa Nacional de Reformas, Programa de Estabilidade, Programa de Valorização do Interior, Portugal 2030, e Justiça + Próxima (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, 2014).

## 2.2 – O Conceito de *Stress* Profissional

Segundo a OMS, o *stress* foi classificado como sendo a “epidemia de saúde do século XXI”, afetando cada vez mais pessoas a nível global e constituindo uma realidade incontornável no mundo, nos dias de hoje.

Ao longo do tempo, o *stress* começou a estar, cada vez mais, presente no quotidiano das pessoas, uma vez que o trabalho e a evolução das tecnologias lhes exigem uma maior disponibilidade para aprender, adaptar-se e executar. Quando um indivíduo está envolvido numa situação de *stress*, existe uma perceção de ameaça em relação ao estado de equilíbrio do mesmo, desencadeando-se, assim, um conjunto de fatores fisiológicos, psicológicos e comportamentais (Guimarães, 2019).

A pandemia de COVID-19 gerou mudanças radicais nas organizações sociais, exigindo que estas se adaptassem rapidamente às novas diretrizes estabelecidas pela Direção Geral de Saúde (DGS). Este contexto desafiador impactou diretamente os níveis de *stress* dos profissionais, resultando num aumento significativo das pressões enfrentadas por todos os trabalhadores. As OES, que já operavam em um ambiente complexo e dinâmico, viram-se diante de desafios adicionais. A necessidade de garantir a continuidade dos serviços essenciais, ao mesmo tempo em que se respeitavam as medidas de segurança sanitária, criou um cenário de elevada pressão. Além disso, a crescente procura por serviços sociais, impulsionada pela crise económica e social resultante da pandemia, intensificou ainda mais a sobrecarga sobre os colaboradores.

A este contexto, soma-se a circunstância de, atualmente, as OES enfrentarem uma competitividade crescente no mercado de trabalho, por força de inúmeros fatores como (Portal do 3º Setor, 2023):

- Exigências dos Clientes: Os beneficiários dos serviços sociais tornaram-se mais exigentes, exigindo não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas também uma resposta rápida e eficaz às suas necessidades;
- Evolução Contínua: As organizações estão sob pressão para evoluir e inovar constantemente, implementando novas práticas e abordagens que atendam às expectativas dos utentes e às exigências do mercado;
- Pressão sobre os Trabalhadores: Esta competitividade e a necessidade de adaptação contínua colocam uma enorme pressão sobre os trabalhadores; aqueles que não conseguem lidar com essa pressão podem enfrentar sérios riscos à sua saúde mental e bem-estar.

De acordo com a OMS (2024), o *stress* profissional que resulta em esgotamento físico e mental é frequentemente designado como *burnout*, um fenómeno descrito como uma síndrome resultante de *stress* crónico no trabalho que não foi gerido adequadamente. O conceito de *burnout* foi introduzido pelo psicólogo *Herbert Freudenberger*, em 1974, e é também conhecido como “Síndrome do Esgotamento”.

O *burnout* caracteriza-se por três dimensões principais (Santos B. , s.d.):

1. Exaustão Emocional: Refere-se à fadiga intensa e à sensação de que aos trabalhadores estão a ser colocadas exigências para além das suas capacidades emocionais;

2. Despersonalização: Envolve um distanciamento emocional em relação ao trabalho e uma atitude indiferente ou cínica em relação aos utentes;
3. Diminuição da Realização Pessoal: Refere-se à falta de perspetivas para o futuro, acompanhada por sentimentos de frustração, incompetência e fracasso.

Estas dimensões são particularmente relevantes no contexto das organizações sociais, onde o trabalho implica frequentemente um elevado envolvimento emocional e uma constante exposição a situações desafiadoras. A frase de *Sigmund Freud* – “Somos feitos de carne, mas temos de viver como se fôssemos de ferro” – ilustra bem a tensão entre as respostas sociais e as limitações humanas, sendo fundamental reconhecer esses desafios para promover um ambiente saudável e sustentável para os profissionais que atuam neste setor vital.

Para além da definição da OMS, de acordo com a European Commission (2002) o *stress* é definido como “um padrão de reações emocionais, cognitivas, comportamentais e psicológicas a aspetos adversos e nocivos relacionados com o conteúdo, a organização e ambiente de trabalho” (p. 8).

Isto é, o *stress* pode ser causado por um desajustamento entre os indivíduos e o meio laboral e pela ausência de um controlo sobre o nosso próprio desempenho laboral e a nossa vida.

### **2.2.1 – Fatores Stressores no Meio Laboral**

O trabalho assume um importante papel na vida das pessoas, sendo que é nele que investimos a maior parte do tempo. Contudo, a esfera do trabalho tem implicações em outras esferas da vida do indivíduo que influenciam o seu dia a dia, pelo que o bem-estar do trabalhador depende do equilíbrio entre o seu trabalho e a sua vida pessoal.

No âmbito laboral, o *stress* surge de uma perspetiva negativa, quando as exigências impostas pelo ambiente de trabalho excedem a capacidade de os trabalhadores suportarem. Nestas condições, o trabalhador não vai conseguir responder eficazmente aos objetivos da organização e sente-se pressionado e angustiado.

O *stress* laboral em organizações sociais é um fenómeno complexo, influenciado por diversos fatores organizacionais e individuais. De acordo com um estudo recente publicado na BMC Public Health (Pekkarinen, Elovainio, Virtanen, Oksanen, & Sinervo, 2023), os principais fatores de *stress* em unidades de trabalho de serviços de saúde e sociais incluem: i) as exigências do trabalho, como uma carga de trabalho excessiva e a pressão

de tempo e urgência; ii) as recompensas, designadamente as baixas recompensas, tanto financeiras quanto não financeiras; iii) o capital social do colaborador no local de trabalho, que pode, sendo baixo, exacerbar o *stress*, enquanto se for elevado pode atuar como um fator protetor de *stress*.

O estudo destaca, ainda, que a acumulação destes fatores de *stress*, particularmente, de altas exigências de trabalho combinadas com baixas recompensas, está significativamente associada a um aumento do risco de sofrimento psicológico no contexto de trabalho. Além disso, o estudo sugere que um elevado capital social no local de trabalho pode potencialmente modificar o efeito dos fatores de *stress* no sofrimento psicológico, atuando como um recurso que ajuda os trabalhadores a lidar com as influências negativas das exigências do trabalho.

Numa perspetiva complementar, mas enfatizando exclusivamente os fatores provenientes do contexto de trabalho, a União Geral dos Trabalhadores (s.d.) indica como principais fontes geradoras do *stress* no meio laboral, as seguintes:

- Conteúdo do Trabalho: as competências e capacidades do trabalhador não correspondem às tarefas que lhe são atribuídas, sentindo que as suas competências são subutilizadas, ou tendo falta de formação. Também pode ocorrer uma falta de variedade nas tarefas, que leva à uniformidade das mesmas e a um trabalho sem sentido ou sem importância;
- Carga e Ritmo de Trabalho: a sobrecarga ou subcarga de trabalho podem gerar, respetivamente, uma incapacidade de lidar com as exigências da profissão, ou seja, o trabalhador sente que as exigências do seu trabalho são excessivas e que o tempo é insuficiente e não consegue responder às mesmas, ou, no inverso, sente que lhe dão pouco trabalho e sente-se subaproveitado;
- Horário de Trabalho: o trabalho por turnos, o trabalho noturno, os horários inflexíveis e horas extras são fatores que não são compatíveis com a preservação do bem-estar, levando a um maior desgaste emocional;
- Autonomia e Controlo: quando o trabalhador tem controlo e influência sobre o modo como realiza o seu trabalho, isso ajuda-o a lidar com os desafios que lhe são colocados. Por outro lado, quando são outras pessoas a determinar o ritmo e a forma como o mesmo tem de trabalhar, isso pode levar o trabalhador a situações de exaustão;
- Ambiente e Equipamentos: o trabalhador tem de saber adaptar-se a novos equipamentos que sejam introduzidos no seu trabalho, porém se não tiver uma

formação prévia ou não receber qualquer apoio, pode experimentar situações de inadaptabilidade;

- Cultura e Função Organizacional: consiste na falta de apoios e de estímulo para a resolução de problemas e desenvolvimento pessoal, por parte dos superiores e dos colegas de trabalho, o que se traduz numa maior dificuldade na realização das suas funções, podendo ser causada pela má comunicação entre colegas e superiores, pela má liderança, e falta de reconhecimento no trabalho;
- Relações Interpessoais: as más relações com os colegas estão associadas a sentimentos de baixa confiança, indiferença e distanciamento; por outro lado, uma liderança autoritária não favorece a comunicação, nem permite que os colaboradores participem no processo de tomada de decisões, e; a existência de relações negativas com os clientes pode ser um fator de stress;
- Papel na organização e responsabilidades: a falta de clareza sobre os diferentes papéis e responsabilidades de cada colaborador pode resultar em situações de conflito e ambiguidade, gerando *stress* elevado, sobretudo quando o colaborador sente que afetam a sua produtividade e rendimento;
- Desenvolvimento profissional: a estagnação da carreira, o não reconhecimento das capacidades e competências dos trabalhadores, a promoção sem as competências necessárias para o cargo e função, e a baixa remuneração, são fatores que afetam negativamente a motivação e bem-estar no trabalho;
- Conciliação trabalho-família: quando as exigências laborais e familiares são conflitantes, e conciliá-las se torna num desafio, podem emergir situações de *stress*.

Estes fatores, quando presentes de forma persistente e intensa, podem contribuir significativamente para o aumento dos níveis de *stress* entre os profissionais das organizações sociais. É importante notar que a interação entre estes fatores e as características individuais de cada trabalhador determina o impacto final do *stress* no bem-estar e no desempenho profissional.

Importa, ainda, notar que a gestão eficaz do *stress* laboral requer uma abordagem holística, que considere tanto os fatores organizacionais quanto os individuais, visando criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Posto isto, é de realçar que o fator *stress* pode influenciar o indivíduo em contexto laboral, em diversas dimensões, tais como (Cunha S. , s.d.):

1. Relação com os utentes – *stress* dos profissionais relacionado com as pessoas a quem prestam os seus serviços.
2. Relação com chefias – *stress* dos profissionais relacionado com a relação mantida com os superiores hierárquicos.
3. Relação com os colegas – *stress* dos profissionais relacionado com a relação mantida com os colegas de trabalho.
4. Excesso de Trabalho – *stress* dos profissionais relacionado com a carga de trabalho e com o número de horas de trabalho a realizar.
5. Carreira e Remuneração – *stress* dos profissionais relacionado com as perspetivas de desenvolvimento da carreira profissional e com o salário recebido.
6. Problemas familiares – *stress* dos profissionais relacionado com o relacionamento familiar e com o apoio por parte de pessoas significativas.
7. Condições Humanas – *stress* dos profissionais relacionado com os meios humanos e materiais disponíveis para a realização adequada das tarefas profissionais.

### **2.2.2 – O *Stress* como Resposta**

Segundo Selye (1956), o *stress* era, inicialmente, apelidado de Síndrome Geral de Adaptação (SGA) como uma reação adaptativa, única e geral do corpo quando este é submetido a agentes stressores. De acordo com as suas pesquisas, a mesma é caracterizada por três fases:

Fase I: reação de alarme/alerta – consiste numa resposta aos estímulos para os quais o organismo não está adaptado, ocorre quando a fase inicial de “choque”, de menor resistência, é seguida pela de “contrachoque” ou de mobilização dos mecanismos de defesa da conhecida resposta “ataque ou fuga”;

Fase II: resistência – é quando o organismo procurar restaurar o equilíbrio, habituando-se ao agente indutor de *stress* (resposta de adaptação) e substituindo a reação de alarme;

Fase III: exaustão – se a reação de alarme for muito intensa, frequente e a longo prazo, a energia necessária à resistência esgota-se e ocorre a última fase, a exaustão.

Atendendo ao exposto, conclui-se que é essencial que o ser humano esteja atento a sinais que, por vezes, começam a nível físico, para não comprometer a sua saúde mental.

De um modo geral, a satisfação com a vida e com o trabalho são elementos que estão interligados e que influenciam a vida do indivíduo.

No que diz respeito à relação entre a satisfação com o trabalho e com a vida, esta traduz-se na situação em que os indivíduos que se sentem mais satisfeitos com a vida, acabam por o demonstrar no seu local de trabalho. Em relação ao seu contexto laboral, o indivíduo que se sente mais satisfeito com o seu trabalho, nomeadamente com as funções que desempenha, bem como com o ambiente laboral onde está inserido, tende a ser um indivíduo mais pontual e assíduo, trabalhando, assim, com mais motivação (Judge & Klinger, 2008).

Todavia, após algumas investigações divulgadas num artigo realizado por Turnley & Feldman (1999), os mesmos, chegaram à conclusão de que existem quatro tipos de respostas individuais em relação à insatisfação, que acabam por levar o trabalhador a trabalhar desmotivado e stressado, sendo elas, as seguintes:

1. A Saída: os trabalhadores abandonam o local de trabalho onde desempenham as suas funções por tempo definitivo, ou seja, ficam desmotivados e despedem-se por não se sentirem satisfeitos com o trabalho que executam;
2. A Voz: os trabalhadores insatisfeitos expressam o seu descontentamento e sugerem mudanças imediatas;
3. A Lealdade: o trabalhador pode continuar a trabalhar na mesma na organização, para não quebrar a sua lealdade com ela, contudo mantém um comportamento passivo e profissional ao realizar as suas funções, ainda que tal não signifique que esteja satisfeito;
4. Por fim, a Negligência: o trabalhador pode continuar na mesma a trabalhar na organização, porém trabalha desinteressado e desmotivado perante as suas funções e o seu local de trabalho.

Assim, pode-se concluir que uma, de entre várias, das respostas que o *stress* provoca no trabalhador reflete-se na sua insatisfação e em descontentamento.

### **2.2.3 – Consequências do *Stress* no Indivíduo**

O *stress* pode ter grandes repercussões, quer a nível individual, com reflexo na saúde dos trabalhadores, bem como a nível organizacional.

De uma forma geral, o *stress* tem consequências sobre o ser humano, contribuindo para deteriorar a sua qualidade de vida. Existem indicadores que refletem a sua influência no

indivíduo, sendo eles o mal-estar, levando a transtornos psíquicos, e o consumo crescente de analgésicos, tranquilizantes, tabaco, bebidas alcoólicas e drogas ilícitas (Serra, 2005).

No plano organizacional, manifesta-se diariamente no comportamento do indivíduo e, de forma indireta, no clima da organização, na insatisfação com o desempenho das tarefas e na baixa adesão aos objetivos e propostas da organização. Por conseguinte, quando o *stress* persiste ao longo do tempo suscita uma reação sintomatológica do indivíduo, com consequências em diferentes domínios (ver Tabela 1).

**Tabela 1 – Consequências do *Stress* na Vida do Indivíduo**

---

<b>Físicas</b>	Palpitações, dores de cabeça; de pescoço; do peito; do ombro e costas Alterações do sono Alterações do peso (aumento ou perda) Indigestão ou náuseas Fadiga Tiques nervosos (roer unhas, piscar os olhos)
<b>Comportamental</b>	Perda de interesse no trabalho e atividades sociais Afastamento social (família/amigos) Desinteresse sexual Posição constante de conflito com os outros
<b>Emocional</b>	Alterações de humor Irritabilidade Sensação de sufoco Ideação suicida Instabilidade afetiva Desamparo e tristeza Baixa autoestima
<b>Cognitivo</b>	Dificuldade de concentração Problemas de memória Confusão mental Dificuldade em tomar decisões

---

*Nota.* Adaptado de Serra, 2007

Assim, considerando a necessidade de prevenir as consequências que o *stress* pode trazer ao indivíduo, Naskar (2015) refere:

Mental health awareness doesn't mean combating stress, anxiety, depression, and other everyday mental health issues, but rather consciously modulating the habits that exacerbate them. Once you're in control of your habits, rather than controlling them, you'll automatically be in much better shape, both mentally and physically. (p. 522)

O modo como as pessoas atuam em contexto organizacional depende da forma como se combinam as características individuais e as características do contexto laboral, ou seja, a pessoa pode atuar de modo diferente em distintas situações, e a mesma situação pode influenciar de modo diferenciado pessoas diferentes.

Nas últimas décadas, a revolução tecnológica criou uma profunda mudança nos locais de trabalho, ou seja, há cada vez menos pessoas a realizar mais tarefas e com um maior sentimento de insegurança, uma vez que a expansão das tecnologias de informação, gerou uma maior sobrecarga de informação e de exigências para com as organizações e os trabalhadores e um aumento significativo do ritmo de trabalho (Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso, & Neves, 2016).

A nível organizacional, as consequências do *stress* podem ter custos diretos e custos indiretos (Ver Tabela 2).

**Tabela 2 – Consequências do *Stress* na Organização**

<b>Custos Diretos</b>	Aumento do Absentismo
	Incremento da taxa de rotatividade (percentagem de saídas de pessoas da organização de forma involuntária ou voluntária)
	Quebra de desempenho
	Aumento do número de acidentes de trabalho, bem como os custos de saúde e o pagamento de indemnizações e compensações por lesões relacionadas com o <i>stress</i>
	Erros de produção
<b>Custos Indiretos</b>	Falta de motivação
	Degradação das relações de trabalho
	Falhas de comunicação
	Erros na tomada de decisão

*Nota.* Adaptado de Cunha et al., 2016

#### 2.2.4 – Impacto do *Stress* no Desempenho Organizacional

O conceito de desempenho organizacional tem evoluído significativamente nas últimas décadas, influenciado por fatores como a globalização, os avanços tecnológicos e o aumento da complexidade e competitividade no ambiente empresarial (Richard, Devinney, Yip, & Johnson, 2009). Esta evolução exige uma adaptação contínua das organizações e dos seus colaboradores para manter níveis de produtividade competitivos.

O desempenho organizacional é frequentemente avaliado através de dois conceitos fundamentais: eficácia e eficiência. A eficiência refere-se à otimização da utilização de recursos para atingir os objetivos organizacionais, enquanto a eficácia diz respeito ao grau de realização desses objetivos (Neely, Gregory, & Platts, 2005). Estes dois conceitos são complementares e essenciais para uma avaliação abrangente do desempenho organizacional.

O desempenho organizacional está intrinsecamente ligado ao capital humano. A este respeito, Balser e McClusky (2005) argumentam que a eficácia organizacional depende da capacidade de responder às necessidades do público-alvo, o que requer uma gestão eficiente da informação e uma definição clara de objetivos e tarefas. Além disso, a satisfação dos colaboradores tem sido identificada como um fator crucial para a eficácia organizacional, influenciando diretamente o desempenho das tarefas (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001).

O *stress* ocupacional emerge, assim, como um fator significativo que pode afetar negativamente o desempenho organizacional, com os estudos realizados sobre o tema a evidenciarem a existência de uma relação inversa entre níveis elevados de *stress* e a produtividade organizacional (Ganster & Rosen, 2013), sublinhando a importância de implementar estratégias de gestão do *stress* no ambiente de trabalho para manter e melhorar o desempenho organizacional.

O desempenho organizacional é, por conseguinte, um conceito multidimensional que engloba a eficácia, a eficiência e o fator humano, razão pela qual a gestão eficaz do *stress* ocupacional se apresenta como um desafio para as organizações contemporâneas, com implicações diretas na sua capacidade de atingir e manter níveis elevados de desempenho.

Por conseguinte, a relação entre o *stress* e fatores como as relações interpessoais, a colaboração na organização, a comunicação e a coesão das equipas de trabalho, é bastante significativa e complexa, uma vez que todos se interrelacionam e são, por ele, influenciados.

1. As relações interpessoais – as relações saudáveis e positivas entre colegas podem atuar como um amortecedor contra o *stress*; quando as pessoas se sentem apoiadas e compreendidas, é mais fácil lidar com as pressões do dia a dia. Por outro lado, relações interpessoais tensas podem aumentar o *stress*, levando a um ciclo negativo.
2. Colaboração e Comunicação: A colaboração eficaz e uma comunicação clara são essenciais para reduzir o *stress* no ambiente de trabalho; quando as equipas se

comunicam bem, os mal-entendidos diminuem e as tarefas são realizadas de forma mais eficiente. O que não só reduz a carga de trabalho, mas também promove um ambiente mais harmonioso.

3. Coesão das Equipas: A coesão entre os membros da equipa é fundamental; equipas coesas tendem a ter um melhor desempenho e a enfrentar desafios de forma mais eficaz, ao passo que a falta de coesão pode resultar em conflitos e no aumento do *stress*, prejudicando a moral e a produtividade.
4. Efeitos do *Stress* sobre a Eficiência dos Serviços: O *stress* pode impactar negativamente a eficiência dos serviços prestados; profissionais stressados podem ter dificuldade em se concentrar, tomar decisões e manter a qualidade do trabalho, podendo gerar erros, atrasos e a insatisfação dos clientes.
5. Qualidade dos Cuidados: No contexto de serviços de saúde, o *stress* pode afetar diretamente a qualidade dos cuidados prestados; profissionais sobrecarregados e stressados podem não conseguir oferecer o nível de atenção e cuidado que os pacientes merecem, o que pode comprometer a segurança e a eficácia do tratamento (Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso, & Neves, 2016).

Em resumo, o *stress* está intimamente ligado a fatores interpessoais e ao contexto laboral em que o trabalhador está inserido, ou seja, o desempenho de um trabalhador vai ter a tendência de influenciar o comportamento do mesmo, como por exemplo: a forma como um bom desempenho é recompensado.

### **2.2.5 – Práticas de Gestão do *Stress* em contexto de trabalho**

Atualmente, o papel dos trabalhadores numa organização é cada vez mais exigente, especialmente numa IPSS que trabalha com utentes portadores com deficiência, uma vez que nem toda a gente está capacitada para “lidar” com este público-alvo.

A nível laboral, existe um conjunto de fatores que contribuem para níveis elevados de *stress*, sendo eles: a função que o trabalhador tem de desempenhar; a liderança; as relações entre colegas de trabalho, e a estrutura e o clima organizacional.

Há, contudo, práticas que podem facilitar a gestão do *stress* e a pressão que lhe está associada, sendo eles:

- Promover um clima de ambiente de trabalho consciente – ou seja, é essencial haver um clima organizacional saudável para promover o bem-estar de todos os

profissionais que trabalham naquele local de trabalho. Tome-se como exemplo, o de oferecer espaços de descanso entre turnos;

- Estabelecer objetivos realistas – é importante que a organização estabeleça metas e prazos desafiantes, mas que sejam passíveis de ser cumpridos, para evitar, assim, um *stress* excessivo;
- Trabalhar em equipa – tanto os colaboradores como os seus superiores devem trabalhar em grupo para poder alcançar as metas definidas;
- Adotar técnicas de resolução de conflitos – a organização pode investir em formação que ajude os seus trabalhadores a melhorar as suas habilidades de comunicação e de resolução, para que, assim, estejam mais capacitados para gerir os conflitos e, em conjunto, criar estratégias para alcançar os objetivos organizacionais;
- Gestão de tempo – a utilização de listas de tarefas, o estabelecimento de prioridades e o uso de ferramentas de produtividade podem ajudar a otimizar a rotina de trabalho e a reduzir o *stress* associado a prazos apertados;
- Promover uma boa comunicação entre todos os trabalhadores – uma vez que isso ajuda a estimular a partilha de ideias e críticas construtivas, e garante que as informações são transmitidas de forma clara e compreensível (Cunha S. , s.d.).

Assim, é importante realçar que apesar de o *stress* ser uma resposta natural e, por vezes, até mesmo necessária para algumas situações de perigo iminente, o seu prolongamento no tempo pode afetar a saúde física e mental do trabalhador, contribuindo posteriormente para o aparecimento de doenças, tais como: perturbação do sono, ansiedade ou depressão.

É, também, importante realçar que o *stress* afeta cada indivíduo de forma individual, e que o que pode ser stressante para uma pessoa pode não ser para outra, ou seja, tudo se resume à capacidade de lidar com o *stress* que cada trabalhador detém (Cunha S. , s.d.).

Em Portugal, os problemas de saúde psicológica mais comuns (*stress*, depressão ou ansiedade) afetaram quase dois em cada cinco trabalhadores/as (33%), uma prevalência acima da média da União Europeia (Flash Eurobarómetro, 2022).

Segundo um estudo realizado em 2020, Portugal ocupa o primeiro lugar no risco de *burnout* na União Europeia. Um inquérito recente realizado pelo Laboratório Português dos Ambientes de Trabalho Saudáveis indica que mais de 80% dos/as trabalhadores/as

portugueses apresenta, pelo menos, um sintoma de *burnout* (tristeza, irritabilidade, exaustão), sendo que 63% apresenta os três sintomas (Gaspar, et al., 2023).

Os riscos psicossociais constituem, atualmente, uma das maiores ameaças à saúde física e mental dos/as trabalhadores e trabalhadoras e ao bom funcionamento e produtividade das organizações públicas e privadas. A evidência científica demonstra amplamente que os efeitos adversos dos riscos psicossociais e problemas de saúde psicológica não têm apenas custos humanos enormes, mas também um impacto imenso na sociedade e na economia. Para os trabalhadores/as, tais efeitos incluem, entre muitos outros, a diminuição da motivação, do desempenho e da produtividade, bem como do seu compromisso com a organização e o trabalho; a perda de salário; ou os gastos adicionais com consultas e tratamentos médicos.

Para as organizações, implicam o aumento dos conflitos no trabalho (os/as trabalhadores/as perdem, em média, um dia por mês a lidar com estes conflitos), o aumento dos acidentes de trabalho por erro humano, o aumento da rotatividade dos trabalhadores e a intenção de sair da organização. Ademais, a perda de produtividade devida ao absentismo e ao presentismo causados por *stress* e problemas de saúde psicológica (Silva S. , 2024).

### **2.2.6 – Medidas Preventivas de Riscos Psicossociais**

Os riscos psicossociais decorrem de todas as condições de trabalho e fatores stressores com impacto na saúde física e mental do trabalhador, levando ao *stress* e a posteriores doenças relacionadas com o mesmo, nomeadamente à *síndrome de burnout*.

