

MESTRADO EM PSICOLOGIA
PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES, SOCIAL E DO TRABALHO

“*Adianta queixar-me?*”: Indicadores e instrumentos mediadores do impacto do trabalho na Saúde

Sofia Isabel Martins Henriques

M

2022



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

“Adianta queixar-me?”:
Indicadores e instrumentos mediadores do impacto do trabalho na Saúde

Sofia Henriques

Outubro, 2022

Dissertação apresentada no Mestrado em Psicologia,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da
Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora
Liliana Cunha (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Agradecimentos

Acredito, verdadeiramente, que somos a soma das experiências que vivemos e daquilo que as pessoas deixam no nosso caminho. Desta forma, assegurei-me de que este caminho seria recheado de experiências que promovessem o meu desenvolvimento e de pessoas que o tornassem mais enriquecedor. Assim, neste momento que dita o término de uma etapa, torna-se essencial retrospectivar as experiências, mas, acima de tudo, agradecer às pessoas que me acompanharam durante este percurso.

Gostaria de começar por agradecer à *Professora Liliana*, pela total e constante disponibilidade para me ajudar. Graças aos seus contributos construtivos, às questões reflexivas colocadas e à exigência requerida, impulsionou o meu desenvolvimento profissional. Obrigada por ter partilhado comigo muito daquilo que ambiciono ser e fazer na Psicologia.

Aos/ às trabalhadores/as que participaram neste estudo, obrigada por darem voz e sentido a todo este trabalho e por me terem permitido conhecer um pouco da vossa realidade.

Aos/às investigadores do projeto, em especial à *Sarah*, pela disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas e pelo espaço dado para partilhar as minhas reflexões e opiniões.

À *minha mãe*, por ser resiliência e coragem e à *minha irmã* pelo exemplo de vida que é e me transmite todos os dias, obrigada por serem a força nos momentos difíceis, a alegria nos dias mais cinzentos e a certeza de que juntas é sempre melhor.

A *toda a minha família* (*pai, Maria Elisa, avó, tio, tia e primas/os*) obrigada por serem a maior fonte de amor, animação e conforto.

A ti, *Nuno*, obrigada por seres apoio constante, por acreditares, por vezes mais do que eu, que consigo e por seres a pessoa que torna sempre tudo mais leve, bonito e com sentido.

À *Ju* e à *Jé* por viverem as minhas conquistas como delas, por me fazerem crescer e por crescerem comigo, desde sempre e para sempre.

À *Bia*, à *Bu* e à *Salomé* por me fazerem “ser o melhor” do que quer que eu seja e por acreditarem comigo que os sonhos ganham vida.

À *Kika*, a melhor parceria de todos os dias e a melhor a contar histórias, à *Maria Inês*, a que melhor combina a razão com o coração, à *Carol*, por ser sinónimo de generosidade e diversão e à *Darana*, a que tem sempre as palavras de conforto e sabedoria na ponta da língua.

Obrigada pela amizade, pelas experiências vividas e pelas memórias criadas, que servem como lembrete que ainda há muito para ser vivido juntas.

À *Mariana*, companheira desde o primeiro dia e ao *Alfredo*, pessoa-luz, obrigada por contribuírem para que a faculdade fosse, sem dúvida, uma segunda casa.

Às minhas colegas e amigas de trabalho, *Inês*, *Mariana* e *Soraia*, obrigada pela compreensão, disponibilidade e por terem contribuído para a certeza de que estou no caminho certo.

A *todas as pessoas das equipas da AE e da ANEP*, que cruzaram caminho comigo e que promoveram o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Graças a todos/as vocês acredito que uma postura ativa e inquietante pode ser agente de mudança.

Por último, mas não menos importante, obrigada ao meu avô (ausente, mas sempre presente) por me fazer crer, desde o tempo em que me ensinou a andar de bicicleta sem rodinhas, que sou capaz.

Com o terminar desta etapa e com a marca que deixaram, dá-se um bonito mote para o “primeiro dia do resto da minha vida”!

Resumo

O trabalho e as suas condições impactam a vida do/a trabalhador/a bem como a saúde e bem-estar do/a mesmo/a. Neste sentido, importa atender e avaliar o contexto de trabalho, as suas características, as condições para o seu exercício e o sofrimento de que podem ser geradoras, tendo em consideração, dimensões como o ambiente físico, o ritmo de produção e o estado de saúde, físico e mental do/a trabalhador/a.

Este estudo tem como objetivo identificar os instrumentos e indicadores que melhor contribuem para a enunciação da queixa e, conseqüentemente, dão visibilidade ao sofrimento sentido face às condições de trabalho. Um total de 91 participantes da indústria têxtil integrou a amostra. Foi privilegiada uma abordagem metodológica mista, sendo que, foram conduzidas 21 entrevistas individuais a costureiras e encarregadas, três *focus group*, com um total de 17 participantes e foi aplicado, a 53 participantes, o Inquérito Saúde e Trabalho (INSAT). Os resultados evidenciam que a complementaridade das informações recolhidas, contudo, as entrevistas fomentam mais a partilha e o desenvolvimento das situações que geram sofrimento, abrindo espaço para a enunciação da queixa. Adicionalmente, este estudo explorou a análise das condições de trabalho tendo por base os indicadores de *Job Quality Index*, preconizados pela Eurofound, contudo, emergiram do contexto outras dimensões proeminentes para a sua avaliação. O presente estudo dá voz aos/ às participantes e à necessidade de avaliar e intervir num contexto que é gerador de sofrimento, que impacta a forma de trabalhar e a saúde do/a trabalhador/a. Torna-se, assim, necessário refletir em que condições se pode aceder ao ponto de vista dos/as trabalhadores/as, para a monitorização e alcance de uma conceção de trabalho digno, com qualidade e saudável, não como utopia construída, mas como realidade concreta.

Palavras-chave: Sofrimento no trabalho; Queixa; Trabalho digno; *Job quality index*; Saúde no trabalho.

Abstract

Work and its conditions impact on the worker's life, as well as on his/her health and well-being. In this sense, it is important to consider and evaluate the work context, its characteristics, the conditions for its exercise and the suffering that may be generated, taking into account dimensions such as the physical environment, the pace of production and the worker's physical and mental health status.

This study aims to identify the instruments and indicators that best contribute to the enunciation of the complaint and, consequently, give visibility to the suffering felt in the face of working conditions. A total of 91 participants from the textile industry comprised the sample. A mixed methodological approach was used, 21 individual interviews with seamstresses and foremen, three focus groups with a total of 17 participants, and a Health and Work Survey (INSAT) was applied to 53 participants. The results show that the information collected is complementary, however, the interviews encourage more sharing and development of the situations that generate suffering, opening space for the enunciation of the complaint. Additionally, this study explored the analysis of the working conditions based on the Job Quality Index indicators, recommended by Eurofound, however, other prominent dimensions emerged from the context for its evaluation. This study gives voice to the participants and to the need to evaluate and intervene in a context that generates suffering, which impacts the way of working and the health of the worker. Therefore, it becomes necessary to reflect on the conditions under which it is possible to access the workers' point of view, for the monitoring and achievement of a concept of decent, quality and healthy work, not as a constructed utopia, but as a concrete reality.

Keywords: Suffering at work; Complaint; Decent work; Job quality index; Occupational health.

Résumé

Le travail et ses conditions ont un impact sur la vie du travailleur ainsi que sur leur santé et son bien-être. En ce sens, il est important de considérer et d'évaluer le contexte de travail, ses caractéristiques, les conditions de son exercice et la souffrance qui peut être générée, prenant en compte des dimensions telles que l'environnement physique, le rythme de production et l'état de santé physique et mentale du travailleur.

Cette étude vise à identifier les instruments et les indicateurs qui contribuent le mieux à l'énonciation de la plainte et, pour cela, donnent visibilité à la souffrance ressentie face aux conditions de travail. Un total de 91 participants de l'industrie textile a constitué l'échantillon. Une approche méthodologique mixte a été utilisée, qui a compris des entretiens individuels à 21 couturières et responsables, trois *focus group* avec un total de 17 participants et l'enquête sur la santé et le travail (INSAT21) a été appliquée à 53 participants. Les résultats montrent que la complémentarité des informations recueillies, cependant, les entretiens favorisent davantage le partage et le développement des situations qui génèrent la souffrance, ouvrant un espace pour l'énonciation de la plainte. En plus, cette étude a exploré l'analyse des conditions de travail ayant pour base les indicateurs du *Job Quality Index*, présenté par Eurofound, cependant, d'autres dimensions importantes ont émergé du contexte pour son évaluation. Cette étude donne la parole aux participants et à la nécessité d'évaluer et d'intervenir dans un contexte qui génère de la souffrance, qui a un impact sur la façon de travailler et sur la santé du travailleur. Il est donc nécessaire de réfléchir aux conditions dans lesquelles nous pouvons accéder au point de vue des travailleurs pour contrôler et réaliser un concept de travail décent, de qualité et sain, non pas comme une utopie construite, mais comme une réalité concrète.

Mots clés: Souffrance au travail; Plainte; Travail décent; *Job quality index*; Santé au travail.

Índice

1. Introdução.....	1
2. Enquadramento Teórico	3
2.1. Relação entre trabalho e sofrimento	3
2.1.1. <i>Sufrimento no trabalho: um problema com expressão crescente?</i>	3
2.1.2. <i>Será o trabalho digno uma utopia?</i>	6
2.1.3. <i>Que instrumentos e indicadores permitem aferir este “trabalho digno”?</i>	8
2.2. Um espaço para a verbalização do sofrimento	13
2.2.1. <i>O estatuto da “queixa” sobre as condições de trabalho</i>	13
2.2.2. <i>Constrangimentos na verbalização do sofrimento no e pelo trabalho</i>	14
3. Método.....	16
3.1 Contextualização do estudo	16
3.2 Participantes	17
3.3 Instrumentos.....	20
3.3.1 <i>Guiões de Entrevistas Individuais e Coletivas</i>	20
3.3.2 <i>INSAT: Avaliação dos indicadores de qualidade do trabalho</i>	22
3.4 Procedimentos.....	24
3.4.1 <i>Procedimentos de recolha de dados</i>	24
3.4.2 <i>Procedimentos de análise de dados</i>	25
4. Resultados e Discussão.....	27
4.1. Trabalhar a que custo?	27
4.2. A penosidade em “(...) <i>fazer muito e mais rápido</i> ”: as exigências do trabalho	32
4.3. “É parte de mim... É a minha companheira de trabalho”: relação com a máquina.....	38
4.4. “ <i>Eramos presas por ter cão e por não ter</i> ”: a importância do coletivo de trabalho e da rede social de apoio.....	39
5. Conclusões.....	43
Referência Bibliográficas	45
Apêndices	51

Índice de tabelas

Tabela 1. Caracterização das participantes das entrevistas individuais.....	17
Tabela 2. Caracterização dos/as participantes das entrevistas coletivas.....	18
Tabela 3. Caracterização dos/as participantes do inquérito (INSAT21)	19
Tabela 4. Exemplos de questões do guião de entrevista coletiva.....	21
Tabela 5. Queixas sobre o ambiente físico	28
Tabela 6. Queixas sobre os fatores físicos de risco	29
Tabela 7. Queixas sobre o ritmo e intensidade de trabalho	32

Lista de abreviaturas

- EIC- Entrevistas Individuais com Costureiras
EIE- Entrevistas Individuais com Encarregadas
EPIs- Equipamentos de Proteção Individual
EWCS- *European Working Conditions Survey*
FG- *Focus Group*
INSAT- Inquérito Saúde e Trabalho
NA- Notas de Autor
OIT- Organização Internacional do Trabalho

1. Introdução

Vivemos num mundo em constante mudança, nos mais diversos domínios, sendo que o trabalho é um deles. Desde 2000, o emprego na União Europeia aumentou de 66,6% a 73,9% em 2019, com uma ligeira queda durante os anos da crise económica e financeira entre 2008 e 2013. A par e passo, verificaram-se alterações ao nível do perfil do/a trabalhador/a, uma vez que são exigidas cada vez mais competências e, ainda, ao nível dos coletivos de trabalho, verificando-se uma crescente presença de mulheres e pessoas com idade mais avançada. Observou-se, igualmente, uma diminuição de trabalhadores/as agrícolas, artesãos e operadores de instalações e máquinas e o aumento dos contratos temporários (Eurofound, 2017). O cenário é de transformação, acompanhado por variações sociais, económicas e políticas, sendo que a atividade de trabalho ganha cada vez mais expressão. Neste sentido, percebe-se que, no contexto da sociedade capitalista, o trabalho é valorizado, contudo nem todas as suas dimensões são discutidas, visíveis e explicitadas.

