TÉCNICO LISBOA

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS (RPS)

Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais -Técnica (CARP-T)

Ana Marques (NAPE)
António Sol (DRH)
Carolina Ferreira (NAPE)
Gonçalo Moura (NDA)
Isabel Gonçalves (NDA)
Rita Wahl (NDA)

Sumário

Conceito de Riscos Psicossociais

Caracterização do Instrumento de Avaliação – COPSOQ-II

Resultados da avaliação

Medidas de prevenção primária, secundária e terciária

Conceito de Riscos Psicossociais

Conceito

"**Condições presentes em situações laborais** relacionadas com a organização do trabalho, a hierarquia, a realização da tarefa e o meio ambiente, **que podem favorecer ou prejudicar a atividade laboral**, a qualidade de vida e a saúde dos trabalhadores, **tendo o potencial para causar dano psicológico, físico ou social** aos indivíduos" (Pinho, 2015).

Fatores de Risco Ordem dos Psicólogos Portugueses

Tarefas laborais

- O conteúdo do trabalho não ter significado
- Impossibilidade de aplicar os conhecimentos e competências
- Carga de trabalho superior ou inferior à capacidade de resposta do trabalhador
- Grau elevado de automatização e repetição das tarefas

Organização do Trabalho

- Horários de trabalho contínuos, excessivos ou por turnos
- Poucas pausas
- Exigências superiores contraditórias

Fatores de Risco Ordem dos Psicólogos Portugueses

Estrutura da Organização

- Indefinição das funções e papel do trabalhador
- Falta de comunicação interna
- Conflitos e má relação entre os trabalhadores ou serviços
- Falta de oportunidades de promoção e desenvolvimento profissional
- Baixo nível ou inexistência de recompensas ou compensações

Outros

- Assédio e violência
- Dificuldade em conciliar os compromissos laborais e familiares
- Grande distância entre a morada do colaborador e o local de trabalho
- Ambiente laboral de conflito; falta de apoio da administração e dos colegas

A CARP-T avaliou, identificou e propôs um conjunto de medidas de prevenção passíveis de serem implementadas no Técnico.

738 TRABALHADORES AVALIADOS

DIVISÃO DOS TRABALHADORES EM **20** SERVIÇOS

499 RESPOSTAS AO COPSOQ-II

TAXA DE RESPOSTA IGUAL A **68%**

Instrumento de Avaliação COPSOQ-II

Avaliação

Versão média do COPSOQ II

- 7 dimensões, 28 subescalas e 87 perguntas
- Equilíbrio entre identificação de dimensões psicossociais e quantidade de questões por subescala.
- Oportunidade de identificação e intervenção de potenciais áreas de risco
- Utilização de escala tipo likert (5 pontos)
  - quase nunca ou nada/quase nada
  - raramente ou um pouco
  - às vezes ou moderadamente
  - frequentemente ou muito
  - sempre ou extremamente

Avaliação

Resultados tratados com recurso aos dados das médias das respetivas subescalas

Itens cotados numa escala de 1 a 5, divididos em três partes iguais, com os respetivos pontos de corte (2,33 e 3,66)

Interpretação “semáforo”, mediante o impacto para a saúde

- **verde** (situação favorável para a saúde)
- **amarelo** (situação intermédia)
- **vermelho** (risco para a saúde)

Resultados Principais

Fatores Favoráveis (10)

Insegurança Laboral

Possibilidade de Desenvolvimento (p.e. trabalho permite ter iniciativa, aprender coisas novas e usar as competências)

Significado no trabalho (p.e. trabalho é sentido como importante, os trabalhadores sentem-se motivados e envolvidos no mesmo)

Compromisso face ao local de Trabalho

Autoeficácia

Transparência do papel laboral (p.e. trabalho apresenta objetivos claros, trabalhadores sabem quais são as suas responsabilidades e o que esperam deles)

Fatores Favoráveis (10)

Recompensas (mas…os trabalhadores sentem-se pouco reconhecidos e apreciados pela gestão)

Comportamentos Ofensivos

- 13% dos trabalhadores referem ter sido alvo de ofensas verbais,
- 2% de assédio sexual indesejado e ameaças de violência,
- 1% exposição a violência física

Comunidade Social no Trabalho (p.e. os trabalhadores sentem-se parte de uma comunidade, havendo cooperação e bom ambiente entre os colegas de trabalho)

Confiança Vertical

Fatores Moderados (9)

Exigências Quantitativas

Satisfação no Trabalho (p.e. insatisfação com as condições físicas do local de trabalho e com o modo como as suas capacidades são utilizadas)

Conflito trabalho/família (p.e. trabalho exige muito tempo e energia, que prejudica a sua vida privada, visão corroborada por familiares e amigos)

Apoio Social de Colegas (p.e. com que frequência os seus colegas falam consigo acerca do seu desempenho laboral)

Problemas em Dormir

Fatores Moderados (9)

Sintomas Depressivos (50% dos trabalhadores sentem-se tristes e com falta de interesse pelas coisas quotidianas)

Saúde Geral (um terço dos trabalhadores considera que a sua saúde é razoável ou deficitária)