Os riscos psicossociais podem ocorrer na falta de conceção, organização ou até mesmo na gestão do trabalho, o que leva ao trabalhador a ter problemas a nível psicológico, físico e social. Tomem-se, como exemplos, algumas condições de trabalho que geram riscos psicossociais: horário de trabalho excessivo; exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções; falta de participação na tomada de decisões que afetam o trabalhador e a falta de controlo sobre a forma como executa o trabalho; má gestão; falta de comunicação e de apoio por parte da entidade e dos colegas; por último, assédio psicológico e moral (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d.).

Em contraciclo, existem medidas preventivas que podem ser adotadas para mitigar os riscos psicossociais, sendo elas:

- Um ambiente de trabalho construtivo e organizado em que os trabalhadores estão bem preparados e motivados para dar o seu melhor;

- Um ambiente psicossocial positivo que promova o bom desempenho e o desenvolvimento pessoal, bem como o bem-estar mental e físico dos trabalhadores;
- Identificar o que está mal na organização para que possa ser resolvido ou melhorado (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, s.d.).

Segundo Rossi, Perrewé e Sauter (2010), existe um conjunto de condições de prevenção necessárias para que as situações de *stress* possam ser evitadas, no contexto laboral, nomeadamente:

- 1) Avaliação apropriada de riscos – utilização de inquéritos e escalas de avaliação de *stress* para avaliar o estado atual dos trabalhadores e permitir a adoção de medidas de antecipação;
- 2) Planificação e ajustamento gradual – os objetivos a atingir, as tarefas a cumprir, as responsabilidades, os recursos necessários devem ser planificados antes do início da atividade ou tarefa;
- 3) As medidas devem ter sempre como alvo o grupo de trabalho – as intervenções devem ser sempre feitas ao grupo e apenas, se estritamente necessário, a uma pessoa em particular;
- 4) Incluir as opiniões dos trabalhadores – a experiência dos trabalhadores nas diferentes atividades deve ser tida em conta para identificar problemas e possíveis soluções dos mesmos;
- 5) Intervenções efetuadas por profissionais especializados – os planos de intervenção devem ser elaborados por profissionais competentes na sua respetiva área;
- 6) Gestão dos riscos pelas hierarquias superiores – deve haver um compromisso dos quadros superiores de colocar a gestão dos riscos como prioridade, como por exemplo: comunicar aos superiores possíveis falhas ou excesso de trabalho e apresentar melhorias, estabelecer prioridades e encontrar ideias construtivas para resolver problemas.

## 3 – METODOLOGIA, MÉTODOS E TÉCNICAS

---

### 3.1 – Metodologia e Métodos

O objetivo desta investigação é conhecer o nível de *stress* em que trabalham os colaboradores que integram as equipas da organização social em estudo e quais são os impactos que esse *stress* gera no desempenho organizacional, bem como na vida pessoal dos trabalhadores.

Na realização de um processo de investigação importa, em primeiro lugar, identificar e caracterizar a metodologia que vai ser empregue. A metodologia possui um carácter multidimensional, integrando os princípios que vão reger a investigação, os métodos ou etapas que se vão seguir para concretizar o estudo, e, dentro destes, as técnicas ou procedimentos mais operatórios em que se concretizam (Antunes, 2024).

Segundo Coutinho (2015), a metodologia tem, pois, “sempre um sentido mais amplo do que o método porque questiona o que está por detrás, os fundamentos dos métodos, as filosofias que lhes estão subjacentes e que . . . influem sempre sobre as escolhas que faz o investigador” (p. 2).

No que diz respeito a este estudo, vai-se utilizar uma abordagem metodológica quantitativa, uma vez que se irão realizar questionários aos colaboradores da organização em estudo, a fim de se obter resposta à questão de investigação e aos objetivos a que nos propusemos.

A metodologia quantitativa é utilizada quando se necessita de garantir a precisão de resultados, evitando distorções de análise e de interpretação. Normalmente, esta abordagem é aplicada quando a pesquisa assenta na construção e aplicação de inquéritos por questionário, ou outro tipo de instrumento de recolha, direcionados para a obtenção de dados estruturados, que são entregues a um determinado número de pessoas, obtendo-se dados estruturados que serão, *a posteriori*, sujeitos a tratamento estatístico (Coutinho, 2015).

O método consiste num conjunto de operações que são realizadas para atingir uns determinados fins. Deste modo, o método deve constituir um plano para obter uma determinada finalidade, sendo assim definido por um “caminho” ou conjunto de passos para alcançar o fim que está determinado inicialmente (Antunes, 2024).

No nosso estudo, o método a utilizar será o método de Estudo de caso, que consiste em descrever, de forma aprofundada, fenómenos individuais, e serve para responder a

questões, não tendo o investigador controlo sobre o fenómeno estudado (Yin, 2015). Este método investiga fenómenos no seu contexto real, utilizando múltiplas fontes de informação, podendo ser, de três tipos, que se caracterizam na Tabela 3.

**Tabela 3 – Tipos de Estudos de Caso**

<b>Tipo</b>	<b>Caraterização</b>
<b>Exploratório</b>	Consistem em encontrar informações sobre o assunto que está a ser estudado, sobre o qual existe muito pouca informação
<b>Descritivo</b>	Têm a finalidade de descrever de forma exaustiva e aprofundada o caso em análise
<b>Analítico</b>	Seguem o propósito de desenvolver teoria que possa ser confrontada com a teoria previamente existente, proporcionando o desenvolvimento do conhecimento sobre o caso

*Nota.* Tabela elaborada pela autora.

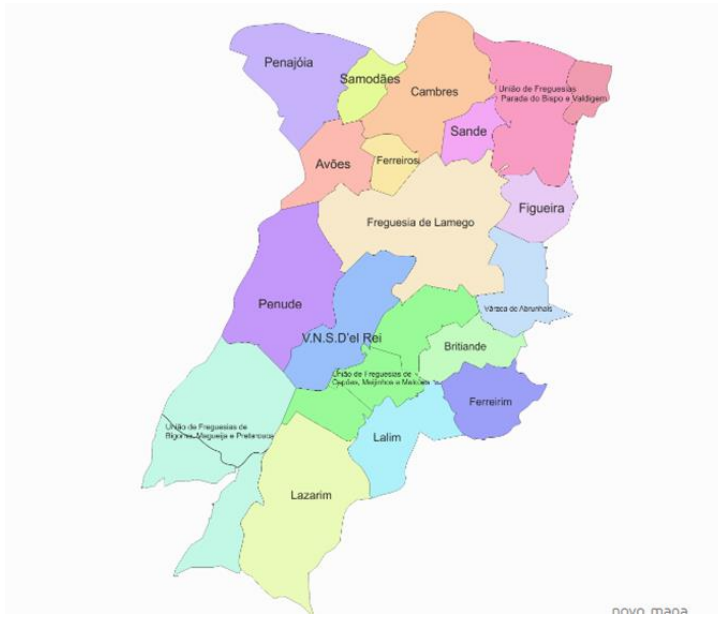
A investigação que conduzimos é, quanto aos seus objetivos e à natureza do estudo de caso, exploratória e descritiva, dado que estudamos um assunto ainda não investigado no contexto da organização, e sobre o qual não existe informação disponível, procurando descrever da forma mais aprofundada que nos for possível o contexto da organização e, nele, o fenómeno em análise – o *stress* dos colaboradores, segundo a sua categoria profissional, da IPSS e os impactos dele derivados sobre o desempenho individual e organizacional.

### **3.2 – População e Amostra**

A população de uma investigação define-se “por um conjunto de elementos ou unidades estatísticas que ao possuírem determinadas caraterísticas vão ser alvo do nosso estudo” (Antunes, 2024, p. 4).

A população desta investigação está inserida no concelho de Lamego, mais precisamente, na Associação Portas P'ra Vida, situada na Serra das Meadas.

Importa, para efeitos de enquadramento, referir que a cidade de Lamego está localizada na sub-região do Douro, pertencendo também ao distrito de Viseu. Tem uma área urbana de 20,2 km, 12.073 habitantes. No ano de 2021, a densidade populacional era de 598 habitantes por km<sup>2</sup>. Esta cidade está subdividida por 18 freguesias, e é limitada a norte pelos municípios de Mesão Frio e Peso da Régua, a leste por Armamar, a sudeste por Tarouca, a sudoeste por Castro Daire, e a oeste por Resende (Lamego, 2024) (ver Figura 1).

**Figura 1 – Freguesias da Cidade de Lamego**

Nota. Obtido de <https://www.cm-lamego.pt/municipio/mapa-das-freguesias>

Assim, o universo deste estudo foi escolhido (a par das motivações que já referimos na apresentação) com base na proximidade geográfica da organização social em estudo ao nosso local de residência, e, também, por termos um contacto privilegiado na instituição, à qual já recorreremos previamente para realizar um outro trabalho.

A Associação Portas P'ra Vida (APPV) é uma Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente do Agrupamento de Concelhos do Vale Douro-Sul, designadamente: Lamego, Cinfães, Resende, Moimenta da Beira, Sernancelhe, Penedono, Armamar, Tabuaço e S. João da Pesqueira. Esta Instituição foi criada a 30 de novembro de 1990, e adquiriu o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) em 9 de maio de 1991, tendo sido registada sob o nº 9191 – Associações de Solidariedade Social, por iniciativa de um grupo de pais e técnicos, com o intuito de contribuir para a integração de Pessoas Portadoras de Deficiência (Portas P'ra Vida, 2023).

É, portanto, uma Instituição Particular de Solidariedade Social que presta serviços a pessoas com deficiências e incapacidades e que tem como principais objetivos:

- Dar à pessoa com deficiência oportunidades latentes de integração social, designadamente no âmbito da saúde, educação, formação e trabalho;
- Despertar e sensibilizar a sociedade para a problemática da pessoa com deficiência;

- Sensibilizar pais, famílias e outros, motivando-os para a defesa dos direitos do cidadão com deficiência;
- Por fim, apoiar pais e famílias, pela formação psicológica e moral na integração da pessoa com deficiência (Portas P'ra Vida, 2023).

Deste modo, pode-se afirmar que a Associação Portas P'ra Vida é uma instituição de utilidade pública sem fins lucrativos que, atualmente, dá atendimento a cidadãos com deficiências e incapacidades em diversas respostas sociais. A Missão que esta instituição adotou é a de prestar apoio psicossocial e socio-laboral de qualidade a cidadãos com deficiência e/ou incapacidade do agrupamento de concelhos do vale Douro-sul, indo ao encontro das suas necessidades e estabelecendo parcerias de forma a maximizar os serviços. A sua Visão consiste em ser uma entidade de referência no âmbito da inclusão social, proporcionando melhor qualidade de vida aos seus clientes e múltiplas formas de vivência em comum, dando-lhes respostas adequadas e qualificadas, nas suas diferentes fases do desenvolvimento. Esta IPSS pauta-se pelos valores de: agir com responsabilidade e profissionalismo; adotar uma cultura que privilegia a integridade, a lealdade e a ética nos serviços; agir de forma discreta, garantindo a privacidade e confidencialidade dos clientes, e zelando pelos bens que lhe são confiados; e, agir de forma solidária e cooperativa com vista a promover a qualidade dos seus serviços, bem como a qualidade de vida dos clientes, sendo, para tal, necessário agir com motivação, rigor, trabalhar em equipa, sentindo orgulho de pertencer à instituição (Portas P'ra Vida, 2023).

As respostas sociais que a organização possui são:

1. Centro de Atividades e Capacitação para a inclusão (CACI): tem como principal objetivo promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de atividades, sempre que possível na comunidade, com vista ao desenvolvimento das suas capacidades.

O Centro de Atividades da APPV, que tem em vista o desenvolvimento de capacidades para a inclusão, surgiu em 1990, regulamentado pelo Decreto-Lei nº. 18/89, de 11 de janeiro, no sentido de dar resposta a uma população que, por ter ultrapassado o limite de idade para frequentar os Centros de Ensino Especial da Segurança Social e por não reunir as condições para integrar cursos de formação profissional, ficaria sem resposta social. Assim, com o objetivo de salvaguardar que a profundidade ou extensão das limitações físicas ou mentais apresentadas pelas pessoas com deficiência não limitasse a sua integração social, o CACI da APPV foi desenvolvendo atividades ocupacionais tendentes, fundamentalmente, a assegurar condições de equilíbrio físico e psicológico. As Atividades Ocupacionais, de acordo

com o mesmo Decreto-Lei, podem compreender as atividades úteis que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração socioprofissional, e as atividades estritamente ocupacionais, que visam manter a pessoa, com deficiência mais grave, ativa e ocupada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social (Portas P'rà Vida, 2023a). É de realçar que o trabalho da APPV tem vindo a expandir-se, tendo também um CACI em Resende.

2. Formação Profissional: desde 1999 que a instituição realiza ações de formação inicial, integrando os jovens com deficiência e incapacidades em diversas áreas de formação, nomeadamente, em tecelagem, olaria e pintura; serviços sociais à comunidade; jardinagem e silvicultura (Portas P'rà Vida, 2023b).
3. Empresa Social de Inserção pelo Trabalho: é uma empresa social de inserção pelo trabalho, e presta serviços de impecável qualidade nas áreas da jardinagem e silvicultura. A APPV'ERDE é mais que uma normal empresa de jardinagem, é uma organização que conta com 18 anos de experiência, tendo surgido no ano de 2018. A inserção pelo trabalho de pessoas com deficiência e outros públicos vulneráveis contam com a presença destes elementos, que fazem da sua dedicação, experiência e profissionalismo e forte orientação para a satisfação do cliente, qualidades presentes do seu desempenho diário (Portas P'rà Vida, 2023c).
4. Lar Residencial: constitui-se como um meio de promoção de autonomias e de aquisição e desenvolvimento de competências, com contributos significativos ao nível da melhoria da qualidade de vida, do exercício da cidadania e da efetiva integração social dos utentes apoiados. Podem-se enunciar como principais objetivos a serem atingidos nesta resposta social, os seguintes: i) proporcionar o alojamento a pessoas com deficiência mental, com idade igual ou superior a 16 anos, como recurso complementar à retaguarda familiar; ii) promover o desenvolvimento da autonomia pessoal e social; iii) integração social e possibilidade de melhorar a qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência (Portas P'rà Vida, 2023d).
5. Residências de Autonomização e Inclusão: cada uma tem capacidade para acolher cinco utentes e prioriza situações de enquadramentos familiares disfuncionais, situações de carência social e/ou económica, de envelhecimento dos cuidadores e de outros familiares diretos, situações de grande dependência, abandono por parte dos familiares/cuidadores ou ausência dos mesmos, e situações socio habitacionais

precárias. Pretende, assim, promover sempre a solidariedade e a igualdade dos cidadãos, a interação familiar dos cidadãos portadores de deficiência, através da integração e socialização dos clientes na comunidade por via da educação artística, do desenvolvimento de motricidade, de emprego apoiado e da inclusão em meios profissionais, sendo sempre privilegiada a transversalidade como estratégia de integração (Portas P'ra Vida, 2023e).

Para esta investigação, escolheram-se as respostas sociais do Lar Residencial, Residências de Autonomização e Inclusão, CACI da Aldeia de S. João e o CACI da Mata da Viscondessa, por serem as valências onde há mais colaboradores que trabalham em conjunto para dar uma melhor qualidade de vida aos utentes, e pelo critério de proximidade à nossa residência. Simultaneamente, é nestas respostas sociais que, a nosso ver, os colaboradores trabalham diretamente com as pessoas portadoras com deficiência, afigurando-se-nos um critério a considerar por pretendermos conhecer os níveis de *stress* experimentados por colaboradores que vivem no seu quotidiano profissional os fatores *stressores* diretamente relacionados com as condições de trabalho e a relação que estabelecem com os utentes.

Deste modo, no total, o estudo será dirigido aos 54 profissionais que trabalham nas respostas sociais eleitas para análise (ver Tabela 4).

**Tabela 4 – Número de Profissionais das Respostas Sociais Seleccionadas para Análise**

<b>CACI Mata da Viscondessa</b>	<b>Aldeia de S. João</b>	<b>Estrutura Residencial: Lar Residencial</b>	<b>Estrutura Residencial: Residência de Autonomização e Inclusão</b>
1 DT da área da Educação	1 DT da área da Educação Social	1 TS na área da Educação Social 1 TS de Serviço Social	1 DT na área da Psicologia ½ TS de Serviço Social
1 Psicóloga	2 Psicólogos	1 Encarregada	1 Técnica de reabilitação física, social e profissional
3 Técnicos de reabilitação física, social e profissional	2 Técnicos de reabilitação física, social e profissional	10 Ajudantes de ação direta	
2 Monitores	2 Monitores	5 Auxiliares de serviços gerais 1 Cozinheira chefe	

---

5 Ajudantes de ação direta	3 Ajudantes de ação direta	4 Cozinheiras
1 Auxiliar de Serviços Gerais	1 Auxiliar de Serviços Gerais	1 Ajudante da copa
2 Motoristas		

---

*Nota.* Elaborada pela autora.

A Tabela 4 foi elaborada com a informação concedida pelo órgão social da própria IPSS. É de realçar que na Mata da Viscondessa ficam situados o CACI e a Estrutura Residencial, que se subdivide em Lar Residencial e Residências de Autonomização e Inclusão. Nestas últimas, cumpre-nos esclarecer que no cargo de técnico superior existe um técnico a 50%, uma vez que se reparte entre o Lar Residencial e as Residências de Autonomização e Inclusão.

Mais recentemente foi integrado, pela IPSS, o papel de monitor que, de acordo com a informação facultada, tem o papel de acompanhar as salas.

### 3.3 – Técnicas de Recolha de Dados

Inicialmente, no enquadramento teórico deste estudo, fizemos uso da pesquisa bibliográfica no sentido de recolher informações. A pesquisa bibliográfica é uma fonte de dados que consiste na recolha de toda a bibliografia disponível (livros, revistas científicas, publicações e entre outros) sobre o tema eleito para análise, sendo, em simultâneo, considerada a primeira etapa de um estudo científico.

Na dimensão empírica deste estudo, a técnica de recolha de dados utilizada foi o inquérito por questionário, dirigido aos colaboradores e técnicos superiores da instituição, uma vez que são estes que trabalham diretamente com o público-alvo, tendo, este, a finalidade de conhecer a perspetiva que colaboradores e técnicos têm relativamente ao *stress* que experimentam seu local de trabalho e no exercício da sua atividade de cuidar do público-alvo, bem como pelo trabalho que concretizam em equipa.

A utilização da técnica de inquérito por questionário justifica-se quando é necessário interrogar um elevado número de pessoas, sendo, também, útil quando se trata de caracterizar uma população com respeito a aspetos como: as suas condições de vida; os seus comportamentos; e as suas opiniões ou valores. Sendo relevante quando temos de analisar um fenómeno social com base nas informações de que os indivíduos dispõem e que nos podem fornecer (Antunes, 2024).

De acordo com Campenhoudt et al. (2019) o inquérito por questionário:

Consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores (p. 188).

O tipo de questionário posto em prática é um questionário que contém questões fechadas. As questões fechadas permitem a comparação com dados recolhidos de outros instrumentos de recolha de dados e facilitam o tratamento da análise de respostas, exigindo menos tempo ao investigador (Antunes, 2024).

De acordo com Debois (2017), as principais vantagens em utilizar a técnica do inquérito por questionário resultam de: serem práticos, ou seja, pode escolher-se o tipo de questões a colocar bem como o seu formato; conseguimos obter resultados rápidos; asseguram o anonimato do indivíduo que irá preencher, o que se traduz num maior conforto para o indivíduo responder sem rodeios e de forma honesta; podem ser respondidos sem pressões.

O inquérito por questionário é uma técnica de recolha de dados que permite conhecer as opiniões e as preferências que se pretendem compreender e estudar. No entanto, este tipo de inquérito tem de ser elaborado de uma forma rigorosa, isto é, deve ser elaborado com um conjunto de perguntas objetivas, organizadas segundo uma determinada ordem, para que, as mesmas, estejam devidamente interligadas ao objeto de estudo da investigação e não suscitem ambiguidades (Campenhoudt, Quivy, & Marquet, 2019).

Assim, ao planearmos um inquérito temos de definir muito bem os nossos objetivos e definir de forma clara as questões. O inquérito por questionário utilizado neste estudo foi dividido em duas partes. A primeira destinou-se a recolher dados socioprofissionais relativos aos participantes, que contemplaram as seguintes variáveis: idade; género; estado civil; nível de escolaridade; área de formação; resposta social em que desempenhava as suas funções; função desempenhada; antiguidade na instituição; salário bruto; e desejo de mudar de profissão.

A segunda parte reuniu questões sobre o impacto do *stress* no meio laboral. A estrutura adotada para esta segunda parte seguiu a proposta do questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) (Gomes, 2010), concebido, validado e aplicado pelo seu autor, “em diferentes contextos como empresas, bem como organizações sem fins lucrativos” (p. 9). (ver Anexo B), tendo-se-lhe acrescentado outras questões destinadas a conhecer diferentes dimensões e perspetivas sobre o *stress* experimentado pelos participantes no

seu contexto de trabalho, tais como: a relação com os utentes; a relação com a entidade patronal; a relação com os colegas de trabalho; o excesso de carga horária; as condições laborais; a progressão na carreira e a remuneração.

Antes de aplicarmos o questionário na IPSS em estudo, foi feito um pré-teste ao inquérito junto de seis pessoas, também elas colaboradoras em outras IPSS, com o objetivo de verificar se existiam perguntas mal formuladas ou qualquer tipo de erro no seu alinhamento. Da aplicação presencial do inquérito decorreram apenas duas sugestões relativas à possível inclusão da opção “Outra” na questão relativa à resposta social em que trabalhavam, o que entendemos que se ajustaria por não pertencerem à IPSS em análise, mas que optámos por não incluir visto que o estudo é dirigido às respostas existentes no caso tomado para estudo. A segunda sugestão foi no sentido de alterar as afirmações que constam da escala que utilizámos na segunda parte do questionário, o que também não considerámos por se tratar de uma escala validada.

Quanto ao seu processo de aplicação, foi pedida autorização (ver Apêndice B) para realizar o estudo junto da direção da IPSS, a fim de se poderem entregar os questionários em cada resposta social. Esta etapa foi concretizada com a ajuda e a aceitação da direção, a fim de podermos deixar em cada resposta social o número de questionários necessários para que os seus colaboradores e técnicos superiores pudessem responder.

### **3.4 – Técnicas de análise de dados**

Posteriormente, após a recolha dos dados, procede-se à sua análise e à interpretação dos resultados, que sendo dois momentos diferenciados, se interligam, pois que os resultados apurados com a análise dos dados implicam a atribuição de um sentido ou significado, o que se traduz na sua interpretação e discussão à luz do quadro teórico previamente elaborado. Por outras palavras, a análise tem a finalidade de organizar todos os dados obtidos, de forma a obter um retrato da investigação, enquanto a interpretação consiste na procura de respostas através de conhecimentos teóricos adquiridos, tendo em vista responder à questão sob investigação.

Uma vez que a recolha de dados vai ser realizada através do inquérito por questionário, a técnica de análise de dados mais adequada para analisar o conteúdo obtido será a análise estatística, assessorada pelo *software IBM SPSS Statistics*, na sua versão 28. O *SPSS* é uma ferramenta tecnológica muito utilizada, mais direcionada para as abordagens quantitativas e para a análise de dados estruturados, e as principais vantagens que resultam da sua utilização são a possibilidade de gerir e ter acesso a uma grande

quantidade de dados, de definir e alterar variáveis, de construir vários tipos de gráficos, e de executar diversas análises (Santos A. , 2018).

O programa do SPSS surgiu nos anos 60, por iniciativa da empresa SPSS Inc. e começou a ser utilizado em Portugal em 1994. O SPSS consiste num programa destinado à análise estatística dos dados recolhidos através de questionários, permitindo quantificar esses mesmos dados (Silva, Silva, & Barbas, 2006).

Atualmente, o SPSS é um dos programas de análise estatística mais usado nas Ciências Sociais e por todo o mundo, sendo propriedade da IBM (*International Business Machines Corporation*). O SPSS é uma ferramenta que permite que a análise dos dados seja acessível para todo o tipo de utilizadores, possibilitando cálculos estatísticos, análise de grandes dimensões e a visualização dos resultados.

Este *software* é o mais utilizado nas Ciências Sociais e a sua interface é composto por linhas onde são apresentados os participantes/respondentes ou casos e por colunas onde são colocadas as variáveis da investigação. Não existem limitações de linhas e colunas, e uma das vantagens de utilizar o SPSS é o facto de possibilitar a análise quantitativa dos dados de diversas maneiras e a sua rapidez (Gonçalves, 2016).

Os procedimentos de análise fizeram uso de medidas de estatística descritiva. A estatística descritiva, cujo objetivo básico é o de sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão global da variação desses valores, organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas. A tabela é um quadro que resume um conjunto de observações, enquanto os gráficos são formas de apresentação dos dados, cujo objetivo é o de produzir uma impressão mais rápida e viva do fenómeno em estudo (Guedes, Martins, Acorsi, & Janeiro, 2005).

## 4 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

---

Ao longo deste capítulo apresentamos e analisamos os resultados obtidos através do inquérito por questionário.

Primeiramente, para se poder fazer a análise dos dados, foi feita a transferência dos resultados obtidos com os questionários aplicados em cada resposta social para *Excel* e, posteriormente, para o programa *IBM SPSS, versão 28*.

### 4.1 – Resposta Social: CACI da Mata da Viscondessa

Numa primeira secção iremos proceder à análise dos dados de caracterização socioprofissional dos colaboradores de todas as respostas sociais, cobrindo a informação vinda das questões 1 a 9, e, na segunda secção procede-se à análise dos impactos do *stress* no meio laboral, abarcando as respostas recolhidas com as questões 10 a 17.

#### 4.1.1 – Dados Socioprofissionais

Relativamente à idade dos colaboradores do CACI da Mata da Viscondessa que responderam ao inquérito, foi possível apurar (Ver Tabela 5) que sensivelmente metade (46,2%) possuem entre *20 e 40 anos de idade*, sendo o segundo grupo mais representado o dos que têm entre *41 e 50 anos de idade* (30,8%), com os restantes colaboradores a terem idades entre os *51 ou mais anos* (23,1%).