Uma das componentes que, em diversos momentos é esquecida é a relação trabalho-saúde. As consequências do trabalho no estado psicológico e fisiológico do indivíduo acompanham o seu percurso de vida, contudo expressam-se de forma distinta e singular, podendo culminar em sofrimento (Barros-Duarte & Lacomblez, 2006). Esta relação entre saúde e trabalho é complexa, contudo é necessária a sua análise e discussão, pois tem um impacto significativo na vida pessoal e profissional do/a trabalhador/a. Neste sentido, é proeminente que se reconheça, nos contextos de trabalho, este sofrimento e importa perceber quais as suas causas, para que o ónus da responsabilidade não recaia somente sobre cada indivíduo. Uma das formas de dar visibilidade a este sofrimento é através da queixa, sendo possível a sua tradução através das vivências do trabalhador (Molinié, 2010).

Neste trabalho, através de uma abordagem metodológica mista, quantitativa e qualitativa, procurou-se aferir até que ponto os indicadores e instrumentos que avaliam o trabalho digno podem ser mediadores da queixa sobre as condições de trabalho e se estes fornecem condições para os/as trabalhadores/as enunciarem as queixas sobre as suas condições laborais e o sofrimento de que são geradoras. O contexto do estudo teve por base uma investigação no setor têxtil que contemplou três momentos. Num primeiro momento realizaram-

se entrevistas individuais, nas quais se explorou a atividade de cada trabalhador/a, as tarefas, constrangimentos e condições de trabalho. Após a condução das entrevistas individuais, realizaram-se três *focus group*, com o intuito de perceber, em contexto grupal, qual a percepção dos/as trabalhadores/as sobre as suas condições de trabalho. Nesta fase, foi construído e pensado um guião de entrevista com questões que constam de inquéritos internacionais e que têm como objetivo avaliar as condições de trabalho. Com o intuito de integrar vários métodos de recolha de dados, de forma a obter informações de várias fontes, procedeu-se à reestruturação da versão de 2019 do Inquérito Saúde e Trabalho (INSAT), construindo uma versão que englobasse os indicadores do *Job Quality Index* e que avaliasse as condições de trabalho e a saúde percebida do/a trabalhador/a. Neste sentido, a terceira da fase do estudo consistiu na aplicação do INSAT: Avaliação dos Indicadores de Qualidade do Trabalho (2021).

O presente estudo está dividido em quatro partes e inicia-se com a apresentação do referencial teórico, tendo por base os temas do sofrimento, instrumentos de avaliação da qualidade do trabalho e estatuto da queixa. Posteriormente, é apresentado o método e instrumentos utilizados para a recolha e análise dos dados qualitativos e quantitativos. Numa terceira parte são divulgados e discutidos os resultados obtidos, sendo que todas as informações são cruzadas e debatidas. Por fim, é exposta uma conclusão, na qual são sintetizados os resultados obtidos e são enunciados os principais contributos deste estudo e suas limitações.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Relação entre trabalho e sofrimento

2.1.1. Sofrimento no trabalho: um problema com expressão crescente?

O trabalho nunca é neutro relativamente à saúde do/a trabalhador/a e assenta numa linha na qual, por um lado, pode provocar reações negativas, tais como *stress*, ideação suicida e perda de prazer na realização da atividade e, por outro lado, pode resultar em realização pessoal, profissional e bem-estar (Dejours, 2011a). Contudo, o desequilíbrio desta linha tem vindo a ser uma realidade que culmina no sofrimento. Assim, responder a questões como “o que leva ao sofrimento no trabalho? Que natureza tem este sofrimento? Como erradicá-lo?” torna-se premente na demanda de assegurar boas condições de trabalho. Nas últimas décadas, a Psicologia do Trabalho tem-se debruçado sobre esta matéria, focando a sua investigação nas causas, facilitadores e formas de prevenção do sofrimento. Nesta secção, irão ser apresentadas algumas modalidades do sofrimento identificadas na literatura, servindo como ponto de partida para uma análise mais aprofundada e fundamentada do tema.

Um dos principais contributos para a análise do sofrimento advém da Psicopatologia do Trabalho. Numa primeira instância, a investigação centrava-se na identificação de patologias associadas ao trabalho, através da análise de sintomas descurando as influências do contexto. Contudo, as investigações vieram ressaltar que a organização do trabalho tem um grande impacto no funcionamento psíquico do/a trabalhador/a, podendo contribuir para o surgimento de doenças mentais (Dejours, 2011a). Neste sentido, percebeu-se que a Psicopatologia do Trabalho recaía numa pequena dimensão de análise do trabalho, acabando por não englobar outros fatores de relevo. Assim, surgiu a Psicodinâmica do Trabalho, cujo conceito transporta a expansão da análise clínica sobre o trabalho e a necessidade da interdisciplinaridade, ou seja, do confronto de várias áreas e dos seus contributos sobre a análise do trabalho e, ainda, a necessidade de atender à dualidade constrangimentos do trabalho - constrangimentos psíquicos (Dejours, 2011a). Concomitantemente ao surgimento da Psicodinâmica do Trabalho observam-se grandes alterações nas formas de organização do trabalho, desencadeadas pela redefinição

das tarefas industriais, pelo crescimento da economia, pelo desenvolvimento do setor dos serviços e pelo aparecimento de novas tecnologias (Dejours, 2011a).

Com o intuito de dar resposta aos desafios da organização do trabalho e na tentativa de minimizar o sofrimento, os trabalhadores desenvolvem estratégias de defesa coletivas e individuais. As primeiras dizem respeito a estratégias de adaptação nas quais os/as trabalhadores/as partilham formas de cooperação e reforçam a solidariedade colectiva (Dejours & Abdoucheli, 1994). No que às estratégias individuais diz respeito, estas englobam mecanismos intrínsecos que regulam as exigências inerentes à atividade, às metas de produtividade e à preservação de si e da sua saúde (Dejours & Abdoucheli, 1994). Apesar da existência de algum sucesso nestas estratégias, não é possível analisar e intervir no sofrimento recaído, somente, sobre estas técnicas que podem, em certa medida, minimizar e/ou ignorar o sofrimento, mas não o erradicam. Para solucionar isto, importa ressaltar, novamente, o papel da Psicodinâmica do Trabalho que tem por base substituir a análise clínica do trabalho, centrada nos sintomas, por uma descentralização no indivíduo e por uma transformação da organização do trabalho. Para isso, é necessário recorrer a uma abordagem etiológica do sofrimento e das doenças mentais, que abrange as dimensões coletivas e individuais associadas ao exercício da atividade (Dejours, 2011a).

Outra perspetiva sobre o sofrimento no trabalho é apresentada por Lhuillier (2009) que o divide em três grandes grupos de patologias, dando ênfase ao carácter multidimensional do conceito. O primeiro grupo refere-se à atividade aprisionada que engloba patologias resultantes da sobrecarga de trabalho, que se traduzem em doenças músculo-esqueléticas e ainda em *stress* e *burnout*. Como combate a estas patologias, a autora destaca o papel da Ergonomia da atividade, que fornece bases importantes na identificação e classificação do sofrimento físico e mental associado à sobrecarga de trabalho. Ainda dentro deste grupo, ressaltam-se as patologias de atividade impedida, na qual se observa uma inatividade imposta, que leva o/a trabalhador/a a refletir e questionar sobre o prazer outrora sentido durante o exercício da atividade. Para além do grupo mencionado, a autora destaca que outras formas de sofrimento são as patologias da solidão e da equivocidade no trabalho. Dividindo estas patologias, importa referir que as primeiras se referem, essencialmente, ao processo de individualização, causando entraves à possibilidade do/a trabalhador/a se envolver nas atividades organizacionais. Exemplo disto são atividades desenvolvidas pelas organizações que fomentam o espírito individualista, tais como

o desenvolvimento individual de carreira e a avaliação de desempenho individual. Tais atividades envolvem a criação de critérios e tomada de decisão que, muitas vezes, não incluem todos/as os/as trabalhadores/as e, desta forma, impossibilitam a participação ativa do indivíduo no seu coletivo de trabalho e condicionam o desenvolvimento do sentimento de pertença (Lhuilier, 2009).

No que diz respeito às patologias de equivocidade, a autora destaca o sofrimento dos/as trabalhadores/as assente na ambiguidade sentida entre o trabalho que o sujeito realiza e aquele que gostaria de realizar. Esta ambiguidade é agravada pelos desafios impostos pelo próprio contexto de trabalho e pela necessidade de o/a trabalhador/a sentir que o seu trabalho é útil e reconhecido (Bendassolli, 2011). Por fim, o terceiro tipo de patologias associadas ao sofrimento no trabalho são as de maus-tratos e violência, que se focam no ambiente social do trabalho. O assédio, a violência e a discriminação ganham expressão em alguns contextos de trabalho e colocam o sujeito trabalhador numa situação de desrespeito à sua integridade (Lhuilier, 2009). Associado a estas patologias, destacam-se, ainda, as patologias de performance que assentam no desempenho do/a trabalhador/a e no sofrimento causado quando este sente que não atinge as expectativas impostas pelos/as outros/as e por si próprio (Bendassolli, 2011). Em síntese, as tipologias de sofrimento apresentadas pela autora proporcionam uma perspectiva mais ampla do conceito, englobando aspetos físicos, psíquicos, sociais e de perceção do/a trabalhador/a sobre si, sobre o seu trabalho e sobre os/as outros/as.

Apresentadas algumas orientações teóricas sobre o conceito sofrimento, tendo por base a literatura, é possível perceber que a sua definição é multivariada, pode assumir diversas formas e pode impactar, de forma distinta, tanto o indivíduo como a atividade. De salientar que as suas causas e formas de expressão variam, contudo, a sua maleficência no estado físico e, sobretudo, psicológico do/a trabalhador/a é significativo e acarretam consequências que são visíveis nos vários domínios da vida do sujeito. Deste modo, de uma forma geral, é possível perceber que o sofrimento ocorre quando já não existem recursos intelectuais e psicoafectivos que permitam dar resposta às exigências da organização e do próprio trabalho e cujas consequências se fazem sentir na vida, dentro e fora do trabalho, do indivíduo (Lancman & Uchida, 2003).

Na tentativa de responder à questão exposta no início deste capítulo: “Será o sofrimento no trabalho um problema com expressão crescente?”, é possível perceber que a problemática tem vindo a ser alvo de investigação e avaliação, contudo continua a haver a necessidade de nos

debruçarmos sobre o tema atendendo às mudanças dos contextos económicos, sociais, internacionais e organizacionais. Tendo por base os estudos desenvolvidos, sobre as condições de trabalho, pela Eurofound (2019) e fazendo uma comparação ao longo dos anos, verificou-se um aumento significativo na intensidade e exigência emocional do trabalho, causado pela evolução tecnológica e por um mercado de trabalho cada vez mais exigente, imprevisível e volátil. Tudo isto resulta no aumento paralelo dos riscos psicossociais e na insegurança do emprego (Eurofound, 2019). Assim, após a apresentação do referencial teórico referente ao cenário organizacional atual, é possível constatar que o sofrimento no trabalho é, muitas vezes, invisível, tornando mais difícil a tarefa de identificar, previamente, situações do contexto de trabalho que impactam a saúde do trabalhador e a sua atividade.