Confiança Horizontal (p.e. alguns trabalhadores ocultam informação uns aos outros)

Justiça e Respeito

- alguns trabalhadores sentem que os conflitos não são resolvidos de forma justa e que as suas sugestões não são tratadas de forma séria pela gestão; a perceção da maioria dos trabalhadores é a de que o trabalho não é igualmente distribuído

Fatores de Risco (10)

Ritmo de Trabalho (p.e. é necessária elevada rapidez na realização das tarefas)

Exigências Emocionais

Exigências Cognitivas (p.e. o trabalho exige atenção constante)

Fatores de Risco (10)

Influência no trabalho (p.e. participa na escolha das pessoas com quem trabalha, pode influenciar a quantidade de trabalho que lhe cabe a si e nas tarefas que faz)

Previsibilidade (p.e. no seu local de trabalho é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro)

Conflitos Laborais

Burnout (p.e. emocionalmente exausto)

Fatores de Risco (10)

Apoio Social de Superiores (p.e. com que frequência é que o seu superior imediato fala consigo em relação ao seu desempenho laboral, nomeadamente ausência de feedback)

Qualidade da Liderança (p.e. oferece aos indivíduos e ao grupo boas oportunidades de desenvolvimento, dá prioridade à satisfação no trabalho, é bom no planeamento do trabalho, é bom a resolver conflitos)

Stress (p.e. ansioso, irritado)

Medidas Propostas

Medidas Propostas

	Implementação	Prioridade
Divulgar os resultados da avaliação dos RPS à Comunidade Técnico.	✓	Elevada
Criar uma página dedicada à promoção do bem-estar dos trabalhadores.	✓	Elevada
Estabelecer um protocolo de cooperação com uma equipa externa ao Técnico, que intervenha ao nível da prevenção secundária e terciária, e na avaliação e intervenção dos RPS nos serviços	✓	Elevada
Otimizar a comunicação interna dirigida aos trabalhadores	✓	Elevada
Desenvolver um código de conduta	⚙	Elevada

Medidas Propostas

	Implementação	Prioridade
Construir um **manual de procedimentos para situações de emergência psicológica,** para toda a comunidade Técnico, incluindo fluxogramas claros sobre como actuar em cada situação (ex.: comportamentos ofensivos), garantindo a confidencialidade de todos os envolvidos e com ampla divulgação.		Elevada
Implementar **sistemas de Coaching e Mentoring para lideranças e/ou trabalhadores**, nomeadamente os que estão a ser integrados de novo na comunidade Técnico (um Shaping the Future para trabalhadores)		Elevada
Recrutar um psicólogo do trabalho e das organizações que trabalhe na DRH a dimensão do bem-estar dos trabalhadores e da avaliação e prevenção dos RPS, e que possa fazer a ligação com a equipa de investigação-ação externa e com os elementos da CARP-T		Elevada

Medidas Propostas

	Implementação	Prioridade
Planificar ações de formação para trabalhadores e lideranças de forma a mitigar os RPS identificados nesta avaliação (p.e. gestão de equipas, liderança, autorregulação, gestão de conflitos, comunicação interpessoal, desenvolvimento das pessoas, ética e satisfação no trabalho, inteligência emocional, organização do trabalho e gestão do tempo)	✓	Elevada
Promover **sistemas de monitorização internos** que permitam um acompanhamento em tempo real da implementação das medidas propostas	⚙	Moderada
Flexibilizar os horários de trabalho e as possibilidades de teletrabalho de forma a mitigar os conflitos trabalho-família (ouvindo os trabalhadores sobre as condições de trabalho e as formas de aumentar a sua qualidade de vida)	–	Moderada

Medidas Propostas

	Implementação	Prioridade
Reorganizar os espaços de trabalho de forma a aumentar o conforto físico e psicológico dos trabalhadores		Moderada
Promover atividades de interação entre os trabalhadores e entre estes e a gestão, facilitando o estabelecimento de relações de confiança mútua (p.e. pequenos-almoços, a exemplo do que se fez em relação ao corpo docente);		Baixa
Desenvolver sistemas de reconhecimento formal do trabalho de excecional qualidade, e respetiva **disseminação das boas práticas** de serviços e pessoas		Baixa

Conclusão

A reter…

A **taxa de resposta** ao COPSOQ-II foi **muito elevada** (os trabalhadores querem ser ouvidos)

As **exigências emocionais e cognitivas** constituem **fatores de risco frequentes** para os trabalhadores

A **qualidade das lideranças** e o **apoio social** encontram-se também no "vermelho"

50% dos trabalhadores estão **deprimidos**, **64%** têm **problemas em dormir** e **74%** estão em **burnout** (exaustão física e emocional)

Os trabalhadores "vestem a camisola" (ver compromisso e significado do trabalho) e sentem que a Escola lhes oferece **boas possibilidades de desenvolvimento**

A reter…

Medidas prioritárias

- construção de um código de conduta comum/*culture book*,
- formação e *coaching* para os líderes e
- definição de um plano de emergência para situações de vulnerabilidade psicológica extrema