**Tabela 5 – Faixa Etária**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	20-40 anos	6	46,2	46,2
	41-50 anos	4	30,8	30,8
	51 ou mais anos	3	23,1	23,1
	Total	13	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no *SPSS, v. 28.0*

Relativamente ao género dos colaboradores, é possível constatar que a maioria é do género feminino (92,3%), existindo apenas um inquirido do género *masculino* (7,7%) (ver Tabela 6).

**Tabela 6 – Género**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	feminino	12	92,3	92,3
	masculino	1	7,7	7,7
	Total	13	100,0	100,0

Nota: Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

No que diz respeito ao nível de escolaridade dos profissionais, quase metade dos diretores técnicos possuem o grau de *licenciatura* (46,2%), seguindo-se os que completaram o *ensino secundário* (23,1%). Existem, depois, dois colaboradores (15,4%) que apenas completaram o *2º ciclo do ensino básico*, um (7,7%) que completou o *3º ciclo* e um outro diretor(a) técnico(a) possui o título de *mestre* (7,7%) (ver Tabela 7).

**Tabela 7 – Nível de Escolaridade**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	2º ciclo (5º ao 6º ano)	2	15,4	15,4
	3º ciclo (7º ao 9º ano)	1	7,7	7,7
	ensino secundário (10º ao 12º)	3	23,1	23,1
	Licenciatura	6	46,2	46,2
	Mestrado	1	7,7	7,7
	Total	13	100,0	100,0

Nota: Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

Por conseguinte, no que diz respeito ao estado civil dos profissionais, a maior parte são *casados* ou vivem em *união de facto* (69,2%). Dos restantes, dois são *divorciados(as)* e dois *solteiros(as)*, correspondendo ambas as categorias a 15,4% dos respondentes (ver Tabela 8).

**Tabela 8 – Estado Civil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Casado(a)/União de facto	9	69,2	69,2
	divorciado(a)	2	15,4	15,4
	solteiro/a	2	15,4	15,4
	Total	13	100,0	100,0

Nota: Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

Relativamente à área de formação, a Tabela 9 apresenta a distribuição das habilitações académicas/profissionais dos participantes do estudo. Dos 13 inquiridos, 8 (61,5%) forneceram respostas válidas. Dos profissionais que responderam, as categorias com maior frequência foram “*Licenciatura*” e “*Técnica Superior*”, ambas com dois participantes cada, correspondendo a 25% das respostas válidas. As demais categorias — “*Curso profissional*”, “*Licenciatura em Desporto*”, “*Professor de Educação Física*” e “*Psicologia*” — apresentaram uma percentagem igualitária, cada uma com um participante (12,5%).

**Tabela 9 – Área de Formação**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Curso profissional	1	7,7	12,5
	Licenciatura	2	15,4	25,0
	Licenciatura em Desporto	1	7,7	12,5
	Professor de Educação Física	1	7,7	12,5
	Psicologia	1	7,7	12,5
	Técnica Superior	2	15,4	25,0
	Total	8	61,5	100,0
Omisso	NS/NR	5	38,5	
Total		13	100,0	

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

No que diz respeito à função que desempenham na IPSS, a maioria dos profissionais tem a função de *ajudante de ação direta* (38,5%) e de *técnico/a superior* (38,5%). Dos restantes, existe em cada um dos cargos um profissional, ou seja, temos um(a) *diretor/a técnico/a* (7,7%), um/a *encarregado/a – auxiliar de serviços gerais* (7,7%) e, por fim, temos um(a) *monitor/a* (7,7%) (ver Tabela 10).

**Tabela 10 – Cargo/Função que Desempenha**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Ajudante de ação direta	5	38,5	38,5
	Diretor/a Técnico/a	1	7,7	7,7
	Encarregada/Auxiliar de Serviços Gerais	1	7,7	7,7
	Monitor	1	7,7	7,7
	Técnico/a Superior	5	38,5	38,5
	Total	13	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

Em relação ao tempo de serviço na instituição, do total dos 13 profissionais, apenas oito trabalham há *mais de 10 anos* (61,5%) na IPSS, enquanto os restantes, dois trabalham de *1 a 4 anos* (15,4%), dois entre os 5 a 10 anos (15,4%) e, apenas um trabalha há menos de 1 ano (7,7%) (ver Tabela 11).

**Tabela 11 – Tempo de Serviço na Instituição**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1 a 4 anos	2	15,4	15,4
	5 a 10 anos	2	15,4	15,4
	mais de 10 anos	8	61,5	61,5
	menos de 1 ano	1	7,7	7,7
	Total	13	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

Em relação à remuneração dos profissionais, pode-se observar na Tabela 12 que, entre os respondentes válidos, a maioria (9 pessoas - 81,8%) declarou receber *menos de 1.100 euros brutos por mês*, enquanto apenas 2 participantes (18,2%) informaram rendimentos situados entre *1.101 e 1.350 euros brutos*. Este resultado revela que a grande maioria dos participantes apresenta baixos rendimentos mensais, o que pode influenciar significativamente na qualidade de vida e na estabilidade financeira dos inquiridos.

**Tabela 12 – Remuneração Auferida**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1101 a 1350 euros brutos	2	15,4	18,2
	menos de 1100 euros brutos	9	69,2	81,8
	Total	11	84,6	100,0
Omisso	NS/NR	2	15,4	
Total		13	100,0	

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

#### 4.1.2 – Impacto do *Stress* no Meio Laboral

Dando continuidade à análise de dados, nesta questão, pode-se observar que há uma igual repartição das respostas dos inquiridos: com 30,8% a afirmarem que pensam em mudar de profissão apenas às vezes, 30,8% a afirmarem que pensam vir a mudar e, por último, com 38,5% a dizerem que não pensam em mudar de profissão.

Logo, pode-se antecipar que aqueles que afirmam que pensam em mudar de profissão não estão satisfeitos com o seu trabalho. (Tabela 13).

**Tabela 13 – Pensa mudar de profissão?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Às vezes	4	30,8	30,8
	não	5	38,5	38,5
	Sim	4	30,8	30,8
	Total	13	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v. 28.0

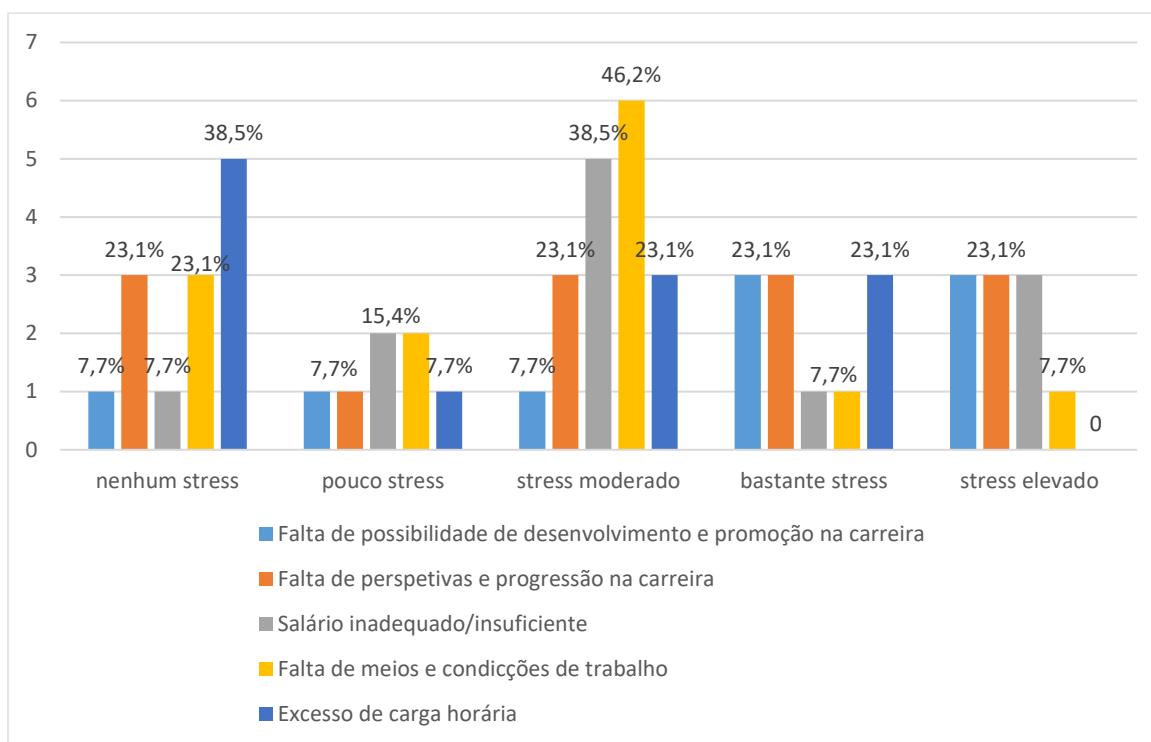
Em relação à Figura 2, a mesma apresenta a relação entre os níveis de *stress* relatados pelos profissionais e os diferentes fatores que impactam negativamente as condições de trabalho.

A maioria dos participantes relatou *sentir stress moderado* (46,2%), seguido por *nenhum stress* (23,1%), *bastante stress* (23,1%) e *stress elevado* (23,1%). Apenas 15,4% indicaram *sentir pouco stress*. Entre os fatores apontados como mais frequentes nas situações de *stress moderado* estão: a *Falta de meios e condições de trabalho* (46,2%); o *Excesso de carga horária* e o *salário inadequado/insuficiente* (ambos com 38,5%); a *Falta de possibilidade de desenvolvimento e promoção na carreira* e a *falta de perspectivas e progressão na carreira* (ambos com 23,1%).

No grupo que indicou *nenhum stress*, destacou-se a presença de *excesso de carga horária* (38,5%), o que pode sugerir a existência de estratégias individuais ou diferentes percepções sobre o impacto da carga horária na saúde mental. Já nas restantes categorias de *bastante stress* e *stress elevado*, os fatores aparecem distribuídos de forma equilibrada, cada um a ser mencionado por 23,1% dos participantes, com destaque para a *Falta de desenvolvimento profissional e salários inadequados*.

De forma geral, os dados revelam que o *stress* entre os colaboradores decorre de uma combinação de fatores estruturais e organizacionais. A recorrência de elementos como a falta de condições de trabalho, o salário insatisfatório e as limitações nas oportunidades de progressão na carreira sugerem a necessidade de intervenções institucionais voltadas para a valorização profissional, a melhoria das condições laborais e o suporte à saúde mental.

**Figura 2 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Condições de Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel.

Relativamente à Figura 3, observa-se uma maior concentração de respostas na categoria de "stress moderado", o que sugere a presença de níveis significativos de pressão emocional e desgaste profissional.

A variável "trabalhar com pessoas durante o dia exige muito" foi considerada como um fator de stress moderado por 61,5% dos participantes, sendo esta a dimensão com maior incidência nesta categoria.

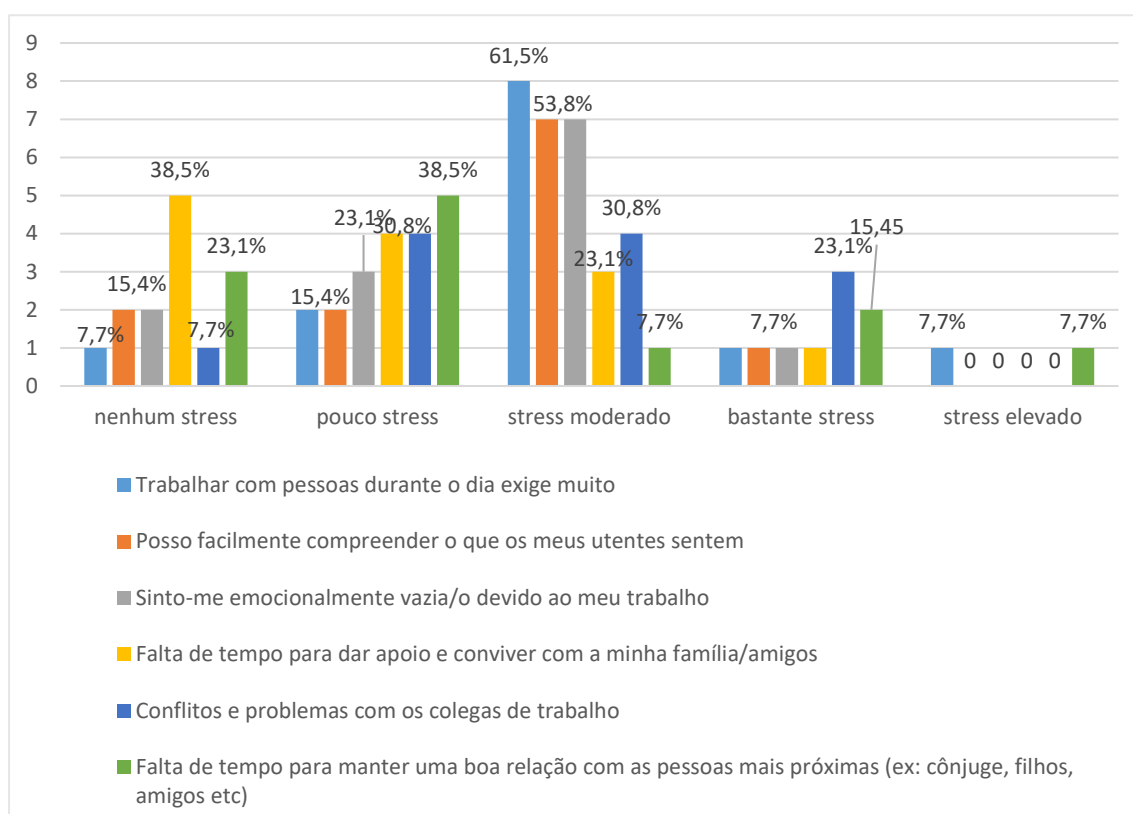
A capacidade de empatia, expressa pela afirmação "posso facilmente compreender o que os meus utentes sentem", também se revelou uma fonte relevante de stress moderado (53,8%), o que aponta para um envolvimento emocional significativo com os utentes. Paralelamente, 38,5% dos participantes indicaram sentirem-se emocionalmente vazios devido ao trabalho, também na categoria de stress moderado.

No que diz respeito às dimensões relacionais e pessoais, destaca-se que 38,5% referiram "nenhum stress" associado à falta de tempo para dar apoio e conviver com a família/amigos, contradizendo com 23,1% que relataram stress moderado. A variável "conflitos e problemas com colegas de trabalho" revelou-se a menos impactante, uma vez que apenas 38,5% dos respondentes indicaram ausência de stress nessa dimensão.

Por fim, é de salientar que o *stress elevado* foi pouco frequente, tendo sido assinalado apenas na variável relacionada com a *falta de tempo para manter uma boa relação com pessoas próximas* (7,7%).

Estes dados permitem concluir que os fatores mais diretamente ligados à relação com os utentes — tais como a carga emocional do trabalho e a empatia — são os principais geradores de *stress* entre os profissionais.

**Figura 3 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel.

Relativamente à Figura 4, a análise dos dados permite constatar que a categoria mais prevalente foi a de "*stress moderado*", especialmente nas variáveis "*atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho*" (46,2%) e "*nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços*" (46,2%). A "*falta de apoio por parte dos superiores*" também se destacou com 30,8% de respostas nesta mesma categoria.

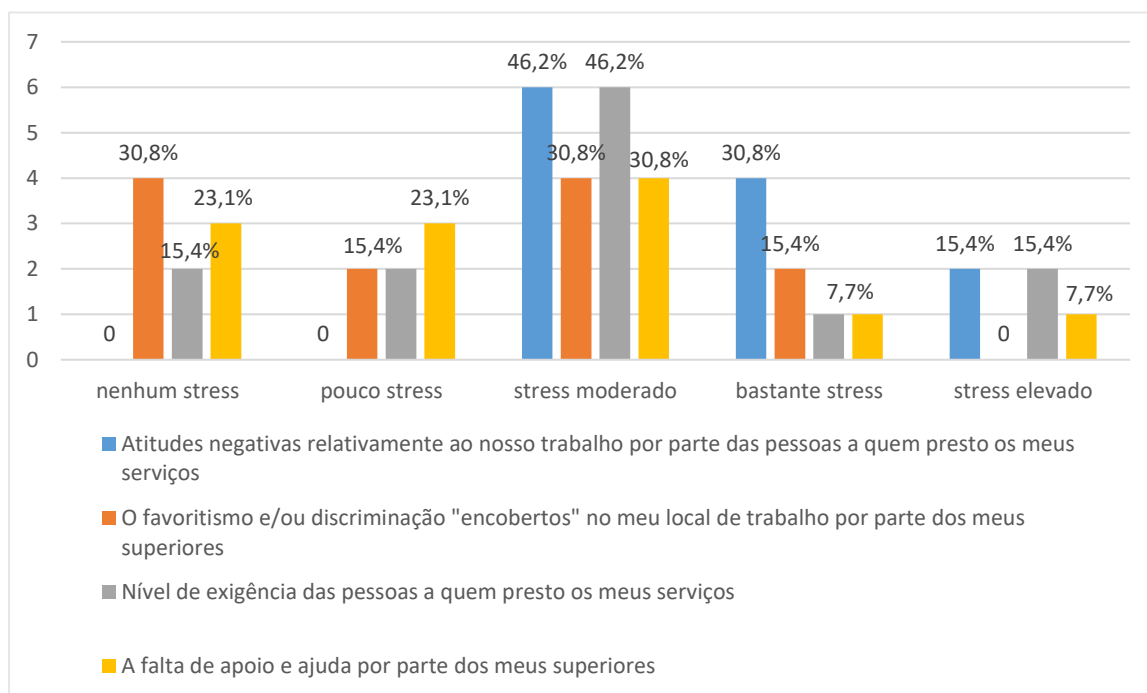
Por outro lado, o "*favoritismo e/ou discriminação encobertos*," foi referido como uma fonte de *stress moderado* por 30,8% dos participantes, mas é também a variável com maior percentagem de respostas na categoria "*nenhum stress*" (30,8%).

A categoria de "*bastante stress*" também apresentou uma representação significativa na variável "*atitudes negativas por parte dos utentes*" (30,8%), apontando para o desgaste gerado pela relação direta com os destinatários dos serviços. Já o "*stress elevado*" foi pouco mencionado no geral, tendo sido assinalado apenas nas variáveis "*atitudes negativas*" (15,4%), "*nível de exigência*" (15,4%) e "*falta de apoio dos superiores*" (7,7%), o que indica que, embora existam fontes de pressão mais intensas, estas não são predominantes.

Por fim, é de notar que não foram registadas respostas na categoria "*nenhum stress*" relativamente à variável "*atitudes negativas por parte dos utentes*", sugerindo que esta dimensão, embora variando em intensidade, é considerada como uma fonte de *stress* entre os profissionais.

Em síntese, os dados evidenciam que o *stress* neste contexto decorre, sobretudo, de fatores relacionais — tanto com os utentes como com os superiores —, e que a exigência percebida e o reconhecimento institucional assumem um papel relevante no bem-estar psicológico dos trabalhadores. Estes resultados apontam para a importância de estratégias organizacionais que promovam ambientes de trabalho mais imparciais, colaborativos e com apoio institucional efetivo.

**Figura 4 – Relação entre os Níveis de *Stress* Experimentados e as Relações com as Lideranças**



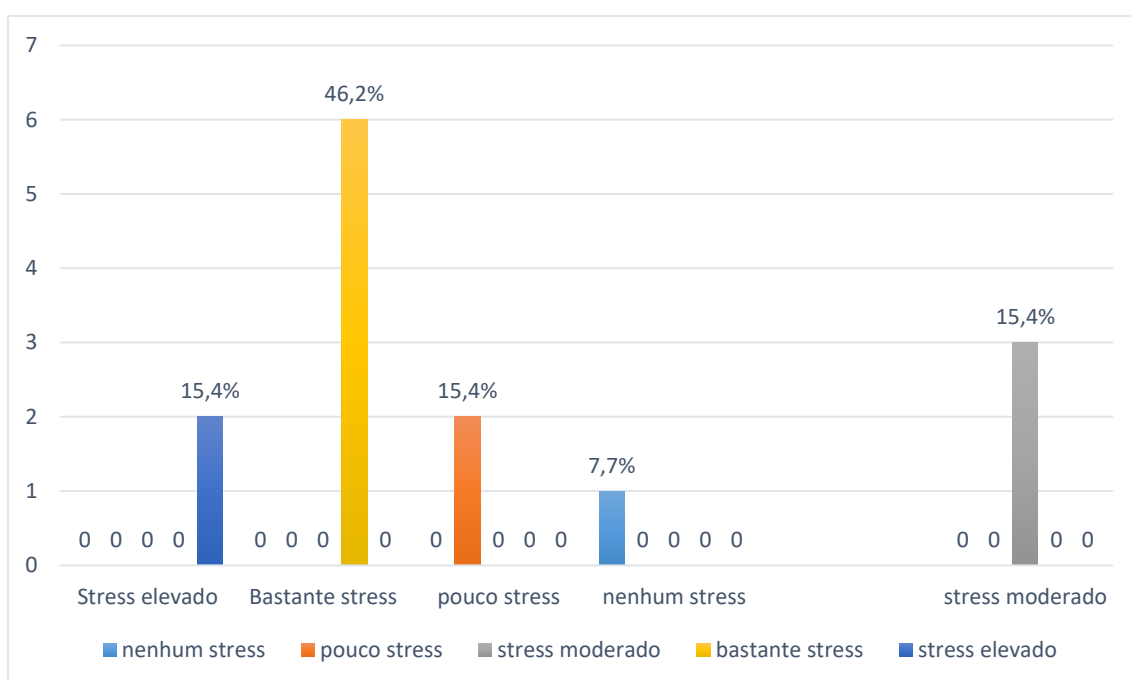
Nota. Figura elaborada em Excel.

A Figura 5 evidencia uma distribuição desigual, com predomínio claro na categoria "bastante stress", que concentra 46,2% das respostas, o que reflete uma percepção significativa de sobrecarga ou pressão intensa associada à variável em análise, sendo ela "o nível de stress gerado com a atividade profissional".

As categorias "stress elevado", "pouco stress" e "stress moderado" registaram, cada uma, 15,4% das respostas, indicando uma dispersão menor, mas relevante, em diferentes níveis de stress.

Por outro lado, a categoria "nenhum stress" foi indicada por apenas 7,7% dos participantes.

**Figura 5 – Nível de Stress Gerado com a Atividade Profissional**

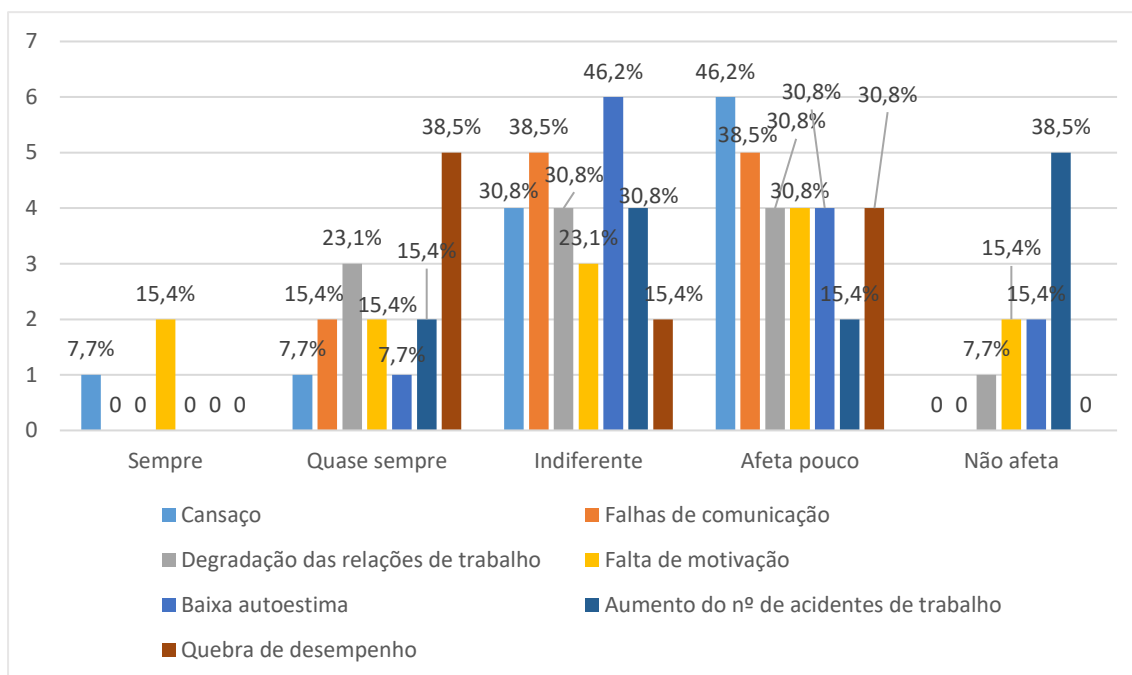


Nota: Figura elaborada em Excel.

A Figura 6 apresenta os resultados alcançados sobre os *efeitos gerados com o stress experimentado em contexto de trabalho*.

O *cansaço* foi o efeito mais destacado, com 46,2% dos respondentes a indicar impacto tanto na categoria "Indiferente" quanto em "Afeta pouco", refletindo o reconhecimento da sua presença, porém com uma intensidade considerada leve ou moderada.

**Figura 6 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o Stress Experimentado no Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel

A *baixa autoestima* teve uma distribuição semelhante, sendo apontada como "*Indiferente*" por 46,2% dos participantes e "*Afeta pouco*" por 38,5%. Isso indica que, apesar de presente, o seu impacto não é considerado severo.

As *falhas de comunicação* e *degradação das relações de trabalho* também aparecem com destaque, principalmente nas categorias "*Indiferente*" (38,5% e 30,8%, respetivamente) e "*Afeta pouco*" (30,8% para ambos), o que sugere uma certa influência da fadiga nesses aspetos relacionais.