2.1.2. Será o trabalho digno uma utopia?

É indiscutível a relevância, impacto, importância e debate que a missão de promover contextos de trabalho dignos e assegurar a qualidade no trabalho tem vindo a trazer ao longo dos anos. Para a sua análise é importante definir os conceitos, contextualizá-los e perceber a sua aplicabilidade na conjuntura organizacional. A concetualização do trabalho digno está presente na Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, na qual se prevê o acesso ao trabalho como um direito humano. Segundo o artigo 23º deste documento, aprovado em Assembleia Geral das Nações Unidas, em 1948:

1. Todo ser humano tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego.
2. Todo ser humano, sem qualquer distinção, tem direito a igual remuneração por igual trabalho.
3. Todo ser humano que trabalha tem direito a uma remuneração justa e satisfatória que lhe assegure, assim como à sua família, uma existência compatível com a dignidade humana e a que se acrescentarão, se necessário, outros meios de proteção social.
4. Todo ser humano tem direito a organizar sindicatos e a neles ingressar para proteção de seus interesses (United Nations Declaration of Human Rights, 1948, p.5).

Aquando do reconhecimento atribuído ao trabalho, através desta Declaração, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) traçou como objetivo a definição de propostas e medidas que fizessem face à missão das Nações Unidas em reconhecer o trabalho como um

direito humano, integrando todos os benefícios deste estatuto. Exemplo disto mesmo é quando a OIT, em 1999 apresentou um relatório no qual explica o conceito de trabalho digno, tendo por base quatro objetivos estratégicos: a promoção dos direitos no trabalho, o emprego, a proteção social e o diálogo social. O presente relatório refere que esta conceção de trabalho deveria orientar as suas políticas e definir o seu papel internacional num futuro próximo (International Labour Organization, 1999). Assim, é possível verificar o esforço, desde cedo, na demanda pela melhoria das condições de trabalho a nível internacional.

Hoje, o trabalho digno reflete as aspirações das pessoas na sua vida profissional, englobando oportunidades de trabalho que promovam uma remuneração justa, segurança no local de trabalho, melhores perspetivas de desenvolvimento pessoal e profissional, autonomia, participação ativa e igualdade (International Labour Organization, 2017). Face à complexificação da própria atividade de trabalho e seus contextos, os objetivos foram-se tornando mais específicos e adaptados, contudo a missão de promover contextos de trabalho dignos permanece a mesma. Isto está patente na Agenda de 2030 das Nações Unidas que visa o desenvolvimento sustentável, que estabelece como um dos objetivos a promoção do trabalho digno e o crescimento económico. Entre as diversas medidas propostas, destaca-se a promoção de políticas que apoiem a criação de emprego decente, igualitário, inclusivo, com o intuito de combater problemas sociais emergentes tais como o desemprego jovem, o trabalho forçado, contextos de trabalho pouco saudáveis, ritmo de trabalho intenso e remuneração precária e desajustada (Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental, 2018). Estas propostas terão impacto a nível económico, uma vez que levam à melhoria dos salários, das condições de trabalho, das oportunidades de emprego e das características intrínsecas à atividade, como o horário e a segurança do emprego (International Labour Organization, 2013).

Nos relatórios apresentados pelas Organizações Internacionais, que se debruçam sobre o estudo e avaliação das condições de trabalho vem, normalmente, associado ao trabalho digno a noção de qualidade do trabalho. Esta está relacionada com fatores que promovem resultados benéficos para o/a trabalhador/a, tais como bem-estar psicológico e físico, e atitudes positivas como a satisfação no trabalho (Holman, 2013). A análise da qualidade do trabalho tem sido uma prioridade na agenda política, devido ao seu efeito nas atitudes, comportamentos e resultados a nível individual, organizacional e nacional. A literatura evidencia que trabalhos que não tenham a sua qualidade garantida, apresentam custos para os indivíduos e, também, para a sociedade. A

um nível individual, a má qualidade do emprego pode ser expressa através dos baixos salários, da subutilização de competências, do emprego instável, e do trabalho com impacto negativo a nível físico e mental, afetando o bem-estar, geral, do/a trabalhador/a. A um nível mais macro, a baixa qualidade no trabalho pode interferir na dinâmica social, através do aumento da pobreza e das desigualdades (Davcheva, Tomás, & Hernandez, 2020). Contudo, não existe consenso na definição e nos indicadores de avaliação da qualidade do trabalho.

Denota-se, assim, o esforço internacional no desenvolvimento de medidas e políticas que reforcem a necessidade de intervir nos contextos de trabalho tornando-os dignos e com qualidade. As consequências para a saúde física e psicológica das condições de emprego precárias ou atípicas continuam a ser uma preocupação. Desta forma, diversos/as autores/as propõem o desenvolvimento de investigações qualitativas orientadas para a observação dos contextos de trabalho (Blustein, Olle, Connors-Kellgren, Diamonti, 2016). Quando a utopia do trabalho digno deixar de o ser, tal é indicador de que o investimento na melhoria das condições de trabalho é um objetivo que se persegue não apenas como meio para aumentar a produtividade, mas reconhecendo que o trabalho pode ser, também, um meio de desenvolvimento pessoal e profissional.

2.1.3. Que instrumentos e indicadores permitem aferir este “trabalho digno”?

Eurofound: Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (2017)

O esforço da Eurofound em monitorizar as condições de trabalho ao nível europeu, ocorre desde 1991 através do *European Working Conditions Survey* (EWCS). Este inquérito tem como objetivo avaliar as condições de trabalho, tendo por base o contexto europeu, identificando, assim, grupos de riscos e a sua evolução. Paralelamente, os dados obtidos no EWCS contribuem para a criação de políticas que promovam e assegurem a qualidade do trabalho (Eurofound, 2017).

O presente inquérito pretende, deste modo, avaliar a qualidade do trabalho através dos sete indicadores de qualidade de trabalho definidos pela Eurofound (2017) e apresentados no seu relatório, sendo um deles as características do ambiente físico, que avalia os riscos e exigências físicas inerentes à atividade de trabalho, tais como, a exposição a poeiras, ruído, produtos ou substâncias químicas, entre outros. Para além do referido, o presente questionário

avalia a intensidade do trabalho, através da exploração das exigências das tarefas e o gasto de energia implicado, tanto a nível físico como mental. No que à qualidade do tempo de trabalho diz respeito, este avalia aspetos mais objetivos da atividade, tais como a duração e tempos de trabalho atípicos (trabalhar ao fim de semana, trabalho noturno ou turnos noturnos), mudanças no horário, sendo que, nesta dimensão, se pretende aferir se o/a trabalhador/a é consultado para as referidas mudanças e se usufrui de flexibilidade, isto é, se tem a possibilidade de gerir o horário, tendo em conta aspetos da vida pessoal. Além do previamente mencionado, destaca-se, também, o ambiente social, que mede o suporte social positivo dos/as trabalhadores/as, tendo por base as relações interpessoais e comportamentos sociais adversos, tais como a discriminação. O indicador que avalia as capacidades e discricionariedade, engloba a aprendizagem e formação que se relevam fundamentais para a realização da atividade. Já o indicador do emprego e perspetivas de futuro, pretende avaliar a longevidade das expectativas do/a trabalhador/a, em relação à sua atividade. Por fim, o indicador referente aos ganhos afere se existe uma remuneração justa (Eurofound, 2017).

De uma forma geral, os indicadores apresentados retratam os recursos inerentes à situação de trabalho (físicos, psicológicos, sociais ou aspetos organizacionais) e às exigências e processos que influenciam o mesmo. (Eurofound, 2017). Assim, é possível obter uma perspetiva holística da situação do trabalho, tendo por base a perceção do/a próprio/a trabalhador/a, aspetos inerentes à sua atividade e outros fatores relevantes para assegurar o seu bem-estar.

Job quality index: fatores protetores e fatores determinantes do sofrimento no trabalho

O objetivo primordial do EWCS é aferir as condições de trabalho, tendo por base um *Job Quality Index*. A criação de um contexto de trabalho sustentável e a garantia de a longevidade dos/as trabalhadores/as no contexto laboral são duas premissas fundamentais para muitos países europeus. Como referido anteriormente, os indicadores que avaliam a qualidade de trabalho presente no último EWCS são o ambiente físico, a intensidade de trabalho, a qualidade de tempo no trabalho, o ambiente social, as capacidades e discricionariedade, o emprego e perspetivas de futuro e os ganhos (Eurofound, 2017). Estes indicadores refletem as condições de trabalho, contudo podem estar relacionados, de duas formas, com o sofrimento, constituindo-se como fatores protetores e/ou fatores de risco face ao sofrimento.

Iremos, desta forma, percorrer alguns dos indicadores do *Job Quality Index*, definidos pela Eurofound (2017) e perceber a sua relação com o sofrimento. Começando pelo ambiente físico, importa referir que os riscos físicos têm sido o tema de inúmeras ações preventivas nas indústrias transformadoras, contudo o nível de exposição a estes riscos não está a diminuir significativamente. As causas para o seu aumento são a utilização de produtos químicos, a exposição a campos eletromagnéticos e a ambientes pouco adaptados (Eurofound, 2017). É possível, assim, perceber que apesar de assistirmos a uma inovação nos métodos de trabalho, os/as trabalhadores/as continuam, em muitas situações, expostos a riscos físicos que podem culminar em acidentes de trabalhos, doenças profissionais ou até mesmo morte. Apesar de a saúde ser individual, esta é construída num quadro social e depende do contexto. Neste sentido, torna-se proeminente a prevenção para que o risco deixe de ser uma dimensão intrínseca à atividade e passe a ser mais conhecido e “(...) mais ou menos previsível” (Thébaud-Mony, 2010, p.1).

Além dos riscos físicos, ao longo da evolução do trabalho começaram a ser mencionados na literatura e a ser alvo de análise os riscos psicossociais, que impactam a saúde física e psicológica do/a trabalhador/a, sendo que um dos mais sublinhados são os constrangimentos temporais do trabalho. Para melhor entendimento, importa refletir no tempo despendido pelos/as trabalhadores/as na procura de soluções, quando algum problema acontece, nas horas extra quando a sobrecarga de trabalho é elevada ou, no tempo gasto no caminho de casa para o trabalho e *vice-versa*. Desta forma, assiste-se a uma crescente alteração da configuração do tempo de trabalho que resulta na intensificação de constrangimentos temporais que têm impacto na vida dentro e fora do trabalho. Adicionalmente, o facto de o trabalho deixar de ser medido em tempo e passar a ser avaliado tendo por base o alcance, ou não, dos objetivos previamente definidos, conduz à intensificação do trabalho (Nogueira & Castelhana, 2012).

Valeyre (2001) apresenta quatro formas de expressão da intensidade e pressão inerentes à atividade de trabalho. A primeira é conhecida como “industrial” e corresponde ao ritmo imposto por uma máquina ou linha de produção. O indicador de intensidade “organizacional” ocorre quando o alcance dos objetivos são regidos por normas de produção, prazos e outras formas de controlo. Por sua vez, o indicador de “mercado” baseia-se na concorrência e na tentativa de dar resposta às necessidades do mercado e, por fim, o indicador “eventual” está associado, principalmente, a contextos de trabalho que necessitam de dar resposta a problemas

urgentes, tais como hospitais. A diversidade de indicadores de intensidade de trabalho evidenciam as diversas formas que este indicador pode assumir, tendo por base diferentes contextos e atividades. Esta pressão exercida sobre o/a trabalhador/a, complementada pela falta de autonomia sentida, devido ao controlo excessivo, resulta numa diminuição da satisfação com as condições de trabalho. Desta forma, para além do/a trabalhador/a sentir que pode não participar, ativamente, na organização do seu trabalho, acresce a dúvida se deve atender aos objetivos e metas de produção impostas, ou se deve preocupar-se em preservar a sua saúde física e mental (Cardoso, 2013). Este debate interno impacta a perceção sobre o seu trabalho, causando, consequentemente, sofrimento. As exigências de desempenho irrealistas e o ritmo de trabalho intenso, que acabam por se tornar antagonistas da qualidade de produção, refletem-se na performance do/a trabalhador/a e na sua saúde. Como estratégia defensiva, a investigação evidencia que o/a trabalhador/a recorre ao silêncio e ao esforço, por vezes excessivo, em cumprir as exigências, de tempo, de produção e de qualidade definidas (Lancman & Sznelman, 2005). Estas estratégias abrem caminho para o aumento das exigências que é proporcional ao aumento do sofrimento e das más condições de trabalho.