É possível e desejável repetir a aplicação do COPSOQ-II e avaliar o impacto das medidas de prevenção na incidência dos RPS na população

TÉCNICO LISBOA

Obrigado

Recursos do Técnico

Criação do Gabinete do Provedor

Renovação do Núcleo de Formação e Desenvolvimento (NFD)

Criação do Guia de Boas Práticas no Teletrabalho (dirigido a Trabalhadores e Chefias)

Medidas Propostas

Divulgação para a comunidade Técnico dos resultados da avaliação dos RPS

Otimizar a comunicação interna orientada para os trabalhadores

Criação de uma página com boa visibilidade e acessibilidade dedicada à promoção do bem-estar dos trabalhadores

Desenvolvimento de um código de conduta e sistemas de reconhecimento formal do trabalho de excecional qualidade, e respetiva disseminação das boas práticas de serviços e pessoas

Medidas Propostas

Divulgação para a comunidade Técnico dos resultados da avaliação dos RPS

Otimizar a comunicação interna orientada para os trabalhadores

Criação de uma página com boa visibilidade e acessibilidade dedicada à promoção do bem-estar dos trabalhadores

Desenvolvimento de um código de conduta e sistemas de reconhecimento formal do trabalho de excecional qualidade, e respetiva disseminação das boas práticas de serviços e pessoas

Medidas Propostas

Planificação das ações de formação para trabalhadores e lideranças de forma a mitigar os RPS identificados nesta avaliação (p.e. gestão de equipas, liderança, autorregulação, gestão de conflitos, comunicação interpessoal, desenvolvimento das pessoas, ética e satisfação no trabalho, inteligência emocional, organização do trabalho e gestão do tempo)

Promoção de sistemas de feedback interno que permitam um acompanhamento em tempo real das medidas propostas, e quando necessário, implementação de sistemas de *Coaching* e *Mentoring* para lideranças e/ou trabalhadores, nomeadamente os que estão a ser integrados de novo na comunidade Técnico (um Shaping the Future para trabalhadores)

Medidas Propostas

Construção de um manual de procedimentos em situações de emergência psicológica, para toda a comunidade Técnico, incluindo fluxogramas claros para as situações de comportamentos ofensivos, sempre garantindo a confidencialidade de todos os envolvidos (e com ampla divulgação)

Estabelecimento de um protocolo de cooperação com uma equipa de investigação (externa ao Técnico) que intervenha ao nível da prevenção secundária e terciária, nomeadamente nos 11 grupos de serviços/departamentos em que alguns fatores de risco foram avaliados pelos trabalhadores como severos

Recrutamento de um psicólogo do trabalho e das organizações que trabalhe na DRH a dimensão do bem-estar dos trabalhadores e da avaliação e prevenção dos RPS, e que possa fazer a ligação com a equipa de investigação-ação externa e com os elementos da CARP-T

Medidas Propostas

Reorganização dos espaços de trabalho de forma a aumentar o conforto físico e psicológico dos trabalhadores e promover atividades de interação entre os trabalhadores e entre estes e a gestão, facilitando o estabelecimento de relações de confiança mútua (p.e. pequenos-almoços, a exemplo do que se fez em relação ao corpo docente)

Flexibilização dos horários de trabalho e das possibilidades de teletrabalho de forma a mitigar os conflitos trabalho-família, sempre que possível e ouvindo os trabalhadores sobre as condições de trabalho e as formas de aumentar a sua qualidade de vida

NOTA: o relatório da CARP-T apresenta um conjunto de medidas mais extensas e detalhadas, resumidas nesta apresentação.

TÉCNICO LISBOA

English

PROCURAR

Direção de Recursos Humanos • DRH

DRH

DRH > Bem-estar Working@Tecnico

Bem-estar Working@Tecnico

O Working@tecnico é um projeto que se iniciou no ano letivo 2018/19, centrado na prevenção dos riscos psicossociais (RPS) na nossa Escola e abrange os três campi (Alameda, Taguspark e CTN), procurando promover a saúde física e psicológica de todos os trabalhadores.

Sabemos que 1 em cada 5 trabalhadores portugueses experienciam problemas de Saúde Psicológica ou Stress Ocupacional, e numa organização com as dimensões do Técnico tornou-se prioritário avaliar e desenvolver ações para promover o bem-estar de todos.

Um bom desempenho profissional só é possível quando os trabalhadores se sentem bem, física e psicologicamente, e por isso prevenir os RPS e criar um local de trabalho ainda mais saudável é relevante, quer para a organização (sabe-se que a perda de produtividade resultante dos problemas de Saúde Psicológica custa anualmente às empresas portuguesas cerca de €300 milhões) quer, e talvez sobretudo, para os trabalhadores, que muitas vezes podem ter dificuldade em pedir ajuda

- INÍCIO
- CORONAVÍRUS (COVID-19)
- SOBRE A DRH
- DOCENTES
- INVESTIGADORES
- TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS
- BOLSEIROS
- BEM-ESTAR WORKING@TECNICO

https://drh.tecnico.ulisboa.pt/workingtecnico/