A *falta de motivação* mostra uma distribuição mais diluída, com maior destaque em "*Afeta pouco*" (30,8%) e "*Indiferente*" (23,1%), indicando uma perceção de impacto menos regular.

Em relação à *quebra de desempenho*, 30,8% dos participantes indicaram "*Indiferente*" e outros 30,8% "*Afeta pouco*", com 15,4% ainda a considerar que ocorre "*Quase sempre*", apontando para um impacto relativamente relevante.

O *aumento do número de acidentes de trabalho* foi, predominantemente, considerado como um aspeto que "*Não afeta*" (38,5%), embora 30,8% o tenham considerado "*Indiferente*". Em resumo, os dados demonstram que a fadiga no trabalho é vista como um elemento que impacta moderadamente aspetos como o cansaço, a autoestima e a

comunicação, mas com menor associação direta a consequências mais graves como acidentes.

A Figura 7 apresenta os resultados da percepção dos colaboradores em relação ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. Em relação à afirmação “*Conseguo cumprir com as minhas responsabilidades familiares mesmo com a carga de trabalho*”, a maioria dos participantes respondeu de forma favorável, com 38,5% a concordar totalmente e 46,2% a concordar parcialmente. No entanto, 23,1% discordam parcialmente, o que aponta que nem todos conseguem conciliar as exigências profissionais com a vida familiar.

Quanto à percepção de que “*A instituição respeita o meu tempo livre e descanso*”, a maioria dos respondentes demonstrou *concordância*, sendo 61,5% na categoria “*concordo totalmente*” e 30,8% “*concordo parcialmente*”. Apenas 7,7% se mostraram *indiferentes*, sem registros de discordância.

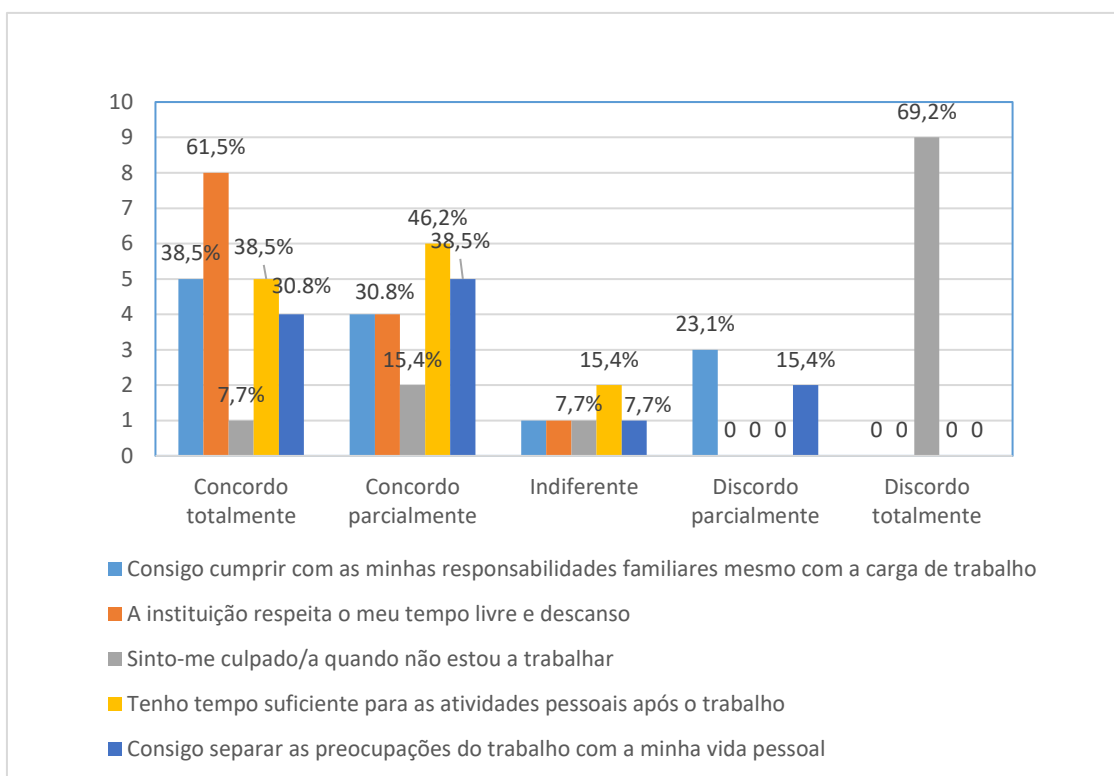
Já na questão “*Sinto-me culpado/a quando não estou a trabalhar*”, 69,2% dos participantes *discordaram totalmente*, indicando que a maioria não se sente pressionada a manter-se produtiva fora do horário laboral. No entanto, cerca de 30,8% demonstraram *algum grau de concordância*, o que pode sinalizar a existência de um sentimento de culpa relacionado com a desconexão do trabalho.

Sobre a afirmação “*Tenho tempo suficiente para as atividades pessoais após o trabalho*”, observa-se uma distribuição mais equilibrada: 38,5% *concordam totalmente*, 30,8% *concordam parcialmente*, 15,4% são *indiferentes* e 15,4% *discordam parcialmente*.

Por fim, em relação à frase “*Conseguo separar as preocupações do trabalho com a minha vida pessoal*”, 30,8% *concordaram totalmente*, 38,5% *concordaram parcialmente*, 7,7% *mostraram-se indiferentes* e 15,4% *discordaram parcialmente*.

Em suma, os resultados refletem um cenário moderadamente positivo quanto ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, mas que ainda apresenta pontos de tensão, especialmente no que se refere à gestão do tempo e à separação das esferas profissional e a vida pessoal.

**Figura 7 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal**



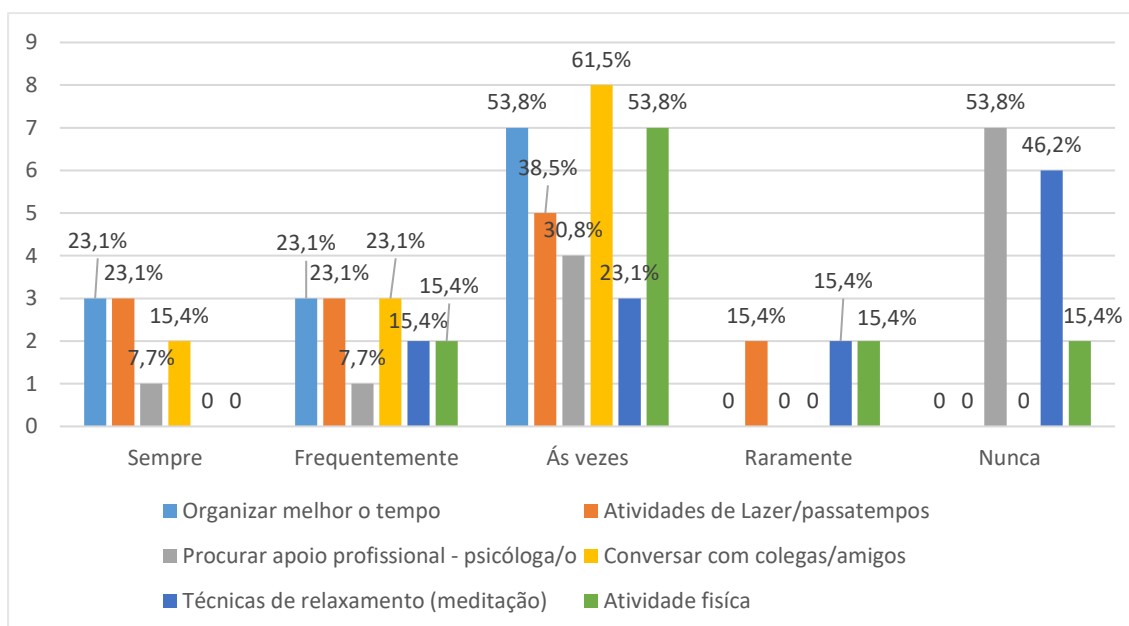
Nota. Figura elaborada em Excel

Da leitura da Figura 8, no que diz respeito às “Estratégias utilizadas para lidar com o stress Profissional”, podem-se extrair as seguintes conclusões: *conversar com colegas/amigos* é a estratégia utilizada às vezes por 61,5% dos colaboradores, *frequentemente* por 15,4% e *sempre* também por 15,4%. *Organizar melhor o tempo* também é o recurso utilizado às vezes por 53,8% dos colaboradores, e *sempre* e *frequentemente* por 23,1%, cada.

As *atividades de lazer/passatempos* são utilizadas às vezes por 38,5%, e *sempre* e *frequentemente* por 23,1%, cada. Por sua vez, *procurar apoio profissional (psicóloga/o)* é usado por 30,8% dos colaboradores às vezes (30,8%), e *nunca* por 53,8%.

As *técnicas de relaxamento (meditação)* são uma opção para lidar com o stress utilizada às vezes por 46,2%, ainda que 15,4% *nunca* a usem. Por fim, a *atividade física* é praticada às vezes por mais de metade dos colaboradores (53,8%), e 15,4% dizem *nunca* a praticar. Conclui-se que a maioria dos profissionais recorre a estratégias informais e acessíveis, como conversar com amigos, organizar o tempo e praticar atividades físicas, mas que existe uma baixa procura por apoio profissional e um uso limitado de técnicas estruturadas como a meditação.

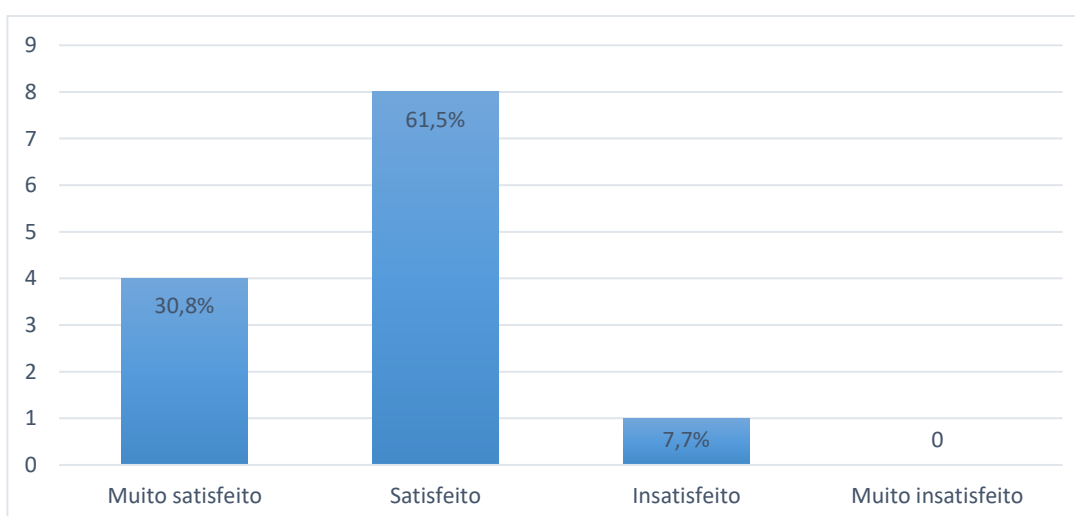
Figura 8 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o Stress Profissional



Nota. Figura elaborada em Excel

Com respeito à Figura 9, observa-se que, a grande maioria dos profissionais está *satisfeita* ou *muito satisfeita* com a sua vida, em geral (92,3%, somando os dois grupos). Apenas 7,7% dos colaboradores que responderam ao questionário se declararam *insatisfeitos* e nenhum profissional relatou estar *muito insatisfeito*, o que indica uma perceção amplamente positiva.

Figura 9 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral



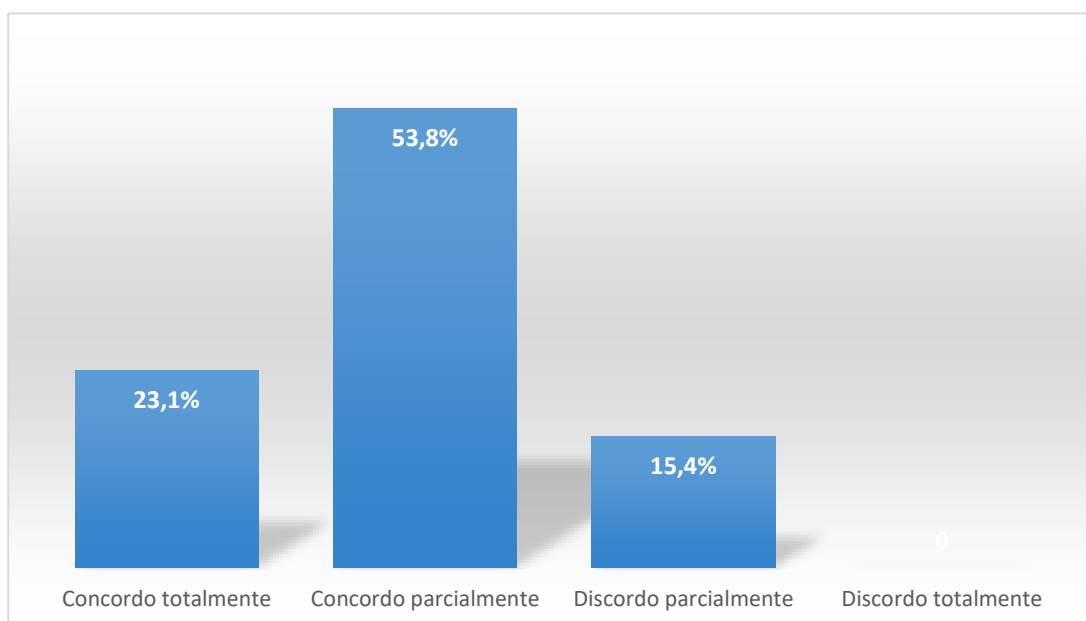
Nota. Figura elaborada em Excel

A maior percentagem de respostas concentrou-se no grupo dos *satisfeitos* (61,5%), demonstrando que, embora haja espaço para melhorar a satisfação, o cenário geral é muito

positivo. A figura revela, por conseguinte, um quadro positivo de satisfação entre os profissionais, com baixo índice de insatisfação e uma boa proporção de respostas altamente positivas, o que sugere que a instituição está a conseguir atender bem às expectativas da maioria dos seus profissionais.

Na Figura 10, onde se analisa “A *perceção sobre a valorização do Bem-estar dos colaboradores pela Entidade Laboral*”, pode-se observar que, a maior parte dos profissionais (53,8%) *concorda parcialmente*. Há uma minoria (15,4%) que *discorda parcialmente*, enquanto nenhum participante *discorda totalmente*.

**Figura 10 – Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral**



*Nota.* Figura elaborada em Excel

## 4.2 – Resposta Social: CACI Aldeia de São João

Numa primeira secção iremos proceder à análise dos dados de caracterização socioprofissional dos colaboradores, cobrindo a informação vinda das questões 1 a 9, e, na segunda secção procede-se à análise dos impactos do *stress* no meio laboral, abrangendo as respostas recolhidas com as questões 10 a 17.

### 4.2.1 – Dados Socioprofissionais

No que diz respeito à idade dos colaboradores desta resposta social, observa-se (ver Tabela 14) que a maioria dos profissionais (58,3%) possuem entre *20 a 40 anos de idade*,

sendo o segundo grupo mais representado o dos que têm *entre 41 a 50 anos* (25,0%) e, por último, os restantes, entre *os 51 ou mais anos* (16,7%).

**Tabela 14 – Faixa Etária**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	20 a 40 anos	7	58,3	58,3
	41 a 50 anos	3	25,0	25,0
	51 ou mais anos	2	16,7	16,7
	Total	12	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

Por conseguinte, em relação ao *género*, é possível constatar que a maioria dos profissionais são do género *feminino* (91,7%), havendo, assim, apenas um profissional do género *masculino* (8,3%) (Ver Tabela 15).

**Tabela 15 – Género**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	feminino	11	91,7	91,7
	Masculino	1	8,3	8,3
	Total	12	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

Em relação ao grau de qualificações dos profissionais, a grande maioria tem um grau académico de *licenciatura* (50,0%) e um profissional que possui *mestrado* (8,3%). Os que têm o *3º ciclo* e o *ensino secundário* registam igual número de respostas (16,7%), e um profissional regista o *1º ciclo* (8,3%) (ver Tabela 16).

**Tabela 16 – Nível de Escolaridade**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1º ciclo (1º ao 4º ano)	1	8,3	8,3
	3º ciclo (7º ao 9º ano)	2	16,7	16,7
	Ensino Secundário (10º ao 12º ano)	2	16,7	16,7
	Licenciatura	6	50,0	50,0
	Mestrado	1	8,3	8,3
	Total	12	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito ao estado civil, maioritariamente, os profissionais estão *casados/união de facto* (58,3%), havendo apenas três que estão *solteiros(as)* (25,0%) e dois que se encontram *divorciados* (16,7%) (ver Tabela 17).

**Tabela 17 – Estado Civil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Casado(a) / União de facto	7	58,3	58,3
	Divorciado(a)	2	16,7	16,7
	Solteiro(a)	3	25,0	25,0
	Total	12	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

Segundo a Tabela 18, pode-se observar, que, entre as respostas válidas, há uma diversidade de formações. As áreas de *Psicologia e Técnica Superior* foram as mais frequentes, cada uma a representar 25% das respostas válidas (2 participantes cada). As demais formações — *Curso Profissional de Auxiliar de Ação Educativa, Educação Social, Licenciatura em Geografia e Serviço Social* — contaram com 1 resposta cada, correspondendo a 12,5% das respostas válidas.

**Tabela 18 – Área de Formação**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Curso profissional - Auxiliar de Ação Educativa	1	8,3	12,5
	Educação Social	1	8,3	12,5
	Licenciatura em Geografia	1	8,3	12,5
	Psicologia	2	16,7	25,0
	Serviço Social	1	8,3	12,5
	Técnica Superior	2	16,7	25,0
	Total	8	66,7	100,0
Omisso	NS/NR	4	33,3	
Total		12	100,0	

*Nota.* Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito ao cargo que desempenham, pode-se observar na Tabela 19 que os mais frequentes são *ajudantes de ação direta e técnico/a superior/a*, cada um com quatro pessoas (33,3%).

As funções de *diretor/a técnico/a* e *encarregada/auxiliar de serviços gerais* são, naturalmente, as menos representadas, com apenas uma pessoa cada (8,3%). Já a função de *monitor/a* tem dois representantes, correspondendo a 16,7%.

**Tabela 19 – Cargo/Função que Desempenha**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Ajudante de ação direta	4	33,3	33,3
	Diretor/a Técnico/a	1	8,3	8,3
	Encarregada/Auxiliar de Serviços Gerais	1	8,3	8,3
	Monitor/a	2	16,7	16,7
	Técnico/a Superior/a	4	33,3	33,3
	Total	12	100,0	100,0

Nota: Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

Em relação ao tempo de serviço que cada profissional tem na Instituição, pode-se constatar que a maior parte tem *mais de 10 anos de experiência* (33,3%). Os grupos de profissionais com *1 a 4 anos* e *5 a 10 anos* representam, cada um, 25,0%, e um grupo mais reduzido de colaboradores tem *menos de 1 ano* de instituição (16,7%) Ver Tabela 20).

**Tabela 20 – Tempo de Serviço na Instituição**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1 a 4 anos	3	25,0	25,0
	5 a 10 anos	3	25,0	25,0
	mais de 10 anos	4	33,3	33,3
	Menos de 1 ano	2	16,7	16,7
	Total	12	100,0	100,0

Nota: Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito à remuneração, a maioria dos profissionais (66,7%) recebe *menos de 1100 euros brutos* por mês. Apenas 25,0% recebem entre *1101 e 1350 euros brutos* e, 8,3% não souberam ou não quiseram informar sobre os seus rendimentos (ver Tabela 21).

**Tabela 21 – Remuneração Auferida**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1101 a 1350 euros brutos	3	25,0	27,3
	Menos de 1100 euros brutos	8	66,7	72,7
	Total	11	91,7	100,0
Omisso	NS/NR	1	8,3	
Total		12	100,0	

Nota. Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

#### 4.2.2 – Impacto do *Stress* no Meio Laboral

Dando continuidade à análise de dados, relativamente à questão “*Pensa mudar de profissão?*”, representada na Tabela 22, a maioria dos profissionais (83,3%) respondeu que *não* pensa mudar de profissão, e apenas 16,6% relataram que esse pensamento lhes ocorre às vezes ou que *ocorre* de forma mais regular, o que representa uma minoria dos casos.

**Tabela 22 – Pensa mudar de profissão?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Às vezes	1	8,3	8,3
	Não	10	83,3	83,3
	Sim	1	8,3	8,3
	Total	12	100,0	100,0

Nota. Análise e tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

Na Figura 11, onde se analisa “*A relação dos níveis de stress experimentados e as condições trabalho*”, constata-se que a maior parte dos participantes se encontra nos níveis mais baixos da escala de *stress*.

Na categoria “*nenhum stress*”, o fator mais mencionado foi o *excesso de carga horária*, com 75,0% das respostas, seguido pela *falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira* (50,0%) e pela *falta de perspetivas e progressão na carreira* (50,0%).

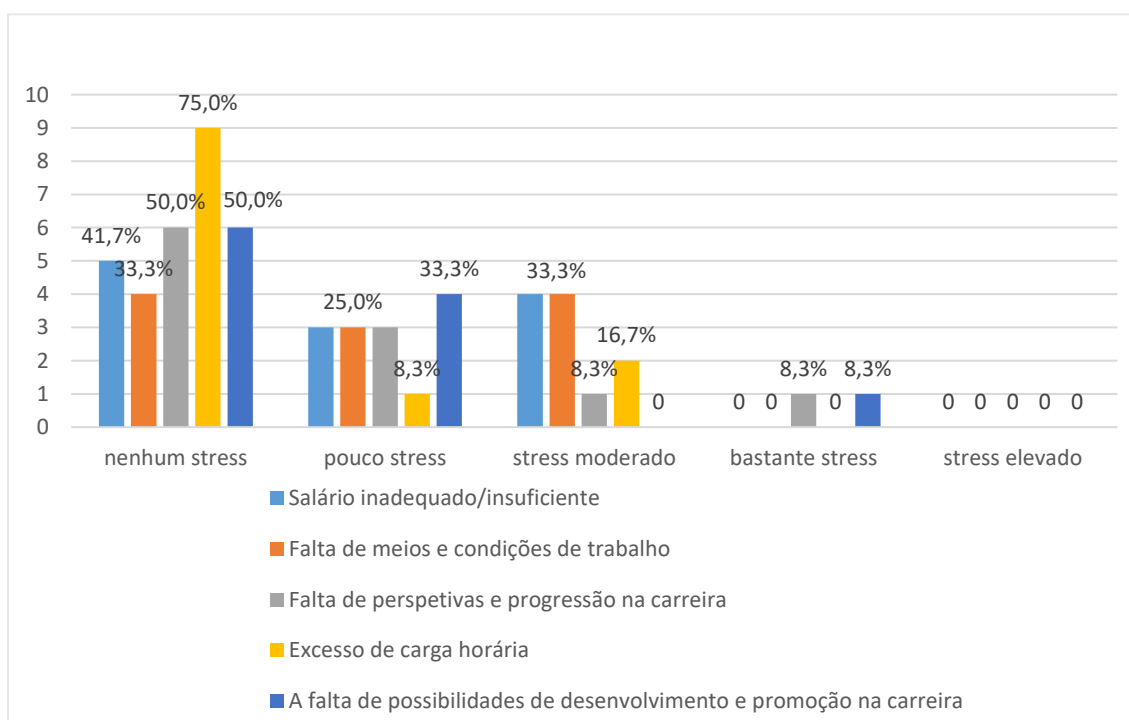
No nível de “*pouco stress*”, destacam-se os itens *salário inadequado/insuficiente* (25,0%) e *falta de meios e condições de trabalho* (33,3%), o que pode sinalizar uma perceção de desconforto, mais persistente, relacionado com aspetos estruturais da organização.

Já na categoria de “*stress moderado*”, observa-se um equilíbrio entre os principais fatores apontados, sendo o *salário inadequado/insuficiente* e a *falta de meios e condições de trabalho* os mais citados (ambos com 33,3%). A *falta de possibilidades de promoção na carreira* (16,7%) também ganha destaque, ainda que com menor expressão.

Deste modo, foram poucas as respostas registadas no nível “*bastante stress*”, sendo relacionadas exclusivamente com a *falta de perspectivas de progressão na carreira* e a *falta de possibilidades de promoção* (ambos com 8,3%).

Logo, pode-se presumir que há um ambiente de trabalho em que os fatores de insatisfação são percebidos, mas na maioria dos casos não se manifestam de forma acentuada na saúde emocional dos colaboradores. Entretanto, a presença de *stress moderado* em alguns itens, especialmente relacionados com a *remuneração* e a *progressão profissional*, pode sinalizar oportunidades de melhoria organizacional.