Com o intuito de fazer face aos desafios impostos pela intensidade e pelo tempo, uma rede de apoio bem sustentada e sólida é fundamental. Assim, o coletivo de trabalho deve contribuir, de forma positiva, para o ambiente social e, consequentemente, para a satisfação e prazer no trabalho. A ação do coletivo poderá ter efeitos na coesão do grupo, na capacidade de dar resposta em situações de conflito, na integração de novos/as colaboradores/as e na troca de aprendizagens e experiências úteis. Adicionalmente, em condições de trabalho tidas como favoráveis, há maior propensão para que o coletivo de trabalho proporcione um bom ambiente de trabalho e contribua para a preservação da saúde (Caroly, Lorient, & Boussard, 2006). Paralelamente, Clot (2010) afirma que os coletivos de trabalho são um contributo premente para a preservação da saúde, na medida em que permitem a criação de estratégias coletivas que potenciam a resolução de conflitos, a diminuição do sofrimento e a ação conjunta face às exigências do contexto.

As informações mencionadas evidenciam o impacto das relações interpessoais na saúde do/a trabalhador/a e no bom funcionamento do contexto organizacional. Uma das relações que se sobressai mais na literatura, retratada como menos positiva, são as relações hierárquicas. Estas, segundo o estudo de Araújo (2007), revelam-se como as mais geradoras de sofrimento,

uma vez que, os/as trabalhadores/as, sentem a ausência do reconhecimento do seu trabalho. Para melhor explicar a importância deste construto é proeminente voltar a ter em conta o contributo de Dejours e da Psicodinâmica do Trabalho. Segundo o autor e a referida área de estudo o trabalho pode ser uma fonte de sofrimento, marcada pela presença de desafios e dificuldades, nas quais o sujeito põe à disposição as suas habilidades físicas, mentais e sociais com o intuito de dar resposta às exigências impostas (Dejours, 2011b). Por outro lado, o trabalho pode, também, ser uma oportunidade de realização pessoal e profissional. Para tal, é necessário que os esforços previamente mencionados sejam reconhecidos, sendo que, se tal não acontecer, o sofrimento será, por um lado, normalizado, mas também agravado. Caso haja reconhecimento dos esforços, o sofrimento dará lugar ao prazer pelo trabalho e à sensação de que o uso da sua energia física e mental “não foram em vão” (Ferreira, 2011). Desta forma, identifica-se outro fator protetor do sofrimento: o prazer. Segundo Dejours (2011b), o prazer faz parte integrante do processo de subjectivização do trabalho e da construção da identidade do sujeito trabalhador, culminando na autorrealização, sendo esta umas das principais missões que o indivíduo pretende ver alcançada no seu projeto de vida.

Outro fator de relevo, que pode assumir um papel importante na diminuição do sofrimento, é a perceção de trabalho bem feito, associada ao indicador das capacidades e discricionariedade. Clot (2010) evidencia que esta perceção é crucial para a promoção da saúde no trabalho, uma vez que quando esbatida, pode instigar o sentimento de insuficiência ao/à trabalhador/a. O autor acrescenta que, quando há ausência da possibilidade de o indivíduo realizar um trabalho bem feito e participar nas decisões organizacionais que asseguram a qualidade de produção, tal resulta não só na falta de reconhecimento por parte das chefias e colegas, mas, também, na falta de reconhecimento de si próprio/a sobre o seu trabalho, ficando alheio/a ao mesmo. Desta forma, observar-se-á um descontentamento crescente com a sua atividade e a realização da mesma “sem sentido”, aumentando o sofrimento.

Voltando à metáfora da linha, mencionada no início desta revisão da literatura, é proeminente ter em consideração que a saúde se constrói tendo por base a tentativa de manter a estabilidade da linha que separa o sofrimento da realização pessoal e profissional. Contudo, a literatura evidencia que a tentativa em atingir este equilíbrio assenta em esforços precários, nos quais o sofrimento não é anulado, mas sim compensado (Araújo, 2007). Neste sentido, identificar quais os fatores que podem ser determinantes nas causas do sofrimento e quais os

fatores que protegem do mesmo, retrata uma tarefa urgente para promover boas condições de trabalho e um ponto de partida necessário para combater doenças e problemas associados ao trabalho e promover a qualidade nestes contextos.

2.2. Um espaço para a verbalização do sofrimento

2.2.1. O estatuto da “queixa” sobre as condições de trabalho

Após a apresentação de diversos instrumentos internacionais que medem e avaliam o trabalho digno, importa refletir, abrindo espaço para a tentativa de dar resposta a uma das questões impostas pela presente investigação: até que ponto é que estes indicadores e instrumentos podem ser mediadores da queixa sobre as condições de trabalho? Para tal, é importante perceber o papel da queixa como forma de expressão do sofrimento.

Atravessamos tempos de mudança, sendo que o contexto laboral é um dos domínios no qual essas transformações se fazem sentir de forma significativa. Contudo, ainda existe muito trabalho que necessita ser feito para dar resposta aos problemas visíveis e não visíveis que prejudicam as boas condições laborais e causam sofrimento no e pelo trabalho. Desta forma, é urgente refutar a conceção de que os riscos para a saúde se resumem a danos físicos, visíveis e tangíveis (Araújo, 2007). É proeminente abraçar a subjetividade dos contextos e do conceito de trabalho e perceber os problemas intrínsecos que são invisíveis à luz de um olhar não atento e de uma consciência que normaliza riscos e más condições para atender às exigências do trabalho. Para tal, a queixa torna-se um processo premente que dá voz à subjetividade do sofrimento, sendo necessário o indivíduo se confrontar consigo mesmo e com o que sente (Clot, 2010).

O conceito de queixa pode assumir duas vertentes, sendo que a primeira está associada à expressão vocal da dor e a outra refere-se à manifestação da insatisfação que o sujeito sente em relação a alguém ou algo (Robert, 1977). Deste modo, a queixa é como um sinal de alerta, que nem sempre é acudido, uma vez que pode revelar-se enganador, dado que as suas causas poderão não ser visíveis. Para a compreensão da queixa “é preciso sair da ilha para ver a ilha”, ou seja, é necessário atender à subjetividade do pedido de ajuda (Saramago, 2015). No contexto laboral este construto assume uma outra dimensão, uma vez que, como já abordado durante esta

revisão da literatura, não são raras as vezes em que os/as trabalhadores/as, por ausência de alternativas, vivem com sofrimento e continuam a exercer a sua atividade (Molinié, 2010). A queixa é a verbalização do sofrimento sentido e transporta, em si, a necessidade de mudança nos contextos. Canguilhem (1966) defende, na sua tese, que a medicina emerge da queixa do/a doente sobre o seu sofrimento e, a partir desta, é dever do/a médico/a de o/a acompanhar e responder ao seu pedido de ajuda. O mesmo deve acontecer com os/as médicos/as do trabalho e com os/as restantes profissionais, responsáveis por assegurar a saúde no trabalho, agir de forma preventiva para evitar o sofrimento, tendo por base as causas da queixa.

2.2.2. Constrangimentos na verbalização do sofrimento no e pelo trabalho

A queixa depende de um espaço e temporalidade próprias e carrega, em si, um debate de valores e de “se’s”. Mas quando o tema é saúde, a sua preservação deve vencer. Assim, a queixa é a expressão de problemas de saúde, contados na primeira pessoa, que, em muitos casos, não são albergados nas *démarches* clínicas, mas que devem soar como sinais de alarme para a necessidade de intervenção. Neste sentido, é importante perceber, não só, o conteúdo da queixa, mas, também, a sua intencionalidade, pois resulta na solicitação individual para a resolução de problemas, ignorados, sobre o próprio contexto no qual os trabalhadores estão inseridos (Molinié, 2010). É neste cenário que é evidente a proeminência do papel dos/as médicos/as e psicólogos/as do trabalho como agentes ativos na escuta das queixas e na posterior capacidade de agir face a elas.

Apesar da urgência em dar voz à queixa, esta revela-se como um grande desafio para os/as trabalhadores/as. Tal desafio consiste no debate interno entre “dizer ou calar”, sendo que se o/a trabalhador/a optar pela primeira opção poderá pôr em risco a preservação do seu emprego (Molinié, 2010). Caso escolha a segunda opção, irá agravar o seu estado de saúde que terá impacto na sua produtividade e satisfação com o trabalho. Face a este dilema, o que se observa, na maioria das vezes, é o recurso a estratégias de defesa inconscientes, nas quais o/a trabalhador/a insiste em desafiar o medo e a dor que são neutralizados, através do exercício da sua atividade, e naturalizados (Dejours, 2000). Estes mecanismos de defesa rompem quando o esforço por suprimir o sofrimento não é compensado através, por exemplo, do reconhecimento ou de um consistente suporte social.

Com estas noções, é possível perceber que o sofrimento no e pelo trabalho é muitas vezes escondido e é necessário estar atento aos aspectos verbais e não verbais da queixa dos trabalhadores. Neste seguimento, surge a urgência de refletir sobre a noção de saúde nos contextos de trabalho. Schwartz (2014) trouxe para discussão científica o conceito “corpo-si” baseado na concepção de saúde de uma forma integrada, não a dividindo no polo físico e psicológico. Esta visão unificada ressalta, novamente, a polivalência do sofrimento e da sua tradução. Quando a satisfação com o estado de saúde transcender a sensação de aparente capacidade para o desempenho da atividade, os problemas dos/as trabalhadores/as serão encarados de forma diferente e a queixa também (Molinié, 2010).

3. Método

3.1 Contextualização do estudo

O estudo apresentado enquadra-se numa investigação mais alargada desenvolvida no âmbito do projeto OPERATOR¹. Este projeto tem como objetivo a criação de tecnologia suscetível de conciliar a produtividade, ergonomia e saúde mental em contextos industriais. Para tal, o projeto integra estudos-piloto em duas empresas, sendo que uma é do setor têxtil e a outra do setor automóvel, com o intuito de avaliar a eficácia da tecnologia enquanto operador de saúde e bem-estar no trabalho. O foco da investigação desenvolvida no quadro desta investigação prendeu-se, especificamente, com as questões relativas à avaliação da conceção de trabalho digno, face às condições de trabalho concretas de que dispõem os/as trabalhadores/as e do prazer vs sofrimento que podem potenciar. Neste sentido, para a realização deste estudo, formulou-se a seguinte questão de investigação: os indicadores e instrumentos que avaliam o trabalho digno fornecem condições para os/as trabalhadores/as enunciarem as queixas sobre as suas condições de trabalho e o sofrimento de que são geradoras?

Para responder à questão de investigação supramencionada, o presente estudo concilia uma abordagem, simultaneamente, de cariz exploratório, na medida em que se propõe abordar uma dimensão pouco visível e de cariz descritivo, ao procurar descrever o contexto em que a problemática em análise tem lugar. O estudo teve por base uma metodologia mista, ou seja, conjugando métodos de recolha e de análise qualitativos e quantitativos. Os estudos que recorrem a métodos de avaliação mistos promovem o entendimento sobre o fenómeno de uma forma que não se obteria com a utilização de somente uma abordagem (Santos, Erdmann, Meirelles, Lanzoni, Cunha, & Ross, 2017). Desta forma, estas duas metodologias foram utilizadas de forma complementar, ou seja, os dados qualitativos foram, posteriormente, comparados e discutidos com os dados obtidos através da análise quantitativa, de forma a obter informação contrastada, mas favorável a uma compreensão aprofundada. Para além dos dados

¹ Este trabalho é apoiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) no âmbito do Projeto 04/SI/2019 - I&DT Empresarial (Co promoção, Parcerias Internacionais) - "Operador: Transformação Digital na Indústria Com Foco no Operador 4.0" (NORTE-01-0247-FEDER-045910 e LISBOA-01-0247-FEDER-045910).

analisados a partir de vinte e uma entrevistas individuais, realizadas numa etapa prévia ao trabalho empírico por nós desenvolvido neste contexto, foram conduzidas três entrevistas coletivas (*focus group*) e foram aplicados cinquenta e três questionários.