**Figura 11 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Condições de Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel

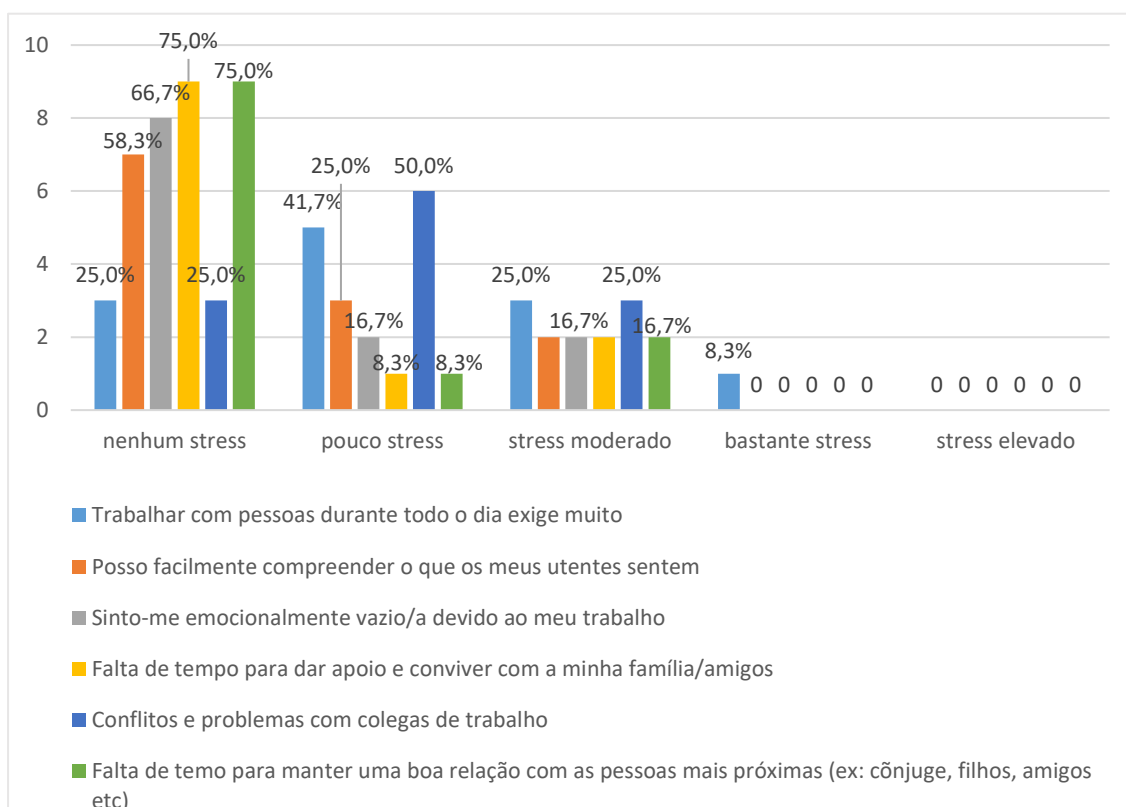
Na Figura 12 onde se representa a “*Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho*”, a variável com maior impacto percebido foi *trabalhar com pessoas durante todo o dia exige muito*, face à qual 25% dos

colaboradores indicaram *não sentir stress*, enquanto 50% relataram experimentar *pouco stress* e 25% um *stress moderado*, indicando que esta atividade é exigente.

Por outro lado, aspetos como a *capacidade de compreender os utentes* (66,7%), o *sentimento de vazio emocional* (75%), os *conflitos com colegas* (75%), e a *dificuldade em manter relações com pessoas próximas* (75%) foram amplamente avaliados como não geradores de *stress*.

Em relação à variável *falta de tempo para dar apoio e conviver com a família/amigos*, 41,7% indicaram *não sentir stress*, enquanto 25% relataram experimentar um *stress moderado*, apontando para um impacto moderado desta questão.

**Figura 12 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho**



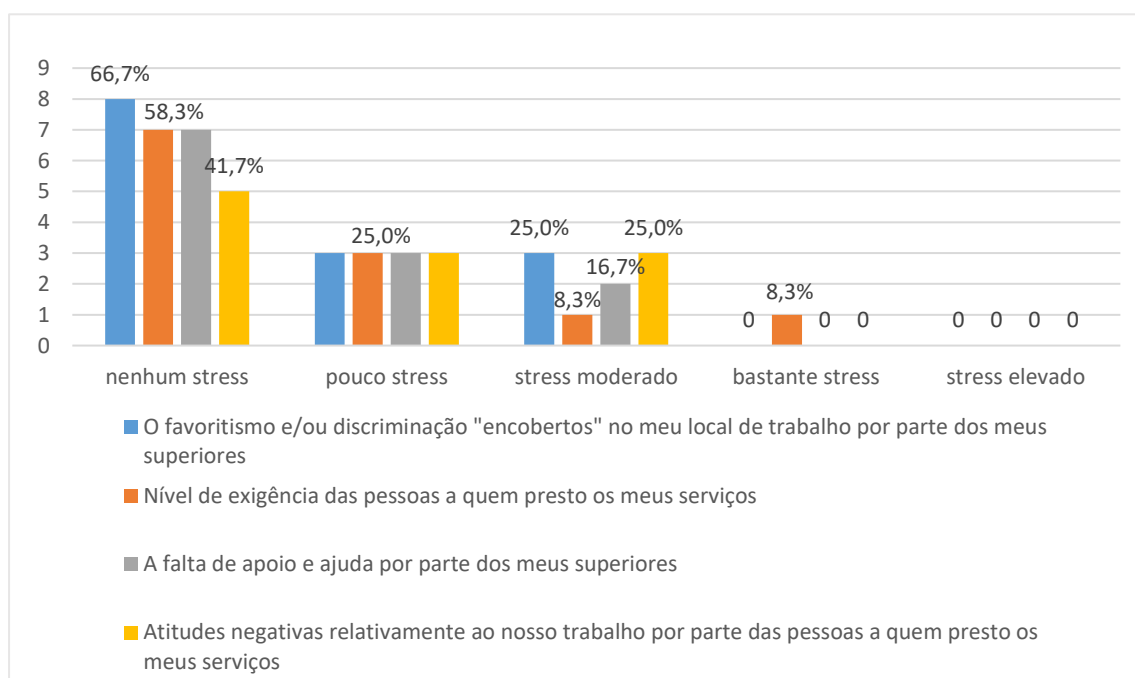
Nota. Figura elaborada em Excel

Relativamente à Figura 13 e à “*Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Relações com as Lideranças*”, pode-se observar que a maioria dos respondentes relatou “*nenhum stress*” frente a esses fatores. Especificamente: 66,7% indicaram *não sentir stress* relacionado ao *favoritismo ou discriminação encoberta no local de trabalho*; 58,3% *não se sentem estressados pelo nível de exigência das pessoas a quem prestam serviços*; 50,0%

apontaram ausência de stress quanto à falta de apoio dos superiores; 41,7% não percebem stress diante das atitudes negativas do público.

Nas categorias de “*pouco stress*” e “*stress moderado*”, observa-se uma distribuição mais equilibrada: cerca de 25% dos participantes afirmaram sentir *pouco stress* em relação a cada um dos quatro fatores; 25% relataram *stress moderado* especificamente quanto ao *favoritismo dos superiores e às atitudes negativas dos usuários dos serviços*; a *falta de apoio dos superiores* foi mencionada com *stress moderado* por 16,7%, enquanto o *nível de exigência do público* apareceu em 8,3% dos casos. Na categoria de “*bastante stress*”, apenas o *nível de exigência das pessoas atendidas* foi apontado, com 8,3% das respostas. Já na categoria “*stress elevado*”, não houve registos para nenhum dos fatores avaliados.

**Figura 13 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Relações com as Lideranças**



Nota. Figura elaborada em Excel

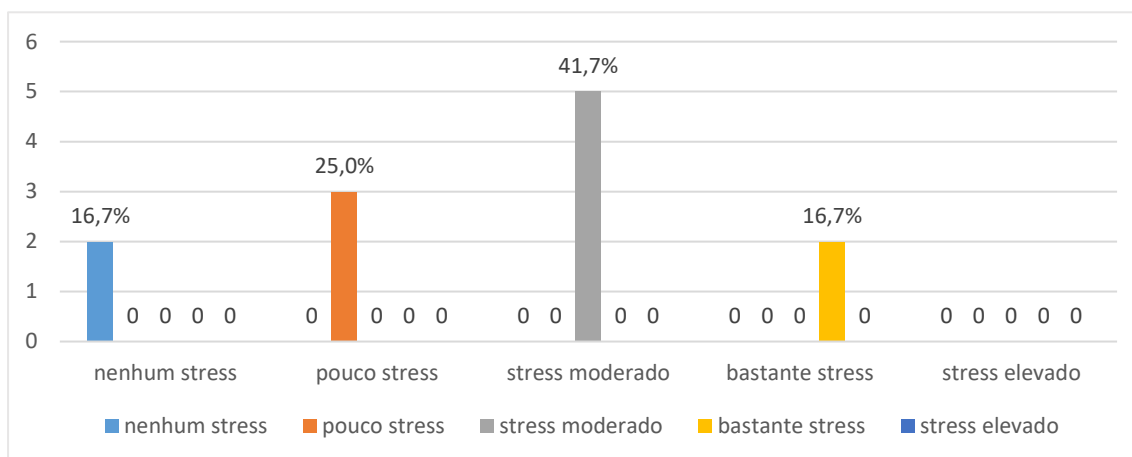
Por conseguinte na Figura 14, onde se estuda a variável “O nível de *stress* gerado com a Atividade profissional”, conseguiu-se obter as seguintes conclusões, nomeadamente: a maior parte dos participantes encontra-se no *nível de stress moderado* (41,7%), o que sugere que, embora não estejam em situações de extremo desgaste, vivenciam uma carga significativa de tensão que pode afetar seu bem-estar e produtividade.

O segundo grupo mais expressivo é o de indivíduos com *pouco stress* (25,0%), sinalizando que uma parcela considerável da amostra possui boas condições de lidar com os

obstáculos diários. Entretanto, 16,7% dos respondentes declararam *nenhum stress*, o que pode refletir a capacidade de resiliência dos profissionais. Contudo, a mesma proporção (16,7%) afirmou sentir *bastante stress*, o que indica que parte do grupo já está em um nível de alerta que, pode comprometer a saúde física e mental.

O dado mais positivo é a ausência total de *stress elevado* na amostra.

**Figura 14 – Nível de Stress Gerado com a Atividade Profissional**



*Nota.* Figura elaborada em Excel

Na Figura 15, onde se representa a variável “Regularidade dos Efeitos Gerados com o Stress Experimentado no Trabalho”, pode-se observar que, na opção “*quase sempre*”, aparecem *falhas de comunicação e falta de motivação*, ambas com 8,3%.

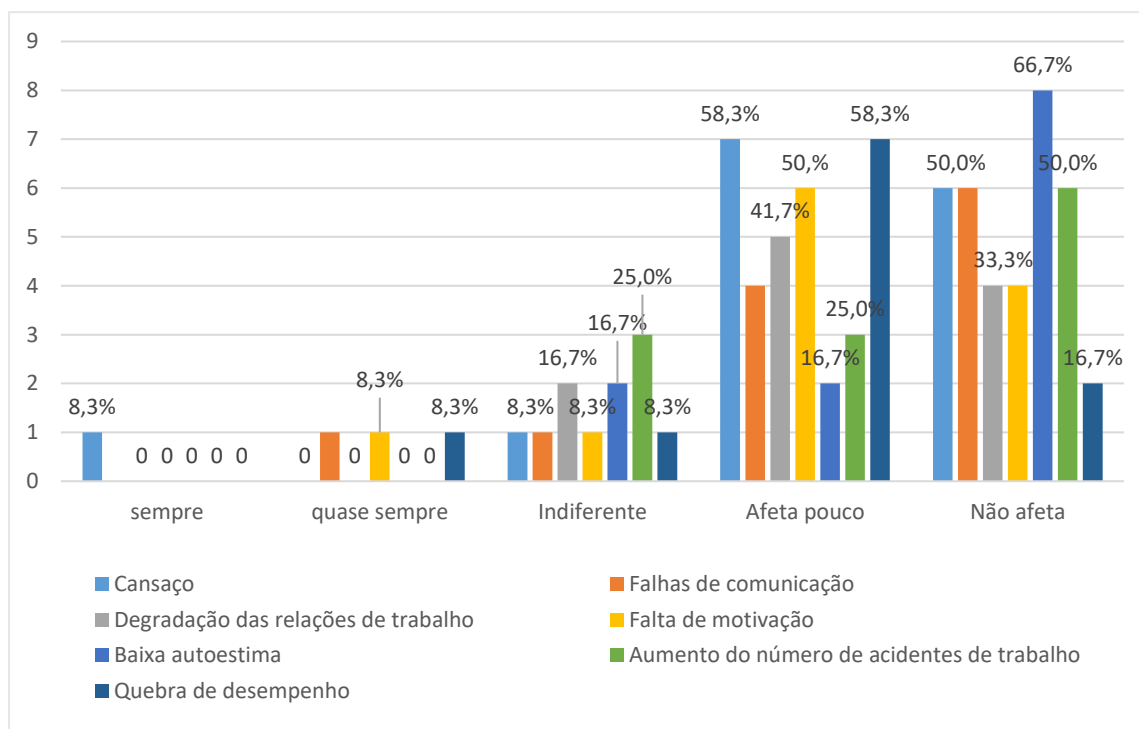
Na opção “*indiferente*”, o *aumento de acidentes de trabalho* é o mais mencionado (25%), seguido por *degradação das relações de trabalho* (16,7%) e, com 8,3% cada, *cansaço, falhas de comunicação, falta de motivação e baixa autoestima*.

Na categoria “*afeta pouco*”, destacam-se *cansaço e quebra de desempenho*, ambos com 58,3%, seguidos de *falhas de comunicação* (50%), *degradação das relações de trabalho* (41,7%), *falta de motivação* (25%), *baixa autoestima e aumento de acidentes* (16,7% cada).

Por fim, em “*não afeta*”, a maior incidência está em *baixa autoestima* (66,7%), seguida de *cansaço* (50%), *falhas de comunicação* (50%), *aumento de acidentes* (50%), *falta de motivação* (33,3%) e *quebra de desempenho* (16,7%).

Em suma, pode-se constatar que, o “*cansaço*” e a “*quebra de desempenho*” são as variáveis mais afetadas pelo fator *stress*.

**Figura 15 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o Stress Experimentado no Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel

Em relação à figura 16, onde se analisa a variável “Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal”, observa-se uma tendência positiva nas respostas, especialmente no que se refere ao *tempo livre* e à *separação entre as esferas profissional e pessoal*.

A afirmação a “*instituição respeita o meu tempo livre e descanso*” obteve o maior índice de *concordância total*, com 83,3% dos respondentes, seguida por “*consigo separar as preocupações do trabalho da minha vida pessoal*”, com 66,7% de *concordância total*. Estes dados indicam que a maioria dos participantes reconhece um ambiente institucional que, em alguma medida, favorece o seu bem-estar e a desconexão fora do horário laboral.

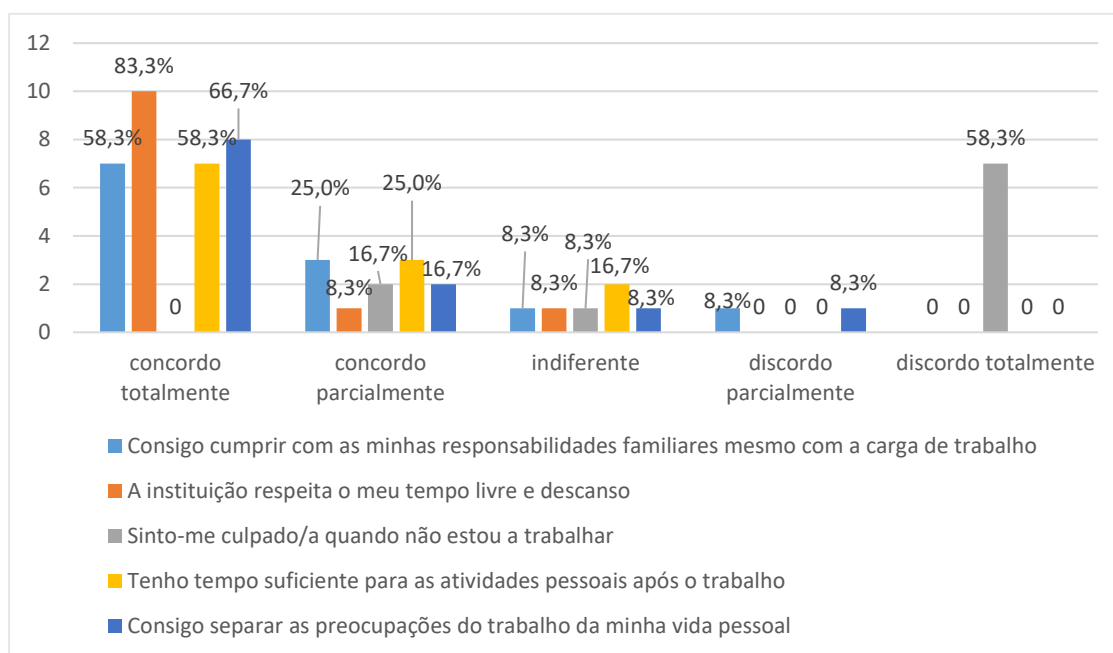
Além disso, a afirmação “*consigo cumprir com as minhas responsabilidades familiares mesmo com a carga de trabalho*” também apresenta um resultado significativo, com 58,3% dos profissionais a *concordar totalmente* e outros 25% a *concordar parcialmente*. Isto sugere que, embora a carga de trabalho exista, a maioria dos colaboradores sente-se capaz de manter as suas obrigações familiares em dia.

Por outro lado, alguns indicadores apontam áreas de atenção, tome-se como exemplo: a afirmação “*tenho tempo suficiente para as atividades pessoais após o trabalho*” que apresentou resultados mais distribuídos, com apenas 16,7% de *concordância total*,

enquanto outros 16,7% *concordam parcialmente* e uma parcela semelhante se declara *indiferente*. Esse equilíbrio sugere que há uma perceção dividida quanto ao tempo efetivo disponível para lazer ou autocuidado após o horário laboral.

Outro ponto relevante é o “*sentimento de culpa* que experimentam quando *não estão a trabalhar*”. Na afirmação “*sinto-me culpado/a quando não estou a trabalhar*”, 58,3% dos respondentes *discordam totalmente*.

**Figura 16 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal**



Nota. Figura elaborada em Excel

Na Figura 17, que contém a variável “Estratégias Utilizadas para Lidar com o *Stress* Profissional”, observa-se que, na estratégia ligada à prática de *atividade física/exercício*, 33,3% dos profissionais afirmam realizá-la às vezes, 25,0% *frequentemente* e outros 25,0% *sempre*.

Apenas 16,7% referem praticar *raramente* ou *nunca* praticar. Isto sugere um bom nível de ajuste com a “atividade física” a ser utilizada como estratégia de bem-estar.

Na estratégia associada a “*técnicas de relaxamento*” esta prática apresenta uma baixa adesão, com 41,7% a afirmar utilizá-la *raramente* e 16,7% a indicar que *nunca* a utilizam. Apenas 25,0% dela um fazem uso *frequente*.

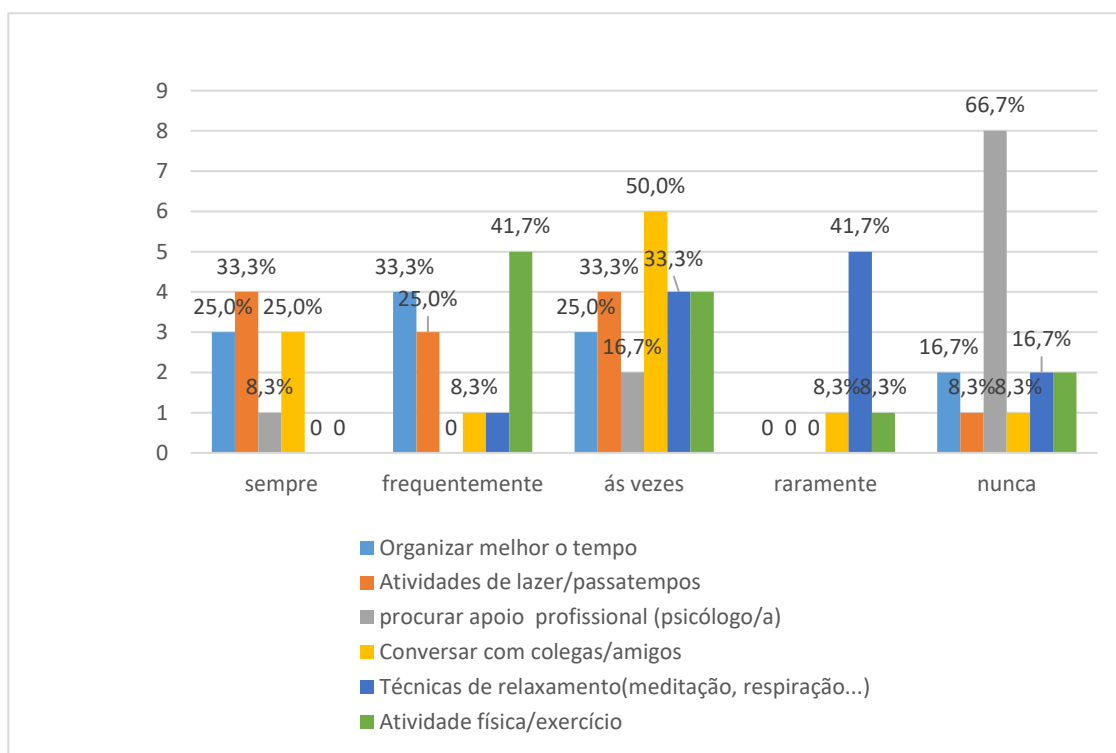
Na estratégia “*conversar com colegas/amigos*”, 50,0% a grande maioria dos profissionais utilizam-na às vezes, enquanto 33,3% a usam *frequentemente* ou *sempre*. Apenas 16,7% relataram usá-la com *pouca* ou *nenhuma frequência*.

A estratégia de “*procurar apoio profissional*” é o recurso menos utilizado. Um total de 66,7% afirmou *nunca* ter utilizado este tipo de suporte, enquanto apenas 8,3% o fazem *frequentemente* e nenhum afirmou fazê-lo *sempre*. O que traduz um importante indicador de baixa procura por apoio psicológico especializado.

Na estratégia “*atividades de lazer/passatempos*”, a maioria dos profissionais (58,3%) utiliza esta estratégia de forma consistente, entre *frequentemente* e *sempre*. Apenas 16,7% relataram *nunca* ou *raramente* as utilizar.

Por fim, na estratégia de “*organizar melhor o tempo*”, 41,7% dos profissionais indicam o seu uso *frequentemente* e 25,0% *sempre*. Somente 16,7% afirmaram *raramente* utilizar esta prática, e 8,3% *nunca* o fazem.

**Figura 17 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o Stress Profissional**

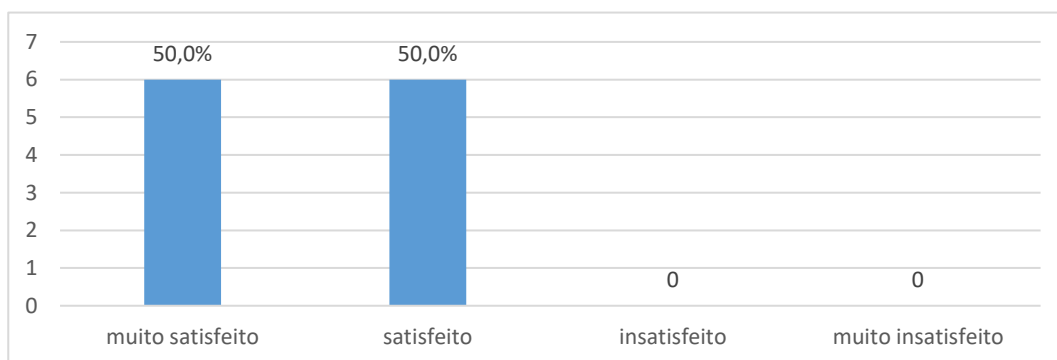


Nota. Figura elaborada em Excel

Na Figura 18 que representa o “Nível de Satisfação com a Vida em geral” pode-se constatar que existem dois níveis de resposta igualmente repartidos, representando dois níveis distintos de satisfação, ou seja, 50% dos profissionais declararam-se *muito satisfeitos* e outros 50% declararam-se *satisfeitos*.

As categorias *insatisfeito* e *muito insatisfeito*, embora constem na legenda, não aparecem representadas no gráfico, uma vez que não houve respostas correspondentes a esses níveis de insatisfação.

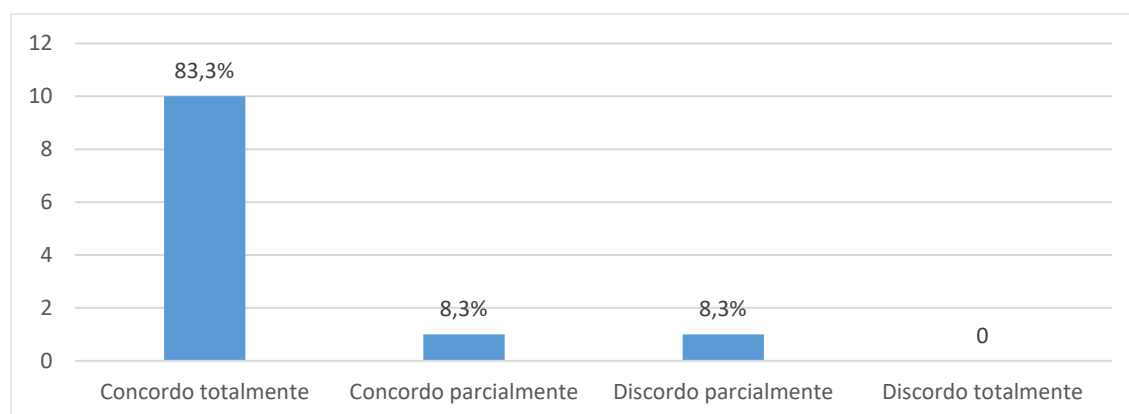
**Figura 18 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral**



*Nota.* Figura elaborada em Excel

A maior parte dos profissionais (83,3%) expressou a sua *concordância* à questão a ser avaliada, sugerindo uma percepção amplamente positiva. Apenas uma minoria indicou *alguma discordância parcial* (8,3%), e nenhum respondente *discordou totalmente* (Ver Figura 19).

**Figura 19 – Percepção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral**



*Nota.* Figura elaborada em Excel

### 4.3 – Resposta Social: Estrutura Residencial

Numa primeira secção iremos proceder à análise dos dados de caracterização socioprofissional dos colaboradores, cobrindo a informação vinda das questões 1 a 9, e, na segunda secção procede-se à análise dos impactos do *stress* no meio laboral, abarcando as respostas recolhidas com as questões 10 a 17.

#### 4.3.1 – Dados Socioprofissionais

Relativamente à faixa etária dos profissionais, *dos 20 aos 40 anos*, foram contabilizados 7 profissionais, correspondendo a 36,8% do total, *dos 41 aos 50 anos* contou com 5 profissionais, representando 26,3% e na *faixa dos 51 anos ou mais* também apresentou 7 profissionais, o que equivale a 36,8% (Ver Tabela 23).

**Tabela 23 – Faixa Etária**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	20 a 40 anos	7	36,8	36,8
	41 a 50 anos	5	26,3	26,3
	51 ou mais anos	7	36,8	36,8
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e Tabela elaboradas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito ao *género* dos profissionais desta resposta social, como se pode constatar na Tabela 24, maioritariamente são profissionais do *género feminino* (94,7%) e apenas 1 profissional do *género masculino* (5,3%).

**Tabela 24 – Género**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	feminino	18	94,7	94,7
	masculino	1	5,3	5,3
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

Em relação ao nível de Escolaridade, observa-se que, no *1º ciclo (1º ao 4º ano)* há 3 profissionais (15,8%); no *2º ciclo (5º ao 6º ano)* há apenas 1 profissional (5,3%); no *3º ciclo (7º ao 9º ano)* existem 2 profissionais (10,5%); no *Ensino Secundário (10º ao 12º ano)* há maioritariamente 9 profissionais (47,4%), sendo o grupo mais representativo; na

*Licenciatura* contém 3 profissionais (15,8%) e, no *Mestrado* apenas existe 1 profissional (5,3%) com este grau académico.

Logo, pode-se concluir que, a maioria dos profissionais possui o *Ensino Secundário* como grau de escolaridade mais elevado, representando quase metade (47,4%) dos respondentes. Os níveis superiores de formação — *Licenciatura* e *Mestrado* — somam 21,1% do total. Já os níveis do *ensino básico* (1º, 2º e 3º ciclos) concentram 31,6% dos participantes, o que revela uma distribuição diversificada de escolaridade entre os profissionais, com predominância do ensino secundário (ver Tabela 25).

**Tabela 25 – Nível de Escolaridade**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1º ciclo (1º ao 4º ano)	3	15,8	15,8
	2º ciclo (5º a 6º ano)	1	5,3	5,3
	3º ciclo (7º ao 9º ano)	2	10,5	10,5
	Ensino Secundário (10º a 12º ano)	9	47,4	47,4
	Licenciatura	3	15,8	15,8
	Mestrado	1	5,3	5,3
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito ao Estado civil, a maioria dos profissionais encontra-se em situação de *casamento ou união de facto*, representando 73,7%. Os profissionais *solteiros* correspondem a 15,8%, enquanto os *divorciados* somam 10,5% (Ver Tabela 26).

**Tabela 26 – Estado Civil**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Casado(a)/ União de facto	14	73,7	73,7
	Divorciado(a)	2	10,5	10,5
	Solteiro(a)	3	15,8	15,8
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

Em relação à Área de formação de cada profissional, pode-se constatar que a maioria dos profissionais (68,4%) *não soube ou não quis informar sua formação*, assinalando NS/NR, podendo levar a conclusão de que estes 68,4% são aqueles que têm apenas até ao Ensino secundário. Os restantes dados, aparecem com baixa frequência individual, variando entre 5,3%, como *psicóloga, técnico de auxiliar de saúde, técnico superior de serviço social e um curso profissional de técnico de receção*, e 10,5% numa formação de *técnica superior*, contudo os profissionais não afirmam em quê (Ver Tabela 27).

**Tabela 27 – Área de Formação**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Curso profissional de Técnico de Receção	1	5,3	16,7
	Psicologia	1	5,3	16,7
	Técnico de Auxiliar de Saúde	1	5,3	16,7
	Técnico/a Superior	2	10,5	33,3
	Técnico/a Superior de Serviço Social	1	5,3	16,7
	Total	6	31,6	100,0
Omisso	NS/NR	13	68,4	
Total		19	100,0	

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

No que diz respeito à função que cada profissional desempenha, pode-se concluir que a maioria desempenha a função de *Ajudante de ação direta*, representando 68,4%, o que indica predominância desta função na amostra (ver Tabela 28).

**Tabela 28 – Cargo/Função que Desempenham**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Ajudante de ação direta	13	68,4	68,4
	Diretor/a Técnico/a	1	5,3	5,3
	Motorista	1	5,3	5,3
	Pessoal da cozinha	1	5,3	5,3
	Técnico/a Superior	3	15,8	15,8
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

As funções de *Diretor/a Técnico/a, Motorista e Pessoal da cozinha* têm representação igualitária e reduzida, cada uma com 5,3%. Por fim, a função de *Técnico/a Superior* corresponde a 15,8% da amostra, sendo a segunda mais representativa.

Por conseguinte, em relação ao tempo de serviço na IPSS (ver Tabela 29), a maioria dos profissionais (73,7%) possui *entre 5 e 10 anos de tempo de serviço*, indicando uma força de trabalho com experiência intermediária. Apenas, 15,8% trabalham *há mais de 10 anos*, revelando a presença de colaboradores com vasta experiência e, os restantes, apenas 10,5% têm *entre 1 e 4 anos de serviço*, demonstrando baixa rotatividade recente.

**Tabela 29 – Tempo de Serviço na Instituição**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1 a 4 anos	2	10,5	10,5
	5 a 10 anos	14	73,7	73,7
	Mais de 10 anos	3	15,8	15,8
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

De acordo com a remuneração de cada profissional, pode-se constatar que a grande maioria (57,9%) *recebe 1101 a 1350 euros brutos*. No entanto, 6 profissionais (31,6%) *recebem menos de 1100 euros brutos* (ver Tabela 30).

**Tabela 30 – Remuneração Auferida**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	1101 a 1350 euros brutos	11	57,9	64,7
	menos de 1100 euros brutos	6	31,6	35,3
	Total	17	89,5	100,0
Omisso	NS/NR	2	10,5	
Total		19	100,0	

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.0

### 4.3.2 – Impacto do Stress no Meio Laboral

Dando continuidade à análise de dados, na questão “*Pensa em mudar de profissão?*” (ver Tabela 31), nota-se que, dos 19 profissionais, a grande maioria (52,7%) possui muitas dúvidas em mudar de profissão, tendo como seguimento 31,6% dos profissionais que afirmaram que “*Não*” e os restantes 15,8% que “*Sim*”.

**Tabela 31 – Pensa mudar de profissão?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Às vezes	10	52,6	52,6
	Não	6	31,6	31,6
	Sim	3	15,8	15,8
	Total	19	100,0	100,0

*Nota.* Análise e tabela realizadas no SPSS, v.28.

A Figura 20 relativa ao nível de *stress* experimentado com as condições de trabalho revela que o nível de “*stress moderado*” concentra o maior índice de insatisfação relacionado à “*falta de meios e condições de trabalho*”, atingindo 94,7% dos respondentes. Este dado destaca-se como o mais expressivo de toda a análise, sugerindo que a carência de recursos e estrutura adequados é o principal fator de desgaste emocional entre os trabalhadores.

Nos níveis de “*pouco stress*”, observa-se um indicativo de alerta: o *excesso de carga horária* é mencionado por 42,1% dos respondentes, seguido pela *falta de meios de trabalho* (26,3%), o que sugere que a sobrecarga de trabalho atua como um fator de *stress* inicial que, se mantiver, tende a evoluir para níveis mais graves.

Entre os trabalhadores que relataram “*bastante stress*”, há uma distribuição equilibrada entre os fatores mencionados: *falta de meios* (36,8%), *salário inadequado* (31,6%), *falta de perspectivas na carreira* (31,6%) e *ausência de oportunidades de desenvolvimento* (31,6%). Estes dados apontam para um quadro de múltiplas insatisfações simultâneas, indicando que o acúmulo de fatores negativos intensifica o nível de *stress*.

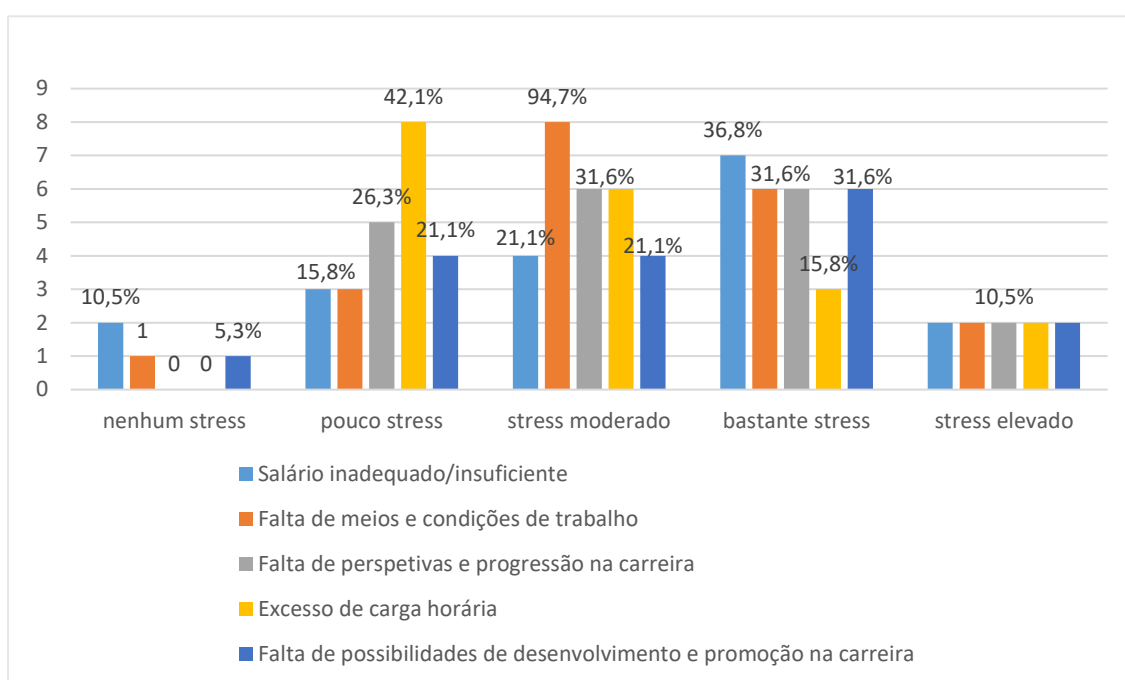
Curiosamente, no grupo que indicou “*stress elevado*”, os percentuais retornam a níveis semelhantes aos verificados entre aqueles que relataram “*nenhum stress*” (10,5%).

Outro ponto a ser destacado é a permanência da variável “*salário inadequado*” ao longo dos diferentes níveis de *stress*, com presença em todos os grupos, ainda que sem se destacar como fator principal em nenhum deles. Isso sugere que a remuneração é uma

preocupação recorrente, mas que, isoladamente, não é o principal gatilho para o aumento significativo do *stress*.

A análise evidencia que o *stress* no ambiente de trabalho está fortemente relacionado com a falta de condições adequadas para o desempenho das atividades, especialmente em níveis moderados e altos de *stress*. A sobrecarga de trabalho apresenta-se como um fator inicial de desgaste, enquanto a ausência de perspectiva de crescimento e desenvolvimento torna-se crítica à medida que o *stress* se intensifica.

**Figura 20 – Relação entre os Níveis de *Stress* Experimentados e as Condições de Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel.

Na Figura 21 “Relação entre os Níveis de *Stress* Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho”, observa-se que os profissionais relataram “*stress moderado*”, com as maiores percentagens nas variáveis mais críticas: “*Trabalhar com pessoas durante todo o dia exige muito*” (47,4%); “*Sinto-me emocionalmente vazio/a devido ao meu trabalho*” (63,2%); “*Falta de tempo para apoiar e conviver com familiares/amigos*” (36,8%); “*Falta de tempo para manter uma boa relação com pessoas próximas*” (42,1%).

Estes dados indicam que, no nível de “*stress moderado*”, o trabalho começa a impactar profundamente tanto o equilíbrio emocional quanto os relacionamentos pessoais dos

colaboradores, refletindo-se em esgotamento psicológico e a redução da qualidade de vida fora do ambiente laboral.

Já no grupo com “*pouco stress*”, os fatores mais citados são: “*Trabalhar com pessoas exige muito*” (31,6%); “*Falta de tempo com amigos/família*” (21,1%); “*Sinto-me emocionalmente vazio/a*” (10,5%). Apesar de menores que os níveis moderados, estes resultados já sugerem um desgaste inicial, especialmente relacionado com a intensidade do contacto humano persistente no trabalho.

No caso de “*bastante stress*”, o destaque vai para: “*Falta de tempo para manter boas relações com pessoas próximas*” (36,8%); “*Falta de tempo com família/amigos*” (26,3%); “*Sinto-me emocionalmente vazio/a*” (21,1%). Esse grupo demonstra o impacto direto do trabalho na esfera pessoal, com prejuízos visíveis nos vínculos afetivos e sociais, agravando o sofrimento psicológico.

No nível de “*stress elevado*”, os percentuais caem significativamente, podendo indicar uma limitação no número de respondentes nessa categoria. Ainda assim, aparecem com 10,5% tanto a *exigência do trabalho com pessoas* quanto o *vazio emocional*.

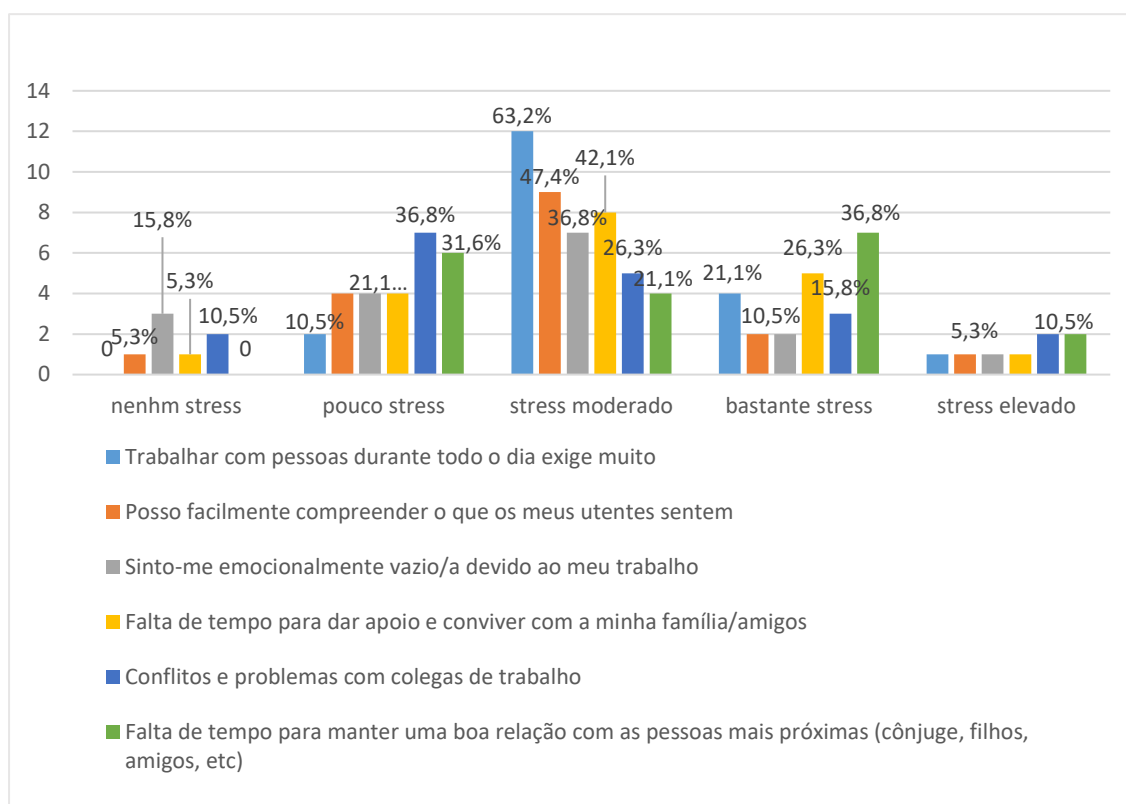
Entre aqueles que relataram “*nenhum stress*”, os índices são baixos, com exceção da afirmação “*posso facilmente compreender o que os meus utentes sentem*” (15,8%), sugerindo que a empatia, neste caso, está associada à ausência de *stress*, possivelmente por haver equilíbrio emocional.

Logo, a análise da Figura 21 revela que o trabalho relacional intenso, a sobrecarga emocional e a dificuldade de conciliar a vida pessoal com a profissional são fatores fortemente associados ao aumento dos níveis de *stress*. O impacto torna-se mais evidente nos níveis de “*stress moderado*” e “*bastante stress*”, onde as consequências extrapolam o ambiente laboral, afetando a saúde emocional e os relacionamentos dos colaboradores.

O dado mais preocupante é o alto índice de trabalhadores que relatam *sentir-se emocionalmente vazios* (63,2%) no grupo com “*stress moderado*”, indicando um sinal de esgotamento emocional. A sobrecarga no contacto humano contínuo, combinada com a ausência de tempo para cuidar da vida pessoal, agrava ainda mais o cenário.

Estes resultados reforçam a importância de estratégias institucionais voltadas à promoção do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, à saúde emocional e ao suporte em ambientes de trabalho com alta carga relacional.

**Figura 21 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e os Fatores Relacionais presentes no Contexto de Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel.

Em relação à Figura 22 “Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Relações com as Lideranças”, os colaboradores relatam que o “*stress moderado*” se destaca como o que representa os índices mais elevados, sugerindo um ponto crítico de tensão laboral. Neste grupo, as variáveis mais expressivas foram: “*Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços*” (52,6%); “*Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho*” (94,7%); “*Falta de apoio e ajuda por parte dos superiores*” (26,3%); “*Favoritismo e/ou discriminação encobertos*” (21,1%).

Estes dados evidenciam que o “*stress moderado*” está fortemente associado à pressão externa exercida por utentes, bem como à desvalorização do trabalho prestado. A quase unanimidade de colaboradores com “*stress moderado*” que referem *atitudes negativas por parte dos utentes* (94,7%) é particularmente alarmante, revelando uma fonte significativa de desgaste emocional.

No grupo com “*pouco stress*”, observa-se um aumento do relato de *favoritismo ou discriminação por parte de superiores* (31,6%) e uma incidência considerável de *falta de apoio dos superiores* (26,3%). Ainda que em menor intensidade, estes dados sugerem que

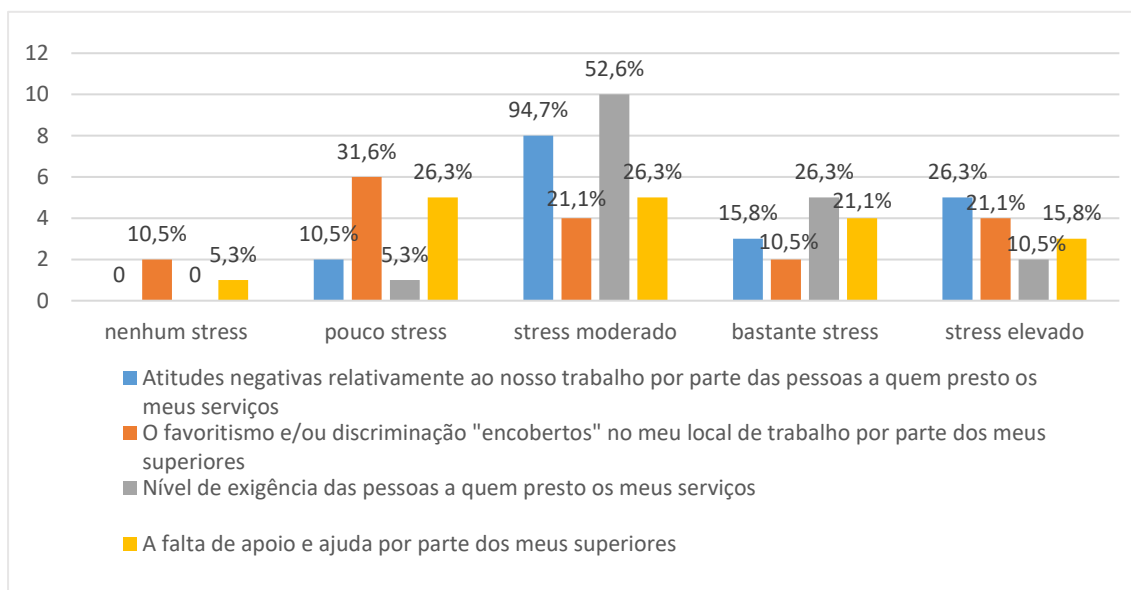
relações injustas e a falta de suporte já começam a interferir no bem-estar dos trabalhadores mesmo nos estágios iniciais de *stress*.

Já entre os que relataram “*bastante stress*”, as referências às quatro variáveis aparecem de forma equilibrada (variando entre 10,5% e 26,3%), indicando que o *stress* nesse nível tende a ser multifatorial, envolvendo tanto a exigência dos utentes quanto falhas de suporte institucional.

No grupo de “*stress elevado*”, os percentuais mantêm-se relativamente estáveis (entre 10,5% e 26,3%), com destaque para a manutenção das críticas ao apoio dos superiores e à pressão dos utentes, indicando que esses fatores continuam a impactar significativamente o bem-estar psicológico dos colaboradores.

O grupo com “*nenhum stress*” apresentou índices baixos, com pequenas menções a “*atitudes negativas*” (10,5%) e “*favoritismo*” (5,3%).

**Figura 22 – Relação entre os Níveis de Stress Experimentados e as Relações com as Lideranças**



*Nota.* Figura elaborada em Excel.

Em suma, constata-se que os níveis de *stress mais elevados* estão associados, principalmente, a fatores externos à equipa interna, tais como a pressão e desvalorização por parte dos utentes, mas também são agravados pela falta de suporte institucional e pela perceção de injustiças hierárquicas.

O “*stress moderado*” apresenta-se como o ponto mais crítico, concentrando as maiores queixas sobre o ambiente laboral, sendo fortemente influenciado por aspetos relacionais

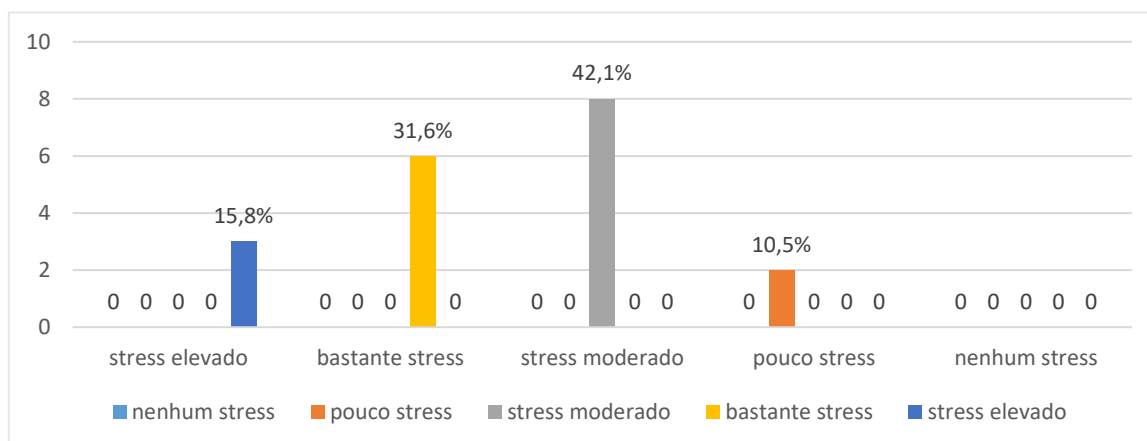
com clientes e os superiores. A evidência de *favoritismo e discriminação*, aliada à *escassez de apoio por parte da chefia*, reforça a necessidade de intervenções institucionais, voltadas ao fortalecimento de práticas justas, escuta ativa e apoio emocional dentro das equipas.

De acordo com a Figura 23, onde está a ser analisado o nível de *stress* que a atividade profissional provoca nos colaboradores, a maioria dos profissionais afirmou sentir “*stress moderado*” (42,1%), o que representa a categoria mais frequente.

Na categoria “*Bastante stress*” temos 31,6% dos profissionais, indicando que mais de 30% contém uma carga significativa de “*stress*” no seu meio laboral. Na categoria “*stress elevado*” foi mencionado por 15,8% dos profissionais, evidenciando uma parcela considerável em situação crítica de *stress*. Por fim, apenas 10,5% relataram “*pouco stress*”.

Deste modo, pode-se constatar que, há um ambiente laboral com uma grande carga emocional e psicológica, sendo essencial a adoção de estratégias de prevenção, como programas de bem-estar, suporte psicológico e melhoria nas condições de trabalho.

**Figura 23 – Nível de Stress Gerado com a Atividade Profissional**



Nota. Figura elaborada em Excel.

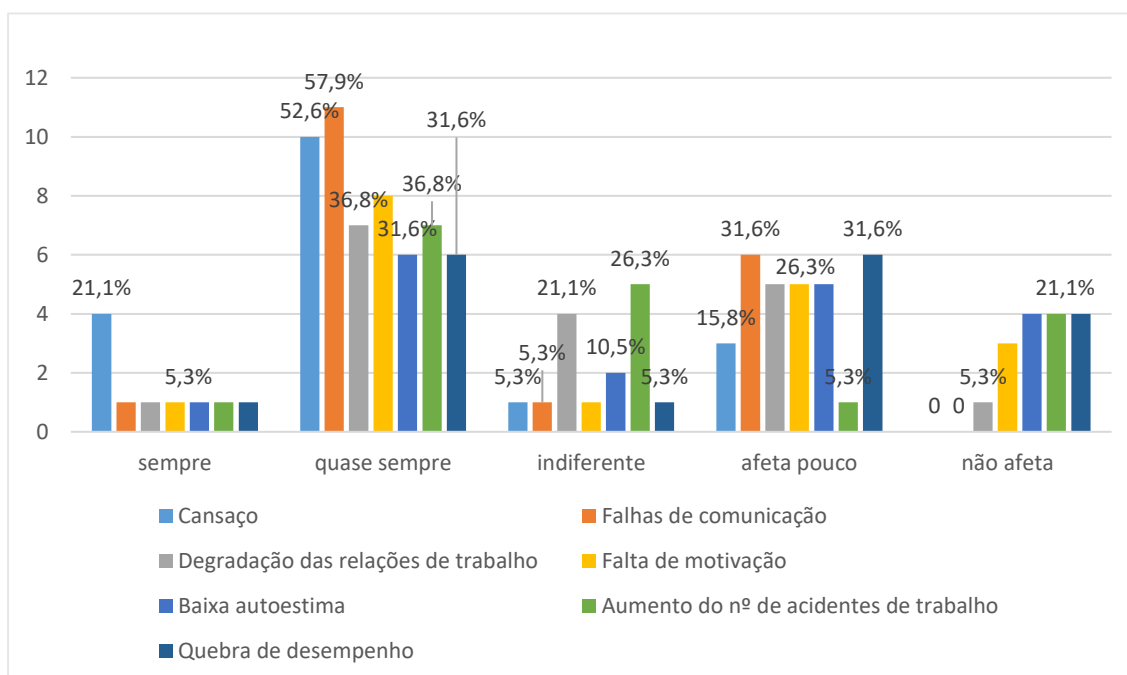
De acordo com a Figura 24 “Regularidade dos Efeitos Gerados com o *Stress* Experimentado no Trabalho”, pode-se concluir que o “*Cansaço*” é apontado como a consequência mais frequente, com 21,1% dos profissionais indicando que ocorre “*sempre*”, e 52,6% que ocorre “*quase sempre*”. Nas “*Falhas de comunicação*” aparecem em 57,9% dos casos como ocorrendo “*quase sempre*”.