3.2 Participantes

A investigação da presente dissertação teve como contexto uma empresa da indústria têxtil, com presença a nível nacional e internacional. A fábrica tem, aproximadamente, 300 trabalhadores/as, sendo que a maioria é do sexo feminino, e dedica-se à produção de peças de vestuário, tais como casacos, calças e vestuário casual, para marcas de luxo. Cada sector de produção é especializado numa parte do processo de produção, existindo interdependência entre eles.

O presente estudo teve por base três momentos de análise de dados, sendo que, o primeiro momento, consistiu em entrevistas individuais a costureiras e encarregadas (duração média: 60 minutos), contando com um total de 21 participantes, sendo que todas as participantes eram do sexo feminino. No que diz respeito à antiguidade na empresa, esta variou entre 1 ano e 7 anos. Por outro lado, a antiguidade na função variou entre 1 ano e 40 anos.

Tabela 1

Caracterização das participantes das entrevistas individuais

Código Participante	Género	Atividade	Antiguidade empresa	Antiguidade atividade
P1 EIC	F	“Moldes” ²	1 ano	1 ano
P2 EIC	F	“Moldes” ²	1 ano	1 ano
P3 EIC	F	Montagem Final- Casacos	5 anos	5 anos
P4 EIC	F	Mangas- Casacos	5 anos	19 anos
P5 EIC	F	Casacos	6 anos	40 anos
P6 EIC	F	Bolsos- Casacos	6 anos	9 anos
P7 EIC	F	Palas e Bolsos- Casacos	6 anos	14 anos
P8 EIC	F	Bolsos- Calças	6 anos	X
P9 EIC	F	Mangas- Casacos	3 anos	X
P10 EIC	F	Montagem Final- Casacos	6 anos	6 anos

² A atividade, na empresa, não é comumente designada desta forma, contudo, adotou-se esta denominação, com o intuito de salvaguardar o anonimato da empresa.

P11 EIE	F	Encarregada- “Moldes” ²	6 anos	X
P12 EIE	F	Encarregada- Forros e Mangas- Casacos	6 anos	27 anos
P13 EIE	F	Encarregada- Montagem Final- Casacos	6 anos	X
P14 EIE	F	Encarregada- Corte	6 anos	35 anos
P15 EIE	F	Encarregada- “Vestuário casual” ²	6 anos	X
P16 EIE	F	Encarregada- Qualidade	5 anos	20 anos
P17 EIE	F	Encarregada- Acabamento- Casacos e calças	6 anos	22 anos
P18 EIE	F	Encarregada- Calças	5 anos	3 anos
P19 EIE	F	Encarregada- Casacos- Pré- montagem	6 anos	36 anos
P20 EIE	F	Encarregada- Qualidade	7 anos	7 anos
P21 EIE	F	Encarregada- Casacos	X	12 anos

O segundo momento traduziu-se na realização de três entrevistas coletivas (duração média: uma hora e meia cada), com um total de 17 participantes, sendo que 15 participantes eram do sexo feminino e 2 do sexo masculino. No que à antiguidade na empresa diz respeito, esta situava-se entre 4 anos e 7 anos.

Tabela 2

Caracterização dos/as participantes das entrevistas coletivas

Código Participante	Género	Atividade	Antiguidade empresa	Antiguidade atividade
P22 FG	F	Forro	4 anos	X
P23 FG	F	Ferro	7 anos	X
P24 FG	F	Pré-montagem	5 anos	X
P25 FG	M	Manutenção	4 anos	X
P26 FG	F	Polivalente	6 anos	6 anos
P27 FG	F	Amostras	7 anos	X
P28 FG	F	“Moldes” ²	4 anos	X
P29 FG	F	Ferro	7 anos	X
P30 FG	F	Termocolagem	6 anos	X
P31 FG	F	Marcação	6 anos	X
P32 FG	M	“Moldes” ²	5 anos	X
P33 FG	F	Controlo Qualidade	5 anos	X
P34 FG	F	Polivalente	4 anos	X
P35 FG	F	Costureira calças	3 anos	X
P36 FG	F	Acabamento- Calças	7 anos	X
P37 FG	F	Armazém/ embalagem	7 anos	X
P38 FG	F	Acabamento calças	7 anos	X

Por último, no terceiro momento, procedeu-se à aplicação do inquérito INSAT (duração média: 30 minutos cada) junto de 53 participantes: 50 participantes do sexo feminino (94,3%) e 3 participantes do sexo masculino (5,7%), com antiguidade na atividade entre 1 ano e 43 anos.

Tabela 3

Caracterização dos/as participantes do inquérito (INSAT21)

Código Participante	Género	Atividade	Antiguidade empresa	Antiguidade atividade
P39 I	F	Costureira- Montagem Final	X	33 anos
P40 I	F	Costureira- Pré-montagem	X	6 anos
P41 I	F	Chefe de linha- Montagem final	X	42 anos
P42 I	F	“Moldes” ²	X	3 anos
P43 I	F	Costureira- Montagem Final	X	8 anos
P44 I	F	Costureira – Calças	X	32 anos
P45 I	F	Costureira – Calças	X	15 anos
P46 I	F	Costureira – Calças	X	42 anos
P47 I	F	Costureira – Calças	X	34 anos
P48 I	F	Brunideira – “Vestuário casual” ²	X	36 anos
P49 I	F	Brunideira – Acabamento Final	X	33 anos
P50 I	F	Brunideira – Casacos	X	33 anos
P51 I	F	Controladora de Qualidade	X	28 anos
P52 I	F	Termocolagem	X	39 anos
P53 I	M	Termocolagem	X	8 anos
P54 I	F	Brunideira – Acabamento Final	X	8 anos
P55 I	F	Brunideira – Acabamento Final	X	30 anos
P56 I	F	Controladora de Qualidade	X	34 anos
P57 I	F	Controladora de Qualidade	X	12 anos
P58 I	M	Costureiro- “Vestuário casual” ²	X	6 anos
P59 I	F	Costureira- Calças	X	4 anos
P60 I	F	Costureira- Calças	X	8 anos
P61 I	F	Templates	X	5 anos
P62 I	F	Templates	X	4 anos
P63 I	F	Encarregada – Acabamento final	X	38 anos
P64 I	F	Aprovisionamento – Casacos	X	28 anos
P65 I	F	Encarregada – Termocolagem	X	40 anos
P66 I	F	Aprovisionamento – Pré-montagem	X	15 anos
P67 I	F	“Moldes” ²	X	1 ano
P68 I	F	“Moldes” ²	X	1 ano
P69 I	F	Aprovisionamento – Calças	X	4 anos
P70 I	F	Termocolagem	X	33 anos
P71 I	F	Termocolagem	X	32 anos
P72 I	F	Preseira- Calças	X	33 anos
P73 I	F	Costureira – Amostras	X	33 anos
P74 I	M	Preseiro- Acabamento Final	X	3 anos
P75 I	F	Costureira – Amostras	X	5 anos
P76 I	F	Brunideira – Casacos	X	25 anos

P77 I	F	Costureira – Casacos	X	26 anos
P78 I	F	Costureira – Montagem Final	X	34 anos
P79 I	F	Costureira – Calças	X	43 anos
P80 I	F	Termocolagem	X	32 anos
P81 I	F	Costureira – “Vestuário casual” ²	X	8 anos
P82 I	F	Costureira – “Vestuário casual” ²	X	38 anos
P83 I	F	Costureira – Calças	X	20 anos
P84 I	F	Costureira – “Vestuário casual” ²	X	4 anos
P85 I	F	Termocolagem	X	6 anos
P86 I	F	Brunideira – Montagem Final	X	8 anos
P87 I	F	Costureira – Calças	X	7 anos
P88 I	F	Costureira – Casacos	X	25 anos
P89 I	F	Costureira – Casacos	X	21 anos
P90 I	F	Revista defeitos – Calças	X	7 anos
P91 I	F	Costureira	X	17 anos

O processo de amostragem do presente estudo foi intencional, por conveniência e não probabilístico, com a garantia de diversidade das atividades de trabalho. Saliente-se que a recolha dos dados sociodemográficos, não foi possível ser realizada de forma mais exaustiva, atendendo a questões de preservação do anonimato da empresa.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Guiões de Entrevistas Individuais e Coletivas

A primeira fase da recolha de dados centrou-se na condução de entrevistas individuais. Para a realização destas entrevistas foram, previamente, concebidos dois guiões de entrevista semiestruturados- um para encarregadas e outro para costureiras. De salientar que, uma vez que integrei o projeto numa altura em que este já estava em curso, não tive a oportunidade de participar na sua conceção e condução. Neste sentido, os guiões de entrevista foram desenvolvidos pelos/as investigadores/as do projeto com o objetivo de explorar diferentes dimensões da atividade de trabalho e dos seus impactos na saúde, designadamente: (i) relações humano-máquina; (ii) relações no seio do coletivo de trabalho; (iii) estratégias de regulação; (iv) determinantes de um “trabalho bem feito”; (v) reconhecimento; (vi) impactos percebidos do trabalho na saúde (Cunha, Silva, & Maggioli, 2022).

Após a realização das entrevistas individuais, realizaram-se, ainda, três entrevistas grupais (*focus group*), sendo que dois grupos eram constituídos por 6 pessoas e o outro por 5 pessoas, resultando num total de 17 participantes nas entrevistas coletivas. Uma das

características distintivas dos *focus group* é a dinâmica de grupo e a interação social do mesmo, que resulta na obtenção de uma grande variedade de dados (Rabiee, 2004). Estas entrevistas tiveram como objetivo obter uma perspetiva geral da perceção dos/as trabalhadores/as sobre as suas condições de trabalho. Este momento de avaliação envolveu a preparação e conceção de um guião de entrevista, em que tive a oportunidade de participar na sua construção e condução. Para a conceção do guião recorreu-se à pesquisa de questionários e inquéritos europeus de referência na avaliação das condições de trabalho e do trabalho digno, tais como: EWCS (Eurofound, 2017); *Flash Eurobarometer 398: Working Conditions* (2014); *Gallup World Poll* (2008); *European Social Survey* (2011); e *International Social Survey Programme* (2017). A partir destes questionários, foram seleccionadas as questões mais adequadas ao contexto. Adicionou-se, também, questões que não estavam presentes nos inquéritos europeus, mas que eram necessárias para a compreensão e avaliação do contexto em análise. De salientar que as questões estavam organizadas em dimensões mais gerais, que correspondem aos indicadores do *Job Quality Index*. Acrescentou-se, ainda, uma dimensão – Impactos do Trabalho na Saúde – que agrupa questões que avaliam o estado de saúde do/a trabalhador/a nos últimos 12 meses e a sua relação com o trabalho.