Na “*Degradação das relações de trabalho*” e “*falta de motivação*” também apresentam valores elevados na categoria “*quase sempre*”, com 36,8% cada. No “*Aumento do número de acidentes de trabalho*” e a “*quebra de desempenho*” apresentam maior dispersão, sendo mais frequentemente indicados como “*indiferentes*” ou “*afetando pouco*”.

A categoria “*não afeta*” possui representatividade reduzida para a maioria das variáveis, com exceção de “*baixa autoestima*”, “*falta de motivação e aumento do número de acidentes*”, que atingem 21,1% nesta classificação.

Logo, os principais impactos percebidos pelos profissionais estão relacionados ao cansaço, às falhas de comunicação, à degradação das relações de trabalho e à falta de motivação, sugerindo que esses são os fatores críticos no ambiente de trabalho analisado.

**Figura 24 – Regularidade dos Efeitos Gerados com o Stress Experimentado no Trabalho**



Nota. Figura elaborada em Excel.

Relativamente à variável em análise na Figura 25 “Equilíbrio entre a vida profissional e pessoal”, a afirmação “*Sinto-me culpado/a quando não estou a trabalhar*” teve os maiores percentuais nas categorias “*Discordo totalmente*” (47,4%) e “*Discordo parcialmente*” (36,8%), indicando que a maioria não se sente culpada por não estar a trabalhar.

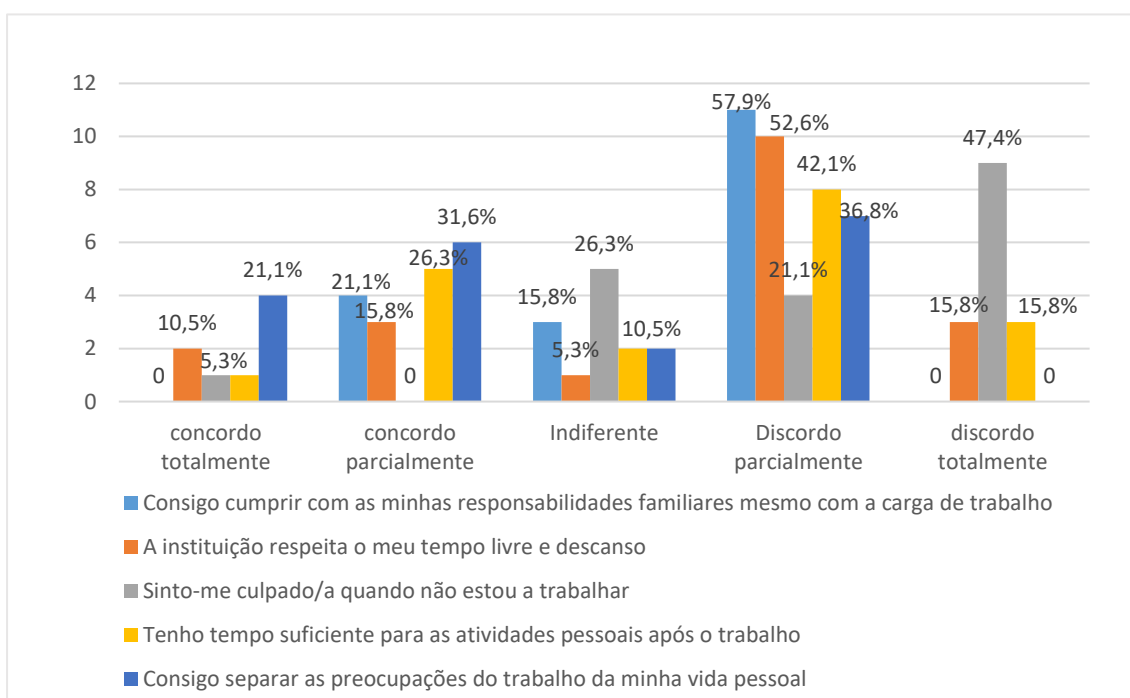
A afirmação “*Consigo separar as preocupações do trabalho da minha vida pessoal*” teve 57,9% de respostas em “*Concordo parcialmente*”, sugerindo que existe uma certa dificuldade nessa separação, mas ainda assim um esforço consciente.

A questão “*A instituição respeita o meu tempo livre e descanso*” teve 21,1% em “*Concordo parcialmente*” e 26,3% em “*Indiferente*”, indicando uma perceção mista sobre o respeito institucional relativamente ao tempo pessoal.

“Tenho tempo suficiente para as atividades pessoais após o trabalho” foi amplamente vista de forma negativa, com 42,1% a discordar parcialmente e 15,8% a discordar totalmente, sugerindo falta de tempo pessoal.

A afirmação “Conseguo cumprir com as minhas responsabilidades familiares mesmo com a carga de trabalho” teve destaque em “Concordo parcialmente” (31,6%) e “Concordo totalmente” (21,1%), a indicar um bom nível de conciliação entre o trabalho e a família para a maioria dos colaboradores.

**Figura 25 – Equilíbrio entre a Vida Profissional e Pessoal**



Nota. Figura elaborada em Excel.

A Figura 26, que representa as “Estratégias Utilizadas para Lidar com o Stress Profissional”, permite observar que, na afirmação “procura por apoio profissional”, a maioria dos profissionais (57,9%) nunca procuraram um apoio psicológico e 26,3% raramente o fazem, o que demonstra uma baixa adesão a recursos profissionais de saúde mental.

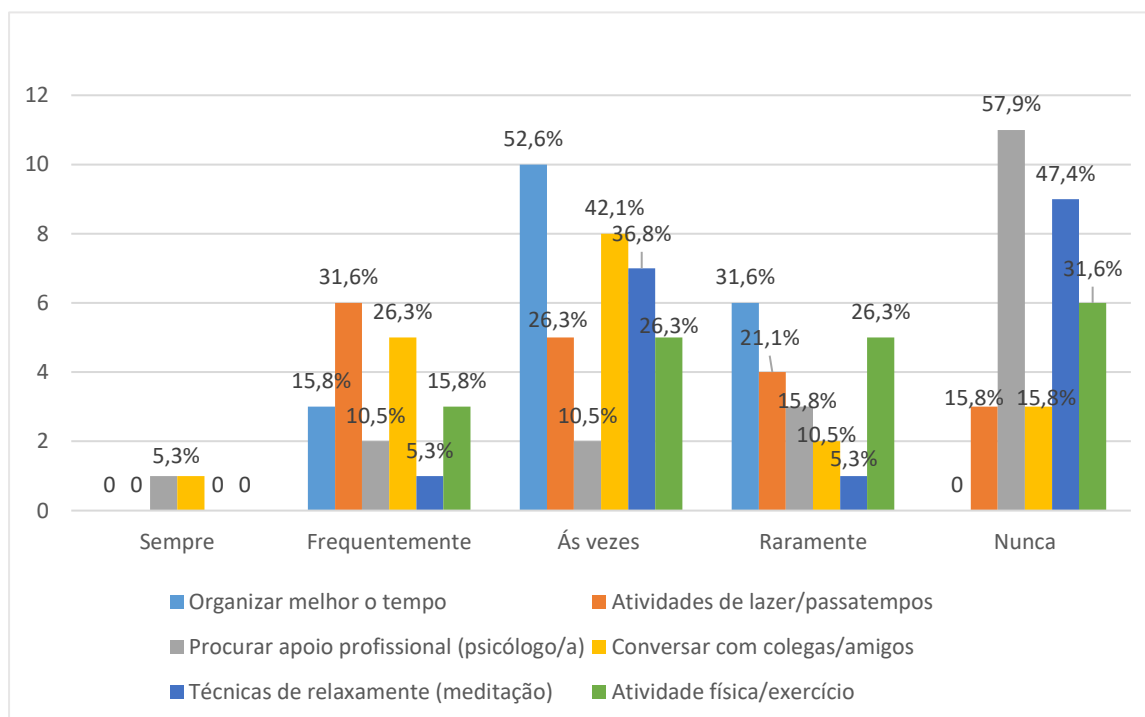
Na afirmação “Técnicas de relaxamento (meditação)” 47,4% dos profissionais afirmam que nunca utilizam essas técnicas e apenas 5,3% relataram usá-las sempre. Isto, pode indicar um desconhecimento ou pouca familiaridade com este tipo de prática.

Em relação à “Organização do tempo”, esta é a estratégia mais usada frequentemente (52,6%) e às vezes (42,1%) pelos profissionais. Mostra ser a principal ferramenta utilizada e relatada pelos mesmos.

Na afirmação de “*Atividades físicas/exercício*” a maioria respondeu usar às vezes (31,6%) ou frequentemente (26,3%). Em relação a “*Conversar com colegas/amigos*” apenas 36,8% dos profissionais o fazem “às vezes”, e 26,3% “frequentemente”.

Na afirmação relativa ao recurso a “*Atividades de lazer/passatempos*”, a frequência é dividida entre “às vezes” (26,3%) e “frequentemente” (31,6%).

**Figura 26 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o Stress Profissional**

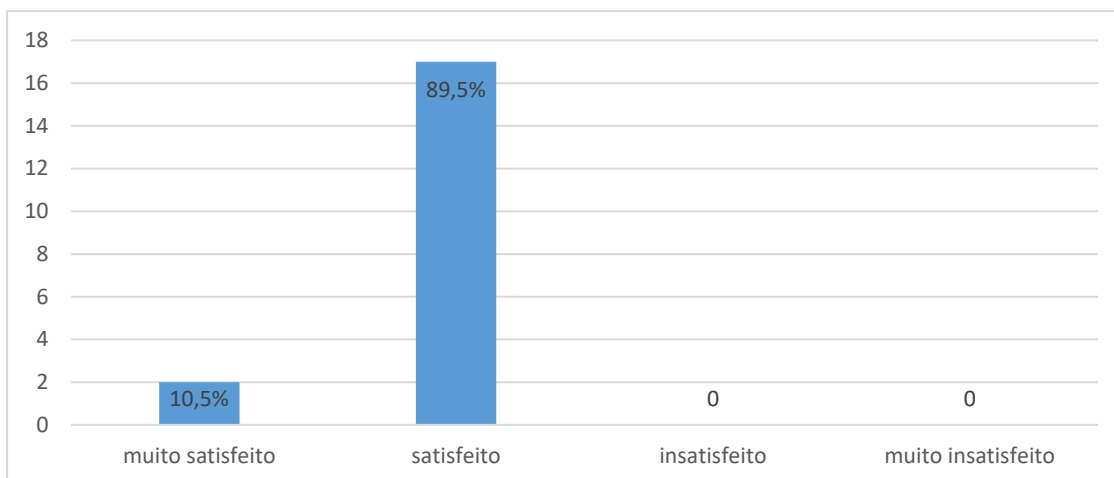


*Nota.* Figura elaborada em Excel.

A Figura 27 representa a variável “Nível de Satisfação com a Vida em Geral”, que nos permite constatar que a grande maioria dos profissionais se declarou “*satisfeito*”, representando 89,5% do total. Uma parcela menor, correspondente a 10,5%, afirmou estar “*muito satisfeita*”.

Por fim, nenhum dos profissionais se declarou *insatisfeito* ou *muito insatisfeito*, que apresentam valor zero.

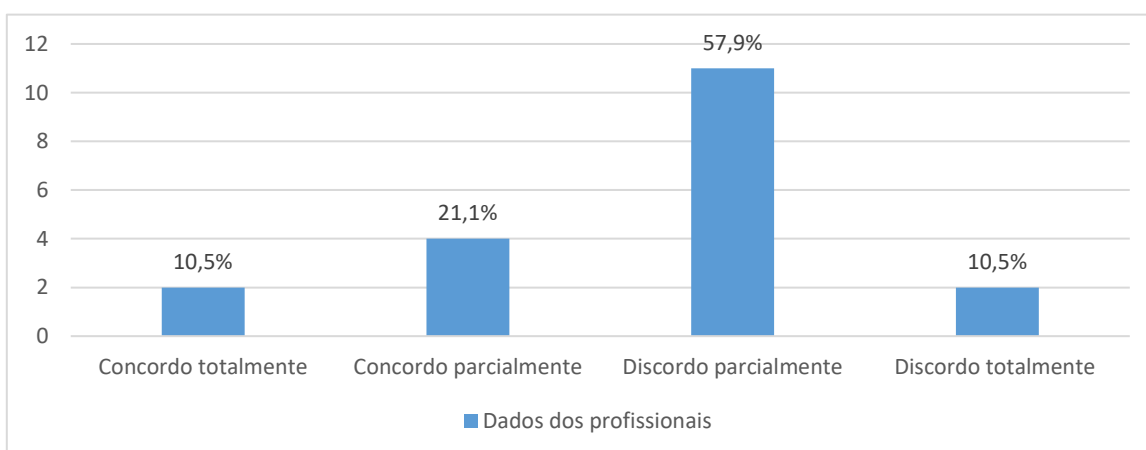
**Figura 27 – Nível de Satisfação com a Vida em Geral**



Nota. Figura elaborada em Excel.

A Figura 28 “Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral” demonstra que a maioria dos profissionais (57,9%) “discorda parcialmente” da questão imposta, indicando uma *insatisfação moderada*. Porém, apenas 10,5% “concordam totalmente”, e a soma das respostas de discordância (parcial + total) dá 68,4%, reforçando que a perceção é a de que a entidade não valoriza o bem-estar dos colaboradores.

**Figura 28 – Perceção sobre a Valorização do Bem-estar dos Colaboradores pela Entidade Laboral**



## 5 – INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a análise de dados, juntamente com a pesquisa teórica, pode-se constatar que o fator *stress* é um fator que é incidente em todas as respostas sociais, afetando os profissionais não só a nível individual como também a nível laboral. Deste modo, elaborou-se uma tabela para sumariar as divergências e as convergências apuradas como resultado da análise (ver Tabela 32).

**Tabela 32 – Comparação da Incidência de *Stress* nas Três Respostas Sociais em Estudo**

	CACI Mata da Viscondessa	CACI Aldeia de S. João	Estrutura Residencial
<b>Variáveis</b>	<b>Convergências</b>		
Condições de trabalho	Excesso de carga horária; Falta de meios e condições de trabalho; Salário inadequado/insuficiente; Falta de meios e condições de trabalho; Falta de perspectivas de progressão na carreira.		
O impacto do meio laboral na vida pessoal	Trabalhar com pessoas durante o dia exige muito; Posso facilmente compreender o que os meus utentes sentem; Sinto-me emocionalmente vazia/o; Conflitos e problemas com os colegas de trabalho; Falta de tempo para dar apoio e conviver com a família/amigos.		
Superiores/Entidade patronal	Atitudes negativas relativamente ao meu trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços; Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços; A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores; O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores.		
Situações que acontecem devido a um <i>stress</i> extremo	Aumento do nº de acidentes de trabalho; Quebra de desempenho; Falta de motivação; Falhas de comunicação; Baixa autoestima; Degradação das relações de trabalho.		
Estratégias para lidar com o <i>stress</i>	Conversar com colegas; Organizar melhor o tempo; Atividades de lazer; Atividades físicas; São raros os profissionais que procuram ajuda profissional (ex: psicólogo/a) e os que exercem alguma atividade física.		
<b>Divergências</b>			
Que nível de <i>stress</i> a sua atividade profissional lhe causa?	Bastante <i>stress</i> (46,4%)		<i>Stress</i> moderado (42,1%)

Valorização do bem-estar dos colaboradores pela Entidade Patronal.	A maioria dos inquiridos concorda parcialmente (53,8%)	A maioria dos inquiridos (83,3%) concorda totalmente	A maioria dos inquiridos (57,9%) discorda parcialmente
Equilíbrio entre a vida pessoal da vida profissional.	61,5% dos inquiridos afirma que a IPSS respeita o seu tempo de descanso e o seu tempo livre.	Os inquiridos concordam totalmente (83,3%) com esta afirmação	A maioria dos inquiridos (57,9%) afirma que não consegue cumprir com as responsabilidades familiares devido à carga de trabalho; e 52,6% dos inquiridos afirmam que a IPSS não respeita o seu tempo livre e de descanso, não conseguindo assim, separar, também as preocupações de trabalho com a vida pessoal (36,8%)

*Nota.* Tabela elaborada pela autora.

A importância reconhecida em torno da saúde mental e da qualidade de vida dos trabalhadores tem vindo a ganhar destaque e sido alvo de interesse crescente por parte da comunidade científica. Há cada vez mais riscos associados ao bem-estar dos colaboradores, como os elevados ritmos de trabalho, as exigências inerentes às funções que desempenham, a desvalorização social dos contextos em que trabalham e as funções desempenhadas.

Por conseguinte, os dados que constam na tabela 32 resultam da análise dos fatores que contribuem para o *stress* e permitem concluir que o mesmo traz repercussões tanto para a entidade patronal como para o profissional.

Deste modo, face às respostas obtidas através do instrumento de estudo, conseguiu-se apurar que, em comum (convergências), as respostas sociais em observação registam os mesmos fatores causadores de *stress*, tendo-se registado três diferenças (divergências) nas três respostas sociais, sendo elas:

- Na questão “Que tipo de *stress* a sua atividade profissional lhe causa?": enquanto os profissionais dos dois CACI consideraram que a sua atividade profissional lhes causa “*bastante stress*” (46,4%), os profissionais da resposta social Estrutura Residencial afirmam que causa um nível de “*stress moderado*” (42,1%);

- Na variável “Valorização do bem-estar dos colaboradores pela entidade patronal”, encontra-se uma grande divergência na resposta social Estrutura Residencial, uma vez que a maioria dos inquiridos (57,9%) discorda parcialmente desta afirmação, o que nos conduz a concluir que nem sempre a entidade patronal valoriza o seu trabalho, e, por último;
- Na variável “Equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional” pode-se constatar que na resposta social CACI Mata da Viscondesa apenas 61,5% afirmam que a entidade respeita o tempo livre e o tempo de descanso dos trabalhadores; na resposta social CACI Aldeia S.João, a maioria dos inquiridos (83,3%) concorda totalmente, e, por fim, na resposta social Estrutura Residencial observa-se uma grande divergência de resposta por parte dos inquiridos, ou seja, muitos deles (57,9%) afirmam não conseguirem cumprir com as responsabilidades familiares devido ao excesso de carga de trabalho, e outros discordam parcialmente (52,6%) que a entidade respeita o seu tempo livre e o seu tempo de descanso, e, por último, 36,8% dos colaboradores não conseguem separar as preocupações do trabalho da vida pessoal/familiar.

Assim, pode-se constatar que os dados confirmam as evidências encontradas aquando do enquadramento teórico que foi elaborado neste estudo, desde os fatores que geram o *stress*, os efeitos que o mesmo traz a nível individual e laboral e, por fim, as estratégias que podem ser postas em prática para a gestão do *fator stress*.

A nível individual, conclui-se que o *stress* pode causar sintomas, sendo eles: Fadiga; Perda de interesse no trabalho e atividades sociais; Afastamento social (família/amigos); Posição constante de conflito com os outros; Irritabilidade; Baixa autoestima; Dificuldade de concentração; e Problemas de memória.

Deste modo, se o profissional, na sua vida individual, não andar bem, isto terá consequências a nível laboral. Consoante o estudo, verificou-se que as principais consequências são: o aumento do absentismo; a quebra de desempenho; o aumento do número de acidentes de trabalho; a falta de motivação; a degradação das relações de trabalho e as falhas de comunicação.

Segundo Stordeur (2001), pode-se verificar que sintomas físicos e sociais, anteriormente mencionados, condicionam a liderança do superior, provocando um ambiente laboral stressante, levando assim a uma exaustão emocional dos profissionais. Desta forma, a liderança pode-se correlacionar negativamente tanto com o *stress* como com a exaustão emocional. Logo, é pertinente ponderar que uma vez que o Superior/Entidade Patronal é considerado o elemento central de suporte da equipa no trabalho, as relações prejudicadas

com ele têm um elevado potencial de trazer consequências severamente negativas para o bem-estar geral dos trabalhadores.

Por sua vez, as causas que conduzem ao excesso de *stress* por parte dos profissionais são: o excesso de carga horária; a falta de tempo para preparar atividades de lazer; a pressão, por parte dos superiores e/ou da entidade laboral por resultados e avaliações externas, com impacto direto no sentimento de controlo e autonomia profissional; a dificuldade em conciliar vida profissional e pessoal, e, por fim, a falta de reconhecimento laboral.

Face ao nosso enquadramento teórico, estas consequências estão também comprovadas, de acordo com Abbad e Torres (2002), que afirmam que enquanto houver um clima organizacional stressante as interações entre colegas de trabalho irão ser negativas ou até mesmo nulas (falta de comunicação), estando presente um cenário stressante, que irá provocar sentimentos de incompetência, falta de motivação e quebra de desempenho. Logo, conclui-se que o relacionamento entre colegas e superiores, enquanto não for “saudável”, conduzirá à possibilidade de haver um elevado nível de *stress*.

Por conseguinte, todas estas causas podem gerar um nível de *stress* profissional muito grande, surgindo muitas vezes doenças associadas, nomeadamente depressões e ansiedades crónicas.

Por sua vez, segundo Cunha (s.d.), existem práticas que podem facilitar a gestão do *stress* e a pressão que lhe está associada, sendo eles: promover um ambiente de trabalho consciente – ou seja, é essencial haver um clima organizacional saudável para promover o bem-estar de todos os profissionais que trabalham naquele local de trabalho. Tomem-se como exemplos, os de: oferecer espaços de descanso entre turnos; estabelecer objetivos realistas; trabalhar em equipa; adotar técnicas de resolução de conflitos – a organização pode investir em formação que ajude os seus trabalhadores a melhorar as suas habilidades de comunicação e de resolução, para que, assim, estejam mais capacitados para gerir os conflitos e, em conjunto, criar estratégias para alcançar os objetivos organizacionais; gestão de tempo – a utilização de listas de tarefas, o estabelecimento de prioridades e o uso de ferramentas de produtividade podem ajudar a otimizar a rotina de trabalho e a reduzir o *stress* associado a prazos apertados; e, promover uma boa comunicação entre todos os trabalhadores – uma vez que isso ajuda a estimular a partilha de ideias e críticas construtivas, e garante que as informações são transmitidas de forma clara e compreensível.

Porém, face a estas estratégias, que podem ser postas em práticas pelos profissionais, de acordo com o resultado do nosso estudo foi apurado que a maioria dos profissionais não procuram ajudas mais eficazes, tais como uma ajuda profissional (ex: psicólogo/a) ou fazer algum tipo de exercício físico. Assim, apesar de realizarem outras estratégias para apaziguar o *stress* que sentem durante o seu horário de trabalho, era importante usufruírem de uma ajuda especializada, para prevenir doenças mentais, nomeadamente depressões, ansiedades crónicas ou *burnout* e poderem realizar algum tipo de exercício físico, uma vez que esta atividade ajuda a nível psicológico como físico, o que previne o aparecimento de algumas doenças e evita o sedentarismo.

De acordo com Maslach e Leiter (1997), citados por Alves (2023) a síndrome de *burnout* é:

Um facto preocupante no seio das entidades, uma vez que afeta a qualidade dos serviços prestados, quer ao seu beneficiário direto, quer à sua rede de suporte informal. É exigido bastante dos profissionais, quer seja a nível económico, quer seja psicológico, sem esquecer as esferas familiares e sociais. (p. 2)

Todavia, para Bakker e Leiter (2010), as organizações de economia social enfrentam, frequentemente, uma gestão pouco profissional, apresentando dificuldades na atração e retenção de recursos humanos qualificados. Desta forma, a gestão de recursos humanos deveria ser pensada de uma forma estratégica, ou seja, num processo de constante evolução e eficiência, garantindo a execução dos objetivos propostos, pois a mesma desempenha um papel fundamental enquanto agente de mudança.

Por fim, foi perceptível que os níveis de *stress* registados pelos colaboradores e o clima organizacional estão interligados, considerando que é necessário haver uma boa comunicação e colaboração com os profissionais e os seus superiores/entidade patronal, para que, assim, haja motivação coletiva e um sentimento de pertença à organização. Uma vez que se existir uma boa comunicação, uma valorização dos profissionais, tanto por parte dos superiores como da entidade laboral, os colaboradores irão sentir-se mais motivados no seu local de trabalho e conviver de forma mais saudável entre si.

## CONCLUSÃO

---

A presente investigação teve como finalidade entender o quanto o fator *stress* incide nas organizações de economia social, tenham elas ou não fins lucrativos, e alertar para o facto de que se não for bem acomodado pode colocar em causa o desempenho das pessoas nas organizações. Logo a questão de partida para este estudo foi “Qual o Impacto do *stress* nas Equipas de trabalho na Associação Portas P´rà Vida?”.