Tabela 4

Exemplos de questões do guião de entrevista coletiva

Indicadores <i>Job Quality Index</i>	Exemplo de questões
Ambiente Físico (EWCS, 2017)	“Quais são os principais riscos para a saúde e segurança associados ao seu trabalho?” (Eurobarometer, 2014); “Sentem-se informadas sobre os riscos do trabalho?” (EWCS, 2015).
Intensidade de Trabalho (EWCS, 2017)	“Têm que trabalhar a um ritmo intenso? Os prazos são sempre «apertados»?” (EWCS, 2015).
Qualidade de Tempo no Trabalho (EWCS, 2017)	“Quais os maiores motivos de insatisfação com o seu horário de trabalho?” (Eurobarometer, 2014); “Pode fazer uma pausa quando precisa?” (EWCS, 2015).
Organização do Trabalho (EWCS, 2017)	“Com que frequência tem que interromper uma tarefa que está a fazer para efetuar outra não prevista?”.
Ambiente Social (EWCS, 2017)	“É usual continuar preocupado/a com problemas relacionados com o trabalho quando não está a trabalhar?” (ESS, 2010); “Nos últimos 12

	meses, durante o seu trabalho, foi sujeito/a a algum tipo de discriminação?”.
Capacidades e Discricionariiedade (EWCS, 2017)	“Está satisfeito/a com a autonomia que tem para a realização do seu trabalho?” (Eurobarometer, 2014); “Tem a possibilidade de escolher ou alterar a cadência e velocidade do seu trabalho?” (EWCS, 2015).
Emprego e Perspetivas de Futuro (EWCS, 2017)	“Fica preocupado/a com a possibilidade de perder o seu emprego, por exemplo, nos próximos 6 meses? (ISSP, 2005)”;
	“Acha que seria difícil ou fácil substituírem-no/a se deixasse de exercer a sua atividade?” (ESS, 2010).
Impactos do trabalho na Saúde	“Nos últimos 12 meses tem sentido dores musculares, dores de cabeça, ansiedade, cansaço, problemas de sono...?” (EWCS, 2015).

3.3.2 INSAT: Avaliação dos indicadores de qualidade do trabalho

Como referido anteriormente, o presente estudo recorreu à combinação de metodologias quantitativas e qualitativas. Para a recolha dos dados quantitativos fez-se uso de uma versão adaptada do INSAT2019: Inquérito de Saúde e Trabalho. Ao longo dos anos, o INSAT tem vindo a sofrer atualizações, contudo o seu objetivo principal consiste na avaliação das consequências da atividade e das condições de trabalho, atuais e passadas, que podem impactar a saúde e bem-estar do/a trabalhador/a (Barros-Duarte, Cunha, & Lacomblez, 2007).

Para a aplicação do questionário, contactou-se as autoras do referido inquérito para consentirem a sua utilização. Adicionalmente e, novamente com a autorização das autoras, procedeu-se à adaptação da versão de 2019 do inquérito, que resulta numa versão que integra questões que avaliam os indicadores de qualidade do trabalho, definidos pela Eurofound, assim denominada INSAT: Avaliação dos Indicadores de Qualidade do Trabalho 2021. O questionário está dividido em 6 eixos de análise: (i) O trabalho: Caracterização da atividade e da situação laboral; (ii) Condições de trabalho e fatores de risco; (iii) Condições de vida fora do trabalho; (iv) Formação; (v) A minha saúde e o meu trabalho; (vi) A minha saúde o meu bem-estar.

O primeiro eixo – O trabalho: Caracterização da atividade e da situação laboral – engloba questões referentes à caracterização da atividade principal desempenhada, explorando o tipo de contrato e os horários. Posteriormente, na secção dois – Condições de trabalho e fatores de risco – estão presentes questões que avaliam as condições de trabalho, estando dividida em 6 categorias: (i) ambiente físico, que é um dos indicadores do *Job Quality Index*, que permite avaliar o contexto físico de trabalho, mais especificamente o ruído, as vibrações, a iluminação,

as poeiras, as variações térmicas, entre outros; (ii) fatores físicos de risco, que englobam questões referentes aos riscos físicos que podem decorrer da atividade, tais como, fazer gestos repetitivos, adotar posturas penosas, permanecer muito tempo na mesma posição, trabalhar com equipamentos elétricos suscetíveis de causar choque ou eletrocussão (...); (iii) fatores psicossociais de risco, que compreendem o ritmo e intensidade de trabalho, a autonomia e iniciativa, as relações de trabalho com os colegas e chefias, as exigências emocionais e os conflitos éticos e de valores; (iv) características do trabalho, onde estão presentes perguntas sobre as particularidades das tarefas desempenhadas durante a atividade; (v) prazer, satisfação e bem estar; (vi) emprego e perspectivas de futuro, que compreende questões relativas à segurança do trabalho e à possibilidade de progressão. De salientar que, para responder às questões presentes nas secções explicitadas, é apresentada uma escala tipo *likert*, na qual os/as trabalhadores/as devem responder se estão expostos/as, ou não, às situações descritas. Se a resposta for afirmativa, devem indicar o grau de incómodo que a situação lhe provoca (nenhum incómodo; pouco incómodo; incómodo; bastante incómodo; muito incómodo).

A terceira parte do inquérito- Condições de vida fora do trabalho – explora o tema da conciliação trabalho-família. Para tal, envolve questões que tentam perceber o impacto da atividade na vida fora do trabalho. Em seguida, na quarta secção – Formação – é solicitado que o/a trabalhador/a indique se, nos últimos 12 anos, participou em alguma formação, nomeadamente, no domínio da segurança e saúde no trabalho. Na quinta parte – A minha saúde e o meu trabalho – é pedido ao/a trabalhador/a que indique se já sofreu algum acidente de trabalho e se tem alguma doença profissional reconhecida. Adicionalmente, é explorado qual o papel da organização na adaptação do contexto de trabalho, após o acidente de trabalho e/ou doença profissional e na prevenção destes riscos. Este eixo é, ainda, composto por questões que avaliam o estado de saúde do/a trabalhador/a, nomeadamente ao nível cardiorrespiratório, neuropsíquico, digestivo, muscular e articular, auditivo e visual. Ao responder a estas questões, o/a trabalhador/a deve indicar se tem o referido problema de saúde e, se a resposta for afirmativa, deve especificar se este foi causado pelo trabalho, agravado pelo trabalho ou se não tem relação com o mesmo.

A sétima e última parte integra a versão portuguesa do Perfil de Saúde *Nottingham*³. Este instrumento avalia a qualidade de vida e é composto por 38 itens, que estão organizados em categorias, tais como, energia, dor, reações emocionais, sono, interação social e habilidades físicas (Teixeira-Salmela, Magalhães, Souza, Lima, Lima, & Goulart, 2004). Ao responder às afirmações presentes nesta secção, os/as trabalhadores/as devem indicar se sentem, ou não, os problemas referidos no dia a dia. Caso a resposta seja afirmativa, os/as trabalhadores/as devem indicar se o problema está relacionado com o trabalho ou não.

3.4 Procedimentos

3.4.1 Procedimentos de recolha de dados

Para a recolha dos dados qualitativos, realizaram-se, numa primeira instância, entrevistas individuais e, num segundo momento, entrevistas grupais. No início das mesmas era lido o consentimento informado e explicado o objetivo da investigação, aos/às participantes. Após a obtenção do consentimento iniciaram-se as entrevistas, que tinham por base os guiões previamente concebidos, sendo efetuado o registo áudio. Aquando do término das entrevistas era, novamente, questionado se podíamos manter os registos áudios e era, mais uma vez, assegurada a privacidade dos dados e confidencialidade. Adicionalmente, informávamos aos/às participantes que os dados seriam devolvidos à empresa, de forma coletiva e não individual, com o intuito de intervir nas condições de trabalho.

Foi feita uma aplicação piloto do questionário, com quatro participantes, e de forma acompanhada por elementos da equipa de investigação. A partilha de perspetivas entre os/as investigadores/as sobre o questionário, aquando da sua aplicação, fez com que o inquérito sofresse algumas alterações, nomeadamente, procedeu-se à simplificação das frases, adotando termos mais coloquiais e, num dos grupos, as frases foram colocadas na negativa por serem mais concordantes com a escala utilizada. Após o momento de validação, seguiu-se a aplicação dos questionários, com as respetivas alterações incluídas. Os questionários eram preenchidos de forma acompanhada, sendo que o/a investigador/a presente lia as questões, explicava-as e

³ Versão portuguesa, adaptada por investigadores da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra – Centro de Estudos e Investigação em Saúde – (1997), sob a responsabilidade do Prof. Doutor Pedro Lopes Ferreira.

ajudava em momentos de dúvidas. O acompanhamento do/a investigador/a durante a aplicação dos questionários permitiu, não só, esclarecer as dúvidas dos/as trabalhadores/as, simplificando as questões, como levou a que os/as participantes desenvolvessem, verbalmente, as questões, dando contexto às suas respostas.

3.4.2 Procedimentos de análise de dados

A análise de dados do presente estudo pretendeu uma integração metodológica por meio da triangulação de dados, sendo uma maneira de combinar diferentes perspetivas acerca do fenómeno (Denzin, 1989). Neste sentido, para a análise dos dados qualitativos, recorreu-se à análise de conteúdo, apresentada por Bardin (2011). Procedeu-se a uma pré-análise que consistiu numa sistematização das ideias iniciais, após uma leitura flutuante das transcrições das entrevistas, que corresponderam ao *corpus* de análise (Bardin, 2011). Após uma organização inicial da informação, passou-se à fase de exploração, na qual se realizou uma codificação de todos os dados obtidos, resultando em sistemas categoriais. Tendo em conta a diversidade na amostra e nos momentos de recolha de dados, concebeu-se um sistema categorial para as entrevistas individuais com as costureiras (Apêndice 1), outro sistema para as entrevistas individuais com as encarregadas (Apêndice 2) e, por último, um sistema de categorização para os *focus group* (Apêndice 3).

Os sistemas de categorias surgiram combinando uma lógica indutiva, uma vez que existem categorias e subcategorias que emergiram dos dados, e uma lógica dedutiva, visto que algumas categorias e subcategorias correspondem aos indicadores do *Job Quality Index*, ou seja, surgiram tendo por base a literatura. De referir que para a construção dos sistemas categoriais, teve-se em atenção os critérios propostos por Bardin (2011). Desta forma, as categoriais são exclusivas, uma vez que a mesma unidade de registo (citação) não pode estar em mais do que uma categoria; homogéneas, no sentido em que as unidades de registo presentes na mesma categoria são concordantes; pertinentes, visto que os sistemas categoriais vão ao encontro das questões de investigação; objetivas; e exaustivas, pois tentam abranger o maior número de informação recolhida possível (Bardin, 2011).

Para a análise dos dados quantitativos obtidos, através da aplicação do INSAT, recorreu-se ao programa estatístico *IBM SPSS Statistics 26*. Inicialmente, criou-se uma matriz de dados e procedeu-se a uma análise descritiva dos dados, com registo de frequências, com o intuito de

perceber a percentagem de trabalhadores/as que sente, ou não, incómodo (e se sim qual o grau de incómodo), face às suas condições de trabalho. Os dados obtidos nesta fase do processo de análise foram comparados com a análise dos dados qualitativos, com o intuito de perceber se existiam semelhanças e/ou divergências, que serão explanadas no capítulo dos resultados.

4. Resultados e Discussão

Nesta secção são apresentados os resultados obtidos nos diversos momentos de recolha de dados e sua discussão. Tendo em conta a diversidade e quantidade de dados recolhidos, a seleção dos dados qualitativos teve por base a criteriosa escolha das citações. Desta forma, os dados qualitativos serão relatados e contextualizados, tendo como referência a análise categorial realizada e serão apoiados de citações, retiradas das entrevistas individuais com costureiras (EIC), entrevistas individuais com encarregadas (EIE) e *focus group* (FG), de forma a permitir compreender a ligação entre os dados e os resultados apresentados (Elo & Kyngas, 2008).

Para a seleção dos resultados quantitativos, teve-se em consideração o princípio enunciado por Volkoff (2010) de uma “estatística aberta” que reforça a importância de, na avaliação de contextos reais de trabalho, flexibilizar o processo estatístico, havendo alguma liberdade no uso de testes de significância e intervalos de confiança, com o intuito de não negligenciar dados e mantermo-nos fiéis ao que é expresso pelos mesmos. Assim, tendo por base as questões patentes no INSAT, selecionou-se para integrar nas tabelas e para discussão, os itens nos quais 40% dos participantes, ou mais, afirmassem estar expostos e sentir algum grau de incómodo face à afirmação apresentada, de forma a dar visibilidade aos fatores que grande parte da amostra afirma serem incomodativos e, paralelamente, possibilitar a identificação de fatores/ situações que, apesar de não serem referenciados pela maioria, são expressivos e merecem análise para promover uma ação preventiva.