O estudo foi dirigido a 54 colaboradores, porém, sofremos a limitação de só obter 45 respostas, devido à ausência de certos colaboradores, por motivo de férias.

Pode-se constatar que a nossa amostra tem uma grande predominância do género feminino e revelou que os sintomas de exaustão e de desgaste emocional estão, assim, associados, neste caso, maioritariamente a este género.

Uma outra limitação foi o tamanho da amostra do estudo que foi um fator limitador, uma vez que o número de elementos que participaram foi bastante reduzido. De referir que, pelo facto de se tratar de uma amostra por conveniência, não nos é possível generalizar os dados extraídos para a população, uma vez que representa apenas uma parte da realidade.

Por sua vez, uma outra limitação poderá ter estado associada ao instrumento de recolha de dados utilizado, uma vez que pode ter originado interpretações diferentes por parte dos inquiridos.

Por fim, outra limitação que pode estar implícita poderá ser a desejabilidade social, o que poderá contribuir para o enviesamento das respostas e, conseqüentemente, da análise dos dados recolhidos. O facto de os questionários terem sido aplicados numa amostra por conveniência pode ter potenciado também esta situação, uma vez que os inquiridos, ainda que soubessem tratar-se de um questionário completamente anónimo e sem qualquer impacto ou divulgação para as entidades que permitiram a sua aplicação e divulgação, poderiam, ainda que inconscientemente, terem receio de ser julgados, fazendo com que as respostas dadas fossem ao encontro daquilo que seria expectável e socialmente desejável.

Inicialmente, no estudo, elaborou-se um conjunto de objetivos, que foram correspondidos ao longo do enquadramento teórico, sendo eles os de analisar as fontes e manifestações do *stress* laboral na IPSS e avaliar o impacto do *stress* laboral no desempenho individual e organizacional da IPSS.

Por conseguinte, com os resultados do estudo, pôde-se concluir que existem muitos fatores que contribuem para o aumento do *stress* e que se o mesmo não for combatido pode pôr em causa a instituição e o desempenho dos colaboradores.

Com a análise de dados concluiu-se que os principais fatores que contribuem para o aumento do *stress* são, essencialmente: a falta de progressão ou desenvolvimento na carreira; os salários inadequados; a falta de apoio por parte dos supervisores; as falhas de comunicação, essencialmente entre equipas; o excesso de carga horária; a falta de formação mais precisa dos colaboradores que estão diariamente em contacto com o público-alvo (pessoas portadoras com deficiência); e a existência de conflitos entre colegas de trabalho.

Podemos concluir que o que leva a que um conflito provoque efeitos negativos ou efeitos positivos depende da forma como é gerido, ou seja, o impacto varia consoante ocorra uma má ou boa gestão, podendo, assim, provocar determinadas vantagens ou desvantagens na organização e no ambiente organizacional.

Quanto às contribuições da presente investigação científica, algumas contemplam o facto de a mesma ter permitido à aluna a aquisição e o aprofundamento de conhecimentos relacionados com o tema escolhido; permitiu descobrir e verificar que o que existe sobre a temática de gerir o *stress* na literatura é aplicável tanto ao nível das empresas como em organizações sem fins lucrativos.

Por fim, finalizamos com algumas recomendações futuras, como por exemplo a aplicação do questionário a outras IPSS e a outros distritos do país, assim como a outros tipos de organizações do terceiro setor.

## BIBLIOGRAFIA

---

- Abbad, G., & Vaz Torres, C. (2002). Estudos de Psicologia. Em G. Abbad, & C. Vaz Torres, *Regressão múltipla stepwise e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções* (Vol. 7, p. 6). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/261/26113600004.pdf>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (s.d.). *Riscos psicossociais e saúde mental no trabalho*. <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Aleixo, A. (2014). *Da economia social para a economia solidária*. Dissertação de Mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, Escola de Ciências Sociais e Humanas. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/11388>
- Alves, R. C. (1997). *Qualidade de Vida, Burnout e Engagement em trabalhadores de IPSS*. [Dissertação de Mestrado], Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Politécnico do Porto, Porto. <https://recipp.ipp.pt/server/api/core/bitstreams/31400d29-05fb-4820-ac2e-157ca8abec34/content>
- Antunes, S. M. (2024). *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais: Caderno de Síntese Teórica*. Edição de autor.
- Área de Projeto - Guia do Aluno. (s.d.). Investigar e Aplicar. Porto. Obtido de <https://recursos.bertrand.pt/recurso?&id=1453412>
- Balser, D., & McClusky, J. (2005). Managing stakeholder relationships and nonprofit organization effectiveness. *Nonprofit Management and Leadership*, 15(3), 295-315. doi:10.1002/nml.70
- Caeiro, J. M. (2008). Economia Social: conceitos, fundamentos e tipologia. *Revista Katálysis*, 11, 72. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/36906/1/Ana%20L%C3%BAcia%20F%C3%A9lix%20Almeida.pdf>
- Campenhoudt, L.-V., Quivy, R., & Marquet, J. (2019). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.
- Campenhoudt, R. Q. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2ª ed.). Gradiva.
- Centro de Informação Europeia Jacques Delors. (s.d.). *Economia Social na União Europeia: A importância da economia social na arquitetura política comunitária*. Obtido de eurocid: <https://eurocid.mne.gov.pt/artigos/economia-social-na-uniao-europeia>
- Código de Processo Civil e no Manual de Mediação Judicial. (2023). *Princípios da mediação*. <https://www.direitoprofissional.com/principios-eticos-da-mediacao/>
- Coutinho, C. P. (2015). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e prática* (2ª ed.). Leya.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (8ª ed.). RH.
- Cunha, S. (s.d.). *Gestão de Stress*. Obtido de <https://susanaacunhamentoria.pt/gestao-stress/>

- Debois, S. (2017). *9 vantagens e desvantagens dos questionários*. Obtido de PointerPro: <https://pointerpro.com/pt/blog/9-vantagens-e-desvantagens-dos-questionarios/>
- European Commission. (2002). *Guidance on work-related stress: Spice of life or kiss of death?* Directorate-General for Employment and Social Affairs. [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9f53b8c2-75a1-404a-851f-65d4b826d528.0005.02/DOC\\_2&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9f53b8c2-75a1-404a-851f-65d4b826d528.0005.02/DOC_2&format=PDF)
- Flash Eurobarómetro. (2022). *Segurança e saúde no trabalho: Locais de trabalho pós-pandemia. Stress e Saúde Mental no Trabalho*, 1-2. [https://osha.europa.eu/sites/default/files/fl\\_fact\\_PT\\_pt.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/fl_fact_PT_pt.pdf)
- Gadamer, H.-G. (2009). *Herança e Futuro da Europa*. Edições 70. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/86098/1/Nataly%20Carvalho%20Machado.pdf>
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Gaspar, T., Jesus, S., Xavier, M., Dias, M. C., Machado, M. C., Correia, M. F., . . . Areosa, J. (2023). *Ecosistemas de Ambientes de Trabalho Saudáveis. CICOT 2023 - 6th International Congress on Working Conditions*. Porto. doi:10.5281/zenodo.8344266
- Ghebreyesus, T. (2022). Organização Mundial da Saúde. Em T. Ghebreyesus, *Wikipédia, A enciclopédia livre*. Obtido em março de 2025, de Wikipédia - A enciclopédia livre: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Organiza%C3%A7%C3%A3o\\_Mundial\\_da\\_Sa%C3%BAde](https://pt.wikipedia.org/wiki/Organiza%C3%A7%C3%A3o_Mundial_da_Sa%C3%BAde)
- Gomes, A. R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)*. Universidade do Minho. Grupo de Investigação: Adaptação, Rendimento e Desenvolvimento Humano. Obtido de [https://www.ardh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress\\_ocup/6-QSO-Stress%20Ocupacional-Vers%C3%A3o%20Geral.pdf](https://www.ardh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress_ocup/6-QSO-Stress%20Ocupacional-Vers%C3%A3o%20Geral.pdf)
- Gonçalves, B. (2016). *Softwares de apoio à pesquisa científica: Levantamento e análise de características*. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/165459/SOFTWARES%20DE%20APOIO%20C3%80%20PESQUISA%20CIEN%C3%8DFICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guedes, T., Martins, A., Acorsi, C., & Janeiro, V. (2005). Estatística Descritiva. *Projeto de ensino aprender fazendo estatística*, 1- 49. (IME-USP, Ed.) Obtido de [https://www.ime.usp.br/~rvicente/Guedes\\_etal\\_Estatistica\\_Descritiva.pdf](https://www.ime.usp.br/~rvicente/Guedes_etal_Estatistica_Descritiva.pdf)
- Guimarães, I. M. (2019). *Stress, a epidemia do século XXI. O que fazer para gerir?* Obtido de CUF: <https://www.cuf.pt/mais-saude/gestao-de-stress>
- Haque, M. (2021). Social Policy: Concept, Goals and Influencing Factors. [https://www.researchgate.net/publication/355174750\\_Social\\_Policy\\_Concept\\_Goals\\_and\\_Influencing\\_Factors](https://www.researchgate.net/publication/355174750_Social_Policy_Concept_Goals_and_Influencing_Factors)
- Hespanha, P. (2000). *Entre o Estado e o Mercado: As fragilidades das Instituições de Protecção Social em Portugal*. Quarteto.
- Judge, T. A., & Klinger. (2008). Job Satisfaction: Subjective well-being at work. Em M. Eid, & R. J. Larsen, *The science of subjective well-being* (8ª ed., pp. 393-413). Guilford.

- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Lamego. (14 de agosto de 2024). Obtido de Wikipedia, The Free encyclopedia: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Lamego>
- Leiter, A. B. (2010). *Work Engagement - A Handbook of Essential Theory and Research*. the Taylor & Francis e-Library. Obtido de [https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781136980886\\_A25775558/preview-9781136980886\\_A25775558.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781136980886_A25775558/preview-9781136980886_A25775558.pdf)
- Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. (2014). Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro. *Diário da República n.º 221/2014, 1º Suplemento, Série I*, 2-26.
- Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. (2014). Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro. *Diário da República n.º 221/2014, 1º Suplemento, Série I*.
- Naskar, A. (11 de agosto de 2015). *Neurosutra: The Abhijit Naskar Collection* (Vol. 5).
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (2005). Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1228-1263. doi:10.1108/01443570510633639
- OECD/European Union. (2020). Health at a Glance: Europe 2020: State of Health in the EU Cycle. 14-15. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/82129230-en>
- Organização Pan-Americana da Saúde. (2022). OMS destaca necessidade urgente de transformar saúde mental e atenção. <https://www.paho.org/pt/noticias/17-6-2022-oms-destaca-necessidade-urgente-transformar-saude-mental-e-atencao>
- Pekkarinen, L., Elovainio, M., Virtanen, M., Oksanen, T., & Sinervo, T. (2023). Associations between accumulating job stressors, workplace social capital, and psychological distress in health and social services work units: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 23(1), 1236. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16506-w>
- Portal do 3º Setor. (2023). *Organizações Sociais em Portugal: Uma Análise Detalhada do Seu Papel e Sustentabilidade*. Obtido de Portal do 3º Setor: <https://portaldos3sector.pt/2023/12/22/organizacoes-sociais-em-portugal-uma-analise-detalhada-do-seu-papel-e-sustentabilidade/>
- Portas P'rá Vida. (2023). *Quem Somos?* Obtido de Portas P'rá Vida: <https://portaspravida.com/quem-somos/>
- Portas P'rá Vida. (2023a). *Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão*. Obtido de Portas P'rá Vida: <https://portaspravida.com/caci/>
- Portas P'rá Vida. (2023b). *Formação Profissional*. Obtido de Portas P'rá Vida: <https://portaspravida.com/formacao-profissional/>
- Portas P'rá Vida. (2023c). *Empresa Social de Inserção pelo trabalho*. Obtido de Portas P'rá Vida: <https://portaspravida.com/empresa-de-insercao/>

- Portas P'ra Vida. (2023d). *Lar Residencial*. Obtido de Portas P'ra Vida: <https://portaspravida.com/lar-residencial/>
- Portas P'ra Vida. (2023e). *Residências de Autonomia e Inclusão*. Obtido de Portas P'ra Vida: <https://portaspravida.com/residencias-autonomas/>
- Puente-Palacios, K., Pacheco, É., & Severino, A. (2013). Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho - RPOT*, 13(1), 37-48. [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572013000100004](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572013000100004)
- Ramos, J. E. (2020). *Sustentabilidade Social*. Obtido de Sua pesquisa.com: [https://www.suapesquisa.com/religiososociais/sustentabilidade\\_social.htm](https://www.suapesquisa.com/religiososociais/sustentabilidade_social.htm)
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804. doi:10.1177/0149206308330560
- Rodrigues, E. V. (2010). O Estado e as Políticas Sociais em Portugal: Discussão teórica e empírica em torno do Rendimento Social de Inserção. *Sociologia: Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*, XX, 191-203. <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/8794.pdf>
- Rodrigues, P. (2011). *Planeamento Estratégico e Eficácia Organizacional em Organizações de Serviço Social*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia, Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57321/2/DISSERTA%C3%83O.pdf>
- Rossi, A. M., Perrewé, P. L., & Sauter, S. L. (2010). *Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. Atlas.
- Salamon, L., Sokolowski, W., Haddock, M., & Stone, H. (2012). Portugal Nonprofit sector in comparative context. 1-8. John Hopkins Center for Civil Society Studies. <https://www.fea.pt/fileadmin/Recursos/Documentos/ddf86602a1a054c2d43739f51eb863cc28473bd7.pdf>
- Santos, A. (2018). IBM SPSS como Ferramenta de Pesquisa Quantitativa. 1-5. <https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/posgraduacao/programas/administracao/IBM-SPSS-como-ferramenta%20de-pesquisa-quantitativa-alexandra-santos.pdf>
- Santos, B. (s.d.). *Burnout: O que pode ser mudado nas organizações?* <https://www.alento.pt/noticias/Burnout:-O-que-pode-ser-mudado-nas-organizacoes>
- Santos, P. M. (s.d.). *Manual de Análise de dados em Ciências Sociais: Análise Quantitativa e Análise Qualitativa*.
- Selye, H. (1956). *Stress*. Obtido de Infopédia - dicionários Porto Editora: <https://www.infopedia.pt/artigos/§stress>
- Serra, A. V. (2005). *O stress na vida de todos os dias*. Gráfica de Coimbra, Lda.
- Silva, F., Silva, L., & Barbas, M. (2006). *Explorar o SPSS em contexto Educativo*. Obtido de <file:///E:/MESTRADO/DISSERTA%C3%87%C3%83O%202023%202024/doc%20para%20a%20TESE/SPSS%20PDF.pdf>

- Silva, S. (2024). Livro Verde do Futuro da Segurança e Saúde no Trabalho. 4-6. Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho. [https://www.dgert.gov.pt/wp-content/uploads/2024/11/LivroVerde-SST\\_17.06.2024.pdf](https://www.dgert.gov.pt/wp-content/uploads/2024/11/LivroVerde-SST_17.06.2024.pdf)
- Silvia. (s.d.). Tipos de variáveis. <http://leg.ufpr.br/~silvia/CE055/node8.html>
- Stordeur, S. D. (2001). *Journal of Advanced Nursing. Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff*, 35, p. 540. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01885.x>
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect. *Sage Journals*, 52(7). <https://doi.org/10.1177/001872679905200703>
- União Geral dos Trabalhadores. (s.d.). Stress no Local de trabalho: Riscos, Efeitos na Saúde e prevenção. 3-25. Obtido de Guia Temático: <https://www.ugt.pt/publicfiles/vuy6atd4hwjmppyl7vwp620c70xasu684qeubnjy.pdf>
- Wolek, A. (2021). Public Policies. 107-113. *Ignatianum University Press*. [https://www.researchgate.net/profile/Norbert-Laurisz/publication/358339009\\_Social\\_policy/links/61fc571eaa5781d41cd2bfe/Social-policy.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Norbert-Laurisz/publication/358339009_Social_policy/links/61fc571eaa5781d41cd2bfe/Social-policy.pdf)
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso: Planeamento e Métodos* (5ª ed.). Bookman.

Apêndice A - Inquérito por Questionário



Inquérito por Questionário

APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	
<p>O presente inquérito por questionário é aplicado no âmbito da Dissertação de Mestrado em Gestão de Organizações Sociais, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, do Instituto Politécnico de Viseu, com o tema “O Impacto do Stress Profissional nas Equipas de Trabalho: Estudo na Associação Portas P’rà Vida”, cuja orientação está a cargo da Professora Doutora Sandra Maria Gouveia Antunes e da Doutora Helena Felgueira.</p> <p>Neste sentido, pedimos a sua imprescindível colaboração no preenchimento do mesmo e na resposta sincera às questões nele colocadas. Mais informamos que os dados recolhidos serão exclusivamente utilizados para fins científicos, não violando o anonimato dos respondentes e garantindo-se a confidencialidade das informações prestadas, em respeito pelo Regime Geral de Proteção de Dados Pessoais em vigor no território nacional.</p> <p>Ao aceitar responder a este questionário, reconhece ter sido informado sobre os objetivos do estudo, bem como sobre a natureza e o tratamento que irá ser aplicado aos dados recolhidos, estando informada/o de que a qualquer momento pode contactar a investigadora para solicitar a alteração ou supressão das informações prestadas (email de contacto: inesmarebelo@hotmail.com)</p>	
1ª PARTE – DADOS SOCIOPROFISSIONAIS	
<p>1. Assinale a sua idade. (Assinale com um X)</p> <p>Menos de 20 anos</p> <p>20 - 40 anos</p> <p>41 - 50 anos</p> <p>51 ou mais anos</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>2. Indique o seu género. (Assinale com um X)</p> <p>Masculino</p> <p>Feminino</p> <p>Prefiro não responder</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>3. Assinale o seu nível de escolaridade. (Assinale com X)</p> <p>1º ciclo (1º ao 4º ano)</p> <p>2º ciclo (5º ao 6º ano)</p> <p>3º ciclo (7º ao 9º ano)</p> <p>Ensino Secundário ( 10º ao 12º ano)</p> <p>Licenciatura</p> <p>Mestrado</p> <p>Doutoramento</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



<p><b>13. Com que frequência experimenta as seguintes situações devido ao stress no trabalho? (Assinale com X a sua resposta para cada item)</b></p>	Sempre	Quase sempre	Indiferente	Ainda pouco	Não afeta	Não sabe/responde
<p>Quebra de desempenho Aumento do número de acidentes de trabalho Baixa autoestima Falta de motivação Degradação das relações de trabalho Falhas de comunicação Cansaço</p>						
<p><b>14. Em relação ao equilíbrio entre a sua vida profissional e pessoal, indique o seu nível de concordância para cada afirmação: (Assinale com X em cada afirmação)</b></p>	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Indiferente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não sabe/responde
<p>Consigo separar as preocupações do trabalho da minha vida pessoal Tenho tempo suficiente para as atividades pessoais após o trabalho Sinto-me culpada(o quando não estou a trabalhar A instituição respeita o meu tempo livre e descanso Consigo cumprir com as minhas responsabilidades familiares mesmo com a carga de trabalho</p>						
<p><b>15. Com que frequência utiliza as seguintes estratégias para lidar com o stress profissional? (Assinale com X a sua resposta para cada item)</b></p>	Sempre	Frequentemente	As vezes	Raramente	Nunca	Não sabe/responde
<p>Atividade física/exercício Técnicas de relaxamento (meditação, respiração, ...) Conversar com colegas/amigos Procurar apoio profissional (psicólogo/a, ...) Atividades de lazer/passatempos Organizar melhor o tempo</p>						
<p><b>16. De uma forma geral, sente-se satisfeito com a sua vida? (Assinale com X a resposta que mais lhe convier)</b></p> <p>Muito Satisfeito <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfeito <input type="checkbox"/></p> <p>Insatisfeito <input type="checkbox"/></p> <p>Muito insatisfeito <input type="checkbox"/></p>						
<p><b>17. Acredita que a sua Entidade laboral valoriza o bem-estar dos seus colaboradores, em geral? (Assinale com X)</b></p> <p>Concordo totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Concordo parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Discordo parcialmente <input type="checkbox"/></p> <p>Discordo totalmente <input type="checkbox"/></p>						
<p>Obrigada pela sua participação!</p>						

## Apêndice B – Pedido de Autorização para a realização do estudo por Inquérito por Questionário

### PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO

Inês Rebelo  
Rua 25 de abril, Quinta do  
Vau, Lote 1 R/chão esquerdo  
5100-203 Lamego

Exmo. Senhor Presidente da Associação Portas Pra` Vida,  
Doutor Marco Almeida

Sou Licenciada em Serviço Social pela ESTGL (Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego), e, neste momento, encontro-me a frequentar o Mestrado em Gestão de Organizações Sociais desta mesma escola.

A investigação que tenho em curso tem por tema "O impacto do Stress nas Equipas de Trabalho: Estudo na Associação Portas P'ra Vida", e está a ser supervisionada e coordenada pela Professora Doutora Sandra Maria Gouveia Antunes e pela Doutora Helena Felgueira.

Para poder realizar este estudo advém necessária a colaboração das equipas de trabalho (todas as categorias profissionais) das várias respostas sociais da Vossa instituição para aplicar um inquérito por questionário.

O Vosso contributo é, por conseguinte, fundamental para este estudo, razão pela qual lhe vimos pedir autorização para a administração do inquérito por questionário a todos os profissionais que trabalham na instituição.

Certa de que esta solicitação merecerá a sua melhor compreensão e apreciação, envio o questionário para que possa apreciar o pretendido e a sua conformidade.

Desde já agradeço a Vossa atenção e encontro-me disponível para qualquer esclarecimento.

Lamego, 14 de abril 2025.

Inês Rebelo

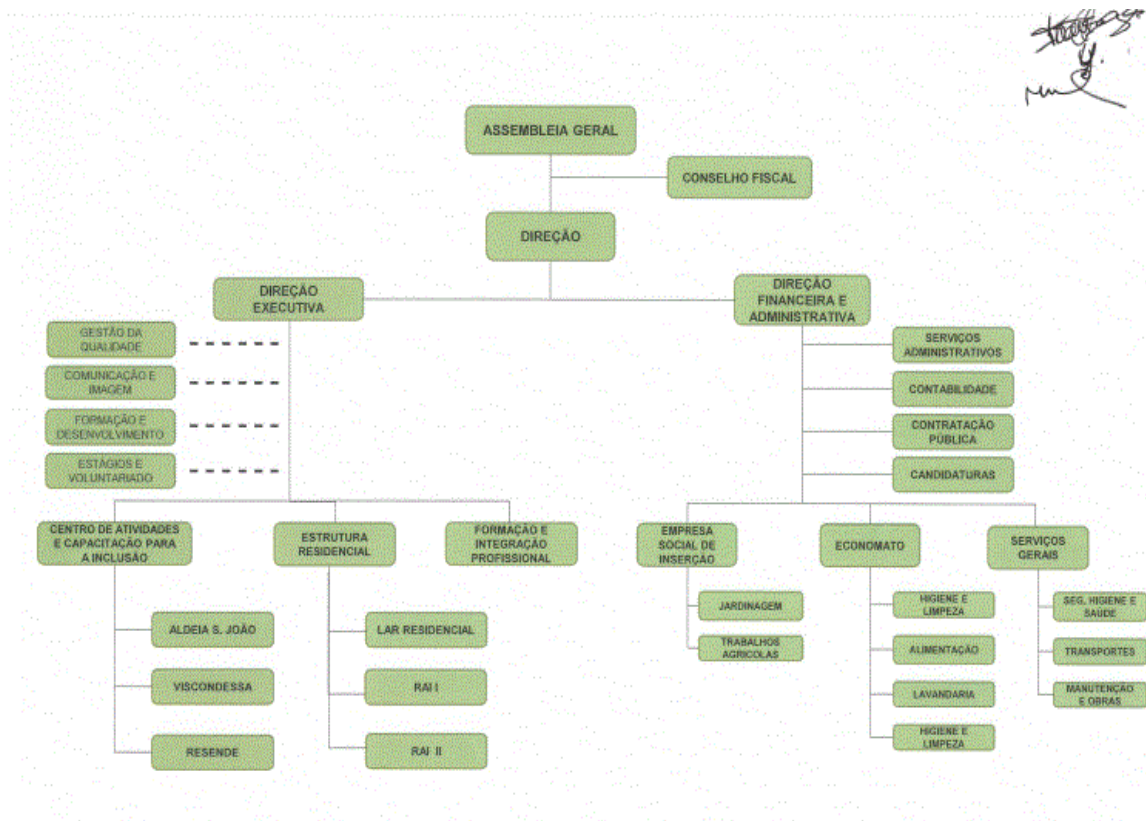
A estudante,

Sandra Maria Gouveia Antunes

A Orientadora,

Contacto: inesmarebelo@hotmail.com

Anexo A - Organograma da IPSS APPV



## Anexo B - Inquérito por Questionário de Gomes A. (2010)

### | QSO | Geral | 1ª Parte |

1. Na escala que se segue, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de "stress" que sente geralmente no exercício da sua atividade profissional.

Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...				
Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante stress	Elevado stress
0	1	2	3	4

### | QSO | Geral | 2ª Parte |

2. Apresentam-se seguidamente várias fontes potencialmente geradoras de stress na sua atividade profissional. Por favor, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de stress/pressão gerado por cada potencial fonte de stress no exercício da sua atividade profissional (0 = Nenhum stress; 2 = Moderado stress; 4 = Elevado stress).

Se alguma das situações referidas não se aplicar ao seu caso particular, por favor não responda a essa questão deixando-a "em branco".

Para cada uma das situações apresentadas a seguir, indique, por favor, o nível de stress que sente.	Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante Stress	Elevado stress
	1. A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira	0	1	2	3
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.)	0	1	2	3	4
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	0	1	2	3	4
5. Trabalhar muitas horas seguidas	0	1	2	3	4
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	0	1	2	3	4
7. Falta de condições de trabalho	0	1	2	3	4
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	0	1	2	3	4
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	0	1	2	3	4
11. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho	0	1	2	3	4
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	0	1	2	3	4
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4