4.1. Trabalhar a que custo?

O título desta secção levanta uma questão “trabalhar a que custo?” que merece ser refletida e discutida. Tendo em consideração os resultados obtidos neste estudo, que serão apresentados em seguida, é visível que o trabalho acarretas custos, nomeadamente, para a saúde física e mental do/a trabalhador/a. Este prejuízo para a saúde começa pelo ambiente físico do contexto.

Tabela 5*Queixas sobre o ambiente físico*

Job Quality Index	Resultados INSAT/ Análise quantitativa	Entrevistas individuais e coletivas / Análise qualitativa
Ambiente Físico	<p>Ruído- 73,6% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo.</p> <p><i>NA: Durante a aplicação dos questionários, alguns/algumas participantes referiram estar expostos/as, mas não sentir incómodo, pois já estavam “habitados/as” e “sempre foi assim”. Adicionalmente, alguns participantes referiram que existem vários rádios ligados e, muitas vezes, com músicas diferentes.</i></p>	<p>“Sim, a gente está a trabalhar com o ruído de fundo a trabalhar e a gente ouve.” (EIC P4); “(…) e ruído também se queixam. Até eu me queixo do ruído do corte. É só isso que mais me mola. A mim e a elas, que estão aqui mais coladas.” (EIE P19); “A mim sinto é as campainhas. As campainhas é que parece que entoam na minha cabeça.” (FG P35).</p>
	<p>Variações Térmicas- 50,9% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo</p> <p><i>NA: Os/As participantes referem que, principalmente, no verão é muito difícil trabalhar devido ao calor. Lidam com prensas e ferros permanentemente ligados, com fazendas e lãs, num ambiente fechado.</i></p>	<p>“Quando pedem horas extras, normal, quando vou pedir às meninas no verão e é aquela situação de trabalhar e de ser quente, embora tenhamos o ar condicionado a trabalhar, mas é sempre quente porque temos o vapor das prensas, não é? O vapor dos ferros, e este ano com as máscaras ainda pior. E isto de estar aqui todo o dia, deve ser dos trabalhos mais desgastantes daqui da fábrica.” (EIE P17);</p>
	<p>Iluminação- 51,3% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo.</p> <p><i>NA: Os/As participantes referiram ter dificuldades na realização de algumas tarefas, devido à baixa iluminação, nomeadamente, em situações em que o tecido é escuro e tem um padrão, e na execução de “pontos invisíveis”.</i></p>	<p><i>Sem registo de verbalizações.</i></p>
	<p>Poeiras, partículas, gases, fumos ou cheiros intensos- 41,3% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo.</p> <p><i>NA: Os/As participantes referiram as partículas largadas pelos tecidos como a situação que causa maior incómodo e que, em algumas situações, o uso da máscara veio ajudar.</i></p>	<p>“Por exemplo, a pasta, a pasta, aquela pasta que leva os casacos dão muita comichão no nariz.” (FG P29); “Na máquina do corte a laser aquilo é terrível. É um porquinho queimado mesmo.” (FG P28); “Ai, é um cheiro a porco queimado que é um horror.” (FG P27); “É horrível. A gente até fica enjoada!” (FG P23)</p>

Tendo por base os resultados apresentados, um fator que mais incómodo suscita é a exposição ao ruído. Tal resultado pode ser explicado pelo facto de que o trabalho realizado no contexto estudado implica a utilização de máquinas, sendo que, muitas delas, são muito ruidosas (“*As máquinas de corte são as que fazem mais barulho (…)*” FG P31). Adicionalmente, os rádios com músicas diferentes contribuem para um ambiente ruidoso e confuso (“*Agora é assim*

estamos aqui no canto e nós ouvimos as músicas toda. Uma de um lado, outra do outro, outra do outro e diz «fogo».” FG P38). Além do ruído, destacaram-se como fatores incomodativos, as variações térmicas, uma vez que existem zonas da fábrica nas quais são utilizados ferros e vapores quentes; a baixa iluminação, sobretudo aquando da realização de trabalhos minuciosos; as poeiras e partículas, libertadas pelo manuseamento dos tecidos; e os cheiros presentes, nomeadamente, no corte a laser. A exposição contínua a estes fatores ambientais de risco acarreta prejuízos para a saúde, fazendo com que o processo saúde- adoecimento resulte de uma interação dinâmica entre as condições de trabalho e o controlo que o/a trabalhador/a tem em modificar estas situações perigosas (Luz, Zeitoune, Kolankiewicz, & Rosanelli, 2013), através, por exemplo, da utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs), que muitas vezes não são utilizados por dificultar o exercício da atividade, ou através, de modificações do próprio contexto (e.g., diminuir o volume do rádio, aumentar a luminosidade, entre outros). No seguimento da avaliação do espaço físico de trabalho, os resultados deram visibilidade aos fatores físicos de risco para o/a trabalhador/a, que podem advir das condições em que a atividade é exercida e que são mais um custo para a sua saúde.

Tabela 6

Queixas sobre os fatores físicos de risco

Job Quality Index	Resultados INSAT/ Análise quantitativa	Entrevistas individuais e coletivas / Análise qualitativa
	Gestos repetitivos- 60,4% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo.	
	<i>NA: Os/As participantes referiram que, além de a sua atividade implicar gestos repetitivos, esses mesmo são minuciosos e exigem muita atenção e cuidado.</i>	<i>Sem registo de verbalizações.</i>
Ambiente Físico	Gestos preciosos e minuciosos- 54,7% dos/as participantes afirmam estar expostos e com algum grau de incómodo.	<p>“Estas costuras têm que estar exatamente iguais. Por isso é que nós temos que respeitar tudo, ao pormenor, que é para não... imagine, uma manga com uma distância grande...” (EIC P9);</p> <p>“Mas há tecidos muito complicados e uma margem de erro muito pequena, não há... Não dá, dá para fazer erros, porque há erros que a pessoa vai para minimizar, mas não dá para compor muito bem.” (EIE P17);</p> <p>“Sim, sim. Às vezes nós por 1mm... às vezes nem chega a 1mm, é meio mm temos que</p>

	desmanchar para casar uma costura.” (FG P28).
Posturas penosas- 75,5% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incômodo.	<p>“A postura que nós às vezes temos ali na máquina. Porque há peças que nós temos de estar mais tempo vergadas para fazê-las. Isso aí cansa mais. Nos primeiros dias então... foi mesmo mau.” (EIC P2);</p> <p>“(…) Mas pronto, a posição é sempre aquela. Mesmo que uma pessoa queira, não consegue estar direita. Ninguém consegue trabalhar assim direita numa máquina. Temos que vergar. Isso ao fim do dia... Ao fim do dia, ao fim de semana, ao fim do mês... Isso nota-se. Dores nas costas.” (EIE P13);</p> <p>“É pernas, é cervical, é braços, é tudo... Nós é o corpo inteiro sai daqui cansadinho.” (FG P28).</p>
Muito tempo de pé na mesma posição- 50,9% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incômodo.	<p>“O estar muito tempo de pé, começa a doer as costas também, não é? Não é só as pernas.” (EIC P1);</p> <p>“Eu é mais nas pernas. É todo dia de pé. São 8 horas de pé.” (FG P39).</p>

Tendo por base a análise realizada nesta investigação, a postura (“*Mas eu sei que é nas costas que eu também trabalhei muitos anos na máquina. Por muito que a gente queira pôr direita, não consegue.*” EIE P13) e a posição (“(…) *e temos que estar sempre naquela posição. Por vezes começa a doer o ombro.*” FG P25) são os fatores físicos de risco que causam mais incômodo aos/às trabalhadores/as, tal como evidenciado na tabela. Estas posturas e posições acabam, muitas vezes, por serem adotadas tendo em vista o eficaz exercício das tarefas (“*O xadrez, estamos numa mesma posição, a acertar aqueles quadradinhos todos, a pôr de agulhas... E depois são tantas horas assim na mesma posição, que é com o pescoço para baixo, que isto começa tudo... A picar e a arder, que é uma coisa impressionante.*” EIE P14). Neste seguimento, importa salientar que o que diferencia um ambiente físico adequado de um ambiente pouco adaptado é a possibilidade de as tarefas serem realizadas eficazmente, sem que o/a trabalhador/a se preocupe em solucionar as lacunas que o contexto físico comporta, - (“*E houve uma altura em que nós tivemos que tirar as proteções das máquinas, que é aquele calçador. E, pronto... porquê? (...) Porque não dava para coser de outra forma.*” EIC P1) - mas sim, em direcionar as suas energias para a execução das mesmas (Vischer, 2005).

As mudanças no contexto físico de trabalho não só resultam em melhorias nas condições de trabalho e na promoção da preservação da saúde do/a trabalhador/a, como diminuem o risco de acidente de trabalho e doenças profissionais/ derivadas do trabalho (Uva, 2006). Neste

sentido, para avaliar estes riscos, considerou-se a relação entre a saúde e o trabalho, na tentativa de dar visibilidade aos riscos de acidente de trabalho, aos acidentes de trabalho efetivos e às doenças profissionais. Note-se que, nos resultados do questionário, mais de 75% dos/as participantes indicam não ter tido nenhum acidente de trabalho, nem serem detentores de uma doença profissional. Nas entrevistas, é possível perceber que, efetivamente, existem poucas ocorrências de acidentes de trabalho reconhecidos, contudo são referidos alguns acidentes que têm impacto no trabalho e na saúde do/a trabalhador/a (“(...) *eu a desmanchar uma peça com a tesoura, a tesoura fugiu... E eu "eu vejo aqui, ei, tanto sangue". Não apanhei, mas devia ter apanhado uns pontos. Mas às vezes acontece. Às vezes, ao trabalhar, a agulha parte e espeta...*” EIE P13; “(...) *corremos o risco de nos magoar muitas vezes nos moldes.*” EIC P1; “*É assim eu, eu já estive a trabalhar na pré-montagem, que era logo o primeiro setor e já levei com os carrinhos na cabeça.*” FG P35). Na tentativa de adotar uma postura preventiva, torna-se necessário abandonar a ideia de que os acidentes de trabalho não podem ser previstos (Guida, Hennington, & Figueiredo, 2018), uma vez que a avaliação do contexto de trabalho e da atividade, podem acautelar os riscos de acidente e intervir em situações que acarretam prejuízo para a saúde física do/a trabalhador/a.

Todos estes resultados apontam para a urgência em considerar a saúde do/a trabalhador/a na sua conceção mais integrada, ou seja, atender tanto ao seu estado de saúde físico, como o seu estado de saúde mental. Os resultados do INSAT demonstram que, a nível físico, as queixas referem-se, maioritariamente, a dores nas costas (83%, sendo que 66% desses/as participantes indicaram que é causado pelo trabalho), dores musculares e articulares (71,7% sendo que 49,1% desses/as participantes indicaram que é causado pelo trabalho) e fadiga generalizada (49,1%, sendo que 32,1% referiram que é causada pelo trabalho). Estes números dão voz a uma “(...) *dor que não se pode explicar* (P20 EIE)” mas que tem consequências diretas, duradouras e nefastas na saúde do/a trabalhador/a. Adicionalmente, sobressaíram, dos resultados, queixas relativas à saúde mental (“*Na física não tenho, agora mentalmente eu explodo.*” P14 EIE; “*Eu acho que a dor que nós sentimos é mesmo quando estamos a ser pressionados (...)*” P7 EIC), sendo que o que mais referiram sentir é desânimo (41,5%, sendo que 30,2% afirmaram que é devido ao trabalho), ansiedade ou irritabilidade (64,2%, sendo que 32,1% indicaram que é causado pelo trabalho) e nervosismo e tensão (52,8%, sendo que 41,5% desses/as participantes revela que é por causa do trabalho). Novamente, estes resultados dão visibilidade ao sofrimento

físico e psíquico do/a trabalhador/a, ressaltando a proeminência de deixar de cingir os riscos para a saúde a acontecimentos físicos, visíveis e momentâneos, integrando e contextualizando o desgaste do trabalho como resultado de um processo longo, difícil e com prejuízo (Araújo, 2003).

4.2. A penosidade em “(...) fazer muito e mais rápido”: as exigências do trabalho

As exigências do trabalho são uma característica do trabalho em si ou de opções de organização do trabalho? Esta questão coloca-se, pois, todos os trabalhos acarretam alguma exigência, mas o que pode contribuir para que esta seja penosa e impacte o trabalho e o/a próprio/a trabalhador/a? Com o intuito de dar resposta a estas questões, avaliou-se o ritmo e intensidade de trabalho, procurando perceber se esta dimensão poderá ser um fator determinante do sofrimento. Para a avaliação do indicador da intensidade de trabalho, as exigências quantitativas e temporais, as interrupções frequentes, o ritmo de trabalho e as exigências emocionais foram tidas em consideração, tal como preconizado pela Eurofound (2017).

Tabela 7

Queixas sobre o ritmo e intensidade de trabalho

Job Quality Index	Resultados INSAT/ Análise quantitativa	Entrevistas individuais e coletivas / Análise qualitativa
Intensidade do Trabalho	Ritmo intenso- 49,1% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo	<p>“Há peças que conseguimos fazer sessenta numa hora, que é uma por minuto, é fantástico... (...)” (EIC P1);</p> <p>“Eu já cheguei a trabalhar aqui até à meia-noite, porque tinha... As entregas tão miudinhas, tão miudinhas, que, por exemplo, eu trabalhava um dia inteiro para dar vinte casacos. E a produção fazia aqueles, já estava. E nós trabalhávamos aquilo o dia inteiro. E era a correr! Quando isto... Era terrível.” (EIE P14);</p> <p>“Sim. Se nós hoje damos 30 amanhã dermos 40, chegamos ao terceiro dia e não conseguimos trabalhar. Estamos de rastos. Então tentamos manter sempre o mesmo...” (FG P23).</p>
	Prazos rígidos- 52,8% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo	<p>“Eles tiram-nos o tempo, para ver quantas peças conseguimos fazer nessa hora, se nós conseguirmos fazer esse número de peças ou se conseguirmos fazer mais, melhor ainda. Mas se conseguirmos fazer mais, a seguir já vamos ter de</p>

	<p>fazer essas tantas e não as que eles nos tinham dito inicialmente.” (EIC P2);</p> <p>“O objetivo é esses duzentos e quarenta o fim do dia. São oito horas, para sair esse objetivo, tem que dar trinta. Sim... Tem que dar trinta. Por isso é o objetivo... Eu sei... Se não houver contratempos, se não houver falhas de pessoas, conseguimos.” (EIE P13);</p> <p>“No meu caso, hoje estou a executar uma peça que ela tem 300 e tal minutos.” (FG P28).</p>
<p>Mudanças de métodos e instrumentos de trabalho- 41,5% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo</p>	<p>“Houve uma que até disse “para tu fazeres uma amostra, podias ir à máquina da frente”, eu disse “não senhora, é a minha”. (...) “eu só gosto da minha, a minha é diferente delas todas”.” (EIC P9);</p> <p>“Depende dos dias. Depende dos tecidos, depende das... Por exemplo, quando é assim de riscas é mais difícil cumprir com o objetivo, às vezes fica mesmo ali (...)” (EIE P12);</p> <p>“É assim, se for na mesma linha “olha, estás aqui nesta máquina. Podes ir para aquela?”. Agora, vou-me sentar aqui nesta máquina “olha, vai ali para as calças!”. Epá, tive a fazer tudo e agora ainda vou ter que ir para ali fazer isto tudo... é um bocado complicado.” (FG P23).</p>
<p>Gerir instruções contraditórias- 47,1% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo</p>	<p>“E, pronto, vem um que diz que não pode ser assim, mas depois tem uma superior a nós que diz, não, é assim que vais fazer.” (EIC P4).</p>
<p>Ser frequentemente interrompido- 47,2% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo</p>	<p><i>Sem registo de verbalizações.</i></p>
<p>Situações emocionalmente perturbadoras (exigências, queixas ou reclamações do público) - 54,7% dos/as participantes afirmam estar expostos/as e com algum grau de incómodo</p>	<p>“Às vezes é chato estar sempre a ouvir a mesma coisa, porque eu sei e não há ninguém que faça mais pressão sobre mim mesma do que eu própria.” (EIC P1);</p> <p>“Tem dias que... Eu tenho semanas e semanas que não aguento. É demais. É complicado, é, eu... ser bastante preocupada de virem os clientes e rejeitarem, até hoje, nada. Tive sorte. Mas há dias que...” (EIE P20);</p> <p>“É, porque cada vez, cada dia, os clientes são mais exigentes e eles pegam por uma coisinha de nada.” (FG P38).</p>

As exigências referem-se à pressão de tempo, ritmo e intensidade de trabalho, às características das tarefas e sua interdependência (Araújo, Graça, & Araújo, 2003). Os resultados obtidos com o INSAT revelam que 49,1% dos/as participantes considera as suas tarefas aborrecidas e apresentam algum grau de incómodo. Por sua vez, nas entrevistas, os/as participantes consideram que as tarefas que realizam são monótonas (“*Ali o trabalho é um pouco*

monótono por causa de estarmos sempre na mesma máquina eu sinto um desgaste quando tenho uma encomenda do género de 1000 peças, estou a fazer 1000 mangas, tenho que fazer as 1000 mangas seguidas, sinto um desgaste em fazer isso, prefiro 1000 vezes, estar a fazer uma encomenda de 100 e depois outra e depois outra...” FG P33).

Neste seguimento, os/as participantes, no INSAT, identificaram o ritmo intenso de trabalho (“*E basicamente é isso que fazemos, é costuramos... Tudo o que dá para fazer de forma mais rápida, e é esse o objetivo, é fazer muito e mais rápido.* EIC P1”) e os prazos rígidos (“*Vamos supor se a gente atrasar a encomenda, se eles... quiserem... chegar a uma altura que queiram a encomenda, tem de ser naquela altura, não tem de ser outra.*” EIC P10) como as situações que causam maior incómodo. Segue-se, ainda, a gestão de instruções contraditórias dadas pelas chefias, mudanças de métodos e instrumentos de trabalho e a interrupção frequente da tarefa. O Sexto Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (Eurofound, 2017) evidenciou que a intensidade do trabalho está relacionada com o ritmo imposto e com outros elementos inerentes ao exercício da atividade, tais como as exigências dos/as colegas e chefias, estabelecimento de metas de produção e ritmo de produção da linha, sendo que este indicador apresentou níveis mais elevados na indústria (como é o caso do contexto em análise). Os/As trabalhadores/as do contexto em análise têm, desta forma, de dar resposta a um ritmo de produção intenso, controlado e com múltiplas tarefas, e salvaguardar alguma margem sempre para o inantecipável.

A estas questões acresce, ainda, a interdependência de tarefas. Os resultados do INSAT, revelam que 43,3% das/os participantes referiram estar expostos/as, sem incómodo, à interdependência entre o trabalho realizado pelo/a próprio/a trabalhador/a e o dos seus/suas colegas. Contudo, nas entrevistas, alguns/algumas dos/as participantes afirmaram que isto poderia ser um entrave face ao alcance dos objetivos de produção (“*(...) Por exemplo, eu ontem estava destinada para bolsos da frente, mas a Senhora que ia fazer bolso de peito não estava a dar vazão e eu comecei a fazer bolsos de peito. Depois a Senhora que estava a pregar fechos não estava a dar vazão, veio os fechos também para mim. Eu estava a ter que dar à minha produção bolsos da frente, bolsos de peito e pregar fechos.*” (FG P29); “*Eu espero pelo trabalho que vem de trás. Isto é de sequência... sequência em sequência. Por exemplo, eu só posso fazer se a colega tiver para mim, de trás.*” (EIC P7). Esta interdependência tem um impacto direto no ritmo de trabalho e na produção. Assim, os/as trabalhadores/as reúnem esforços para que o

trabalho flua e não haja contratempos/ paragens na produção. Estes desafios remetem para a diferença entre trabalho prescrito e trabalho real. Segundo Guérin et al. (2001), o trabalho prescrito está relacionado com a tarefa, uma vez que corresponde àquilo que é estabelecido *à priori* pela organização, não levando em consideração a imprevisibilidade do real. Paradoxalmente, o trabalho real, corresponde à atividade que atende às variabilidades do processo, e que não são antecipadas. Observa-se, nas atividades em análise, a necessidade de atender a várias tarefas, em simultâneo, aos desafios e contratempos emergentes da atividade, mas sem baixar o ritmo e intensidade de produção.

Para além das exigências de produção existem, também, exigências de qualidade. O/A trabalhador/a é confrontado/a com a combinação de uma dualidade de critérios: fazer rápido e fazer bem. No inquérito, 13,2% das/os participantes referiram estar expostas/os, mas sem incómodo, ao facto de terem de ter que manter o olhar fixo sem possibilidade de o desviar. Apesar destes resultados, nas entrevistas, individuais e grupais, foi destacado que é necessária uma atenção extrema, nomeadamente quando trabalham com tecidos com riscas e/ou xadrez (*“É dizer assim, vou para casa e durmo com as riscas. (risos) Mesmo. Porque é diferente, tem que casar tudo. A calça chega ao fim as calças aperta e as riscar têm de bater certo e se não bater dá um 31.”* FG P36; *“No de riscas, pronto, a gente tem que estar mais atenta porque tem... Acabando de fazer o bolso, tenho que olhar para o bolso e ver se as riscas realmente estão todas certinhas (...)”* EIC P6). Estes critérios de qualidade são impostos pela própria organização, mas também pelos/as clientes. Os/As trabalhadores/as têm que responder a pedidos e elaborar peças de roupa para marcas de luxo que requerem elevados padrões de exigência e excelência, o que faz com que tenham que responder a pedidos desafiantes e cumprir, de forma rígida, os critérios estabelecidos para a execução das peças (*“É, porque cada vez, cada dia, os clientes são mais exigentes e eles pegam por uma coisinha de nada.”* FG P38). Estas situações acarretam prejuízos para o/a trabalhador/a, uma vez que, em muitas situações, se sentem obrigados/as a esconder as suas emoções e lidar com situações perturbadores, tais como, clientes insatisfeitos/as. Para lidar com as exigências emocionais, associadas à qualidade, seria importante a intervenção no próprio contexto, promovendo um ambiente de trabalho realista às capacidades dos/as trabalhadores/as para responderem aos pedidos que atravessam a sua atividade, bem como criar condições para a cooperação no seio do coletivo, tendo em vista a co-aprendizagem com os/as trabalhadores/as mais experientes. (Eurofound, 2017).

Já foram abordadas as exigências de ritmo e intensidade de trabalho e as exigências de qualidade, contudo os/as trabalhadores/as, também são confrontados/as com exigências temporais. Para dar visibilidade a esta dimensão, considerou-se o indicador da qualidade do tempo no trabalho, que envolve a sua duração, o tempo de trabalho atípico e a organização do tempo de trabalho (Eurofound, 2017). Saliente-se que a avaliação deste indicador foi realizada, maioritariamente, através da aplicação do inquérito (INSAT), no qual estão presentes questões relativas ao horário de trabalho, duração e flexibilidade. Tendo por base os dados recolhidos, com a aplicação do questionário, importa referir que todos/as os/as participantes (100%) trabalham a tempo inteiro, tendo um horário fixo e trabalham, aproximadamente, 40 horas semanais ($M = 40,25$; $DP = 1,42$). Apesar de o tempo semanal estabelecido ser de 40 horas, 88,7% dos/as participantes afirma que trabalha horas extras, aproximadamente, oito vezes por mês ($M = 8,96$; $DP = 8,65$). Contudo, 79,2% referem que estas horas extras são remuneradas. Neste sentido, às exigências mencionadas anteriormente, acresce a questão temporal, sendo que estas exigências se estendem no tempo ultrapassando, muitas vezes, o horário de trabalho. Esta exposição contínua, tem um impacto negativo na saúde e bem-estar, podendo levar ao surgimento de doenças cardiovasculares, sintomas de depressão e perturbações músculo-esqueléticas (Theorell et al, 2016).

O controlo da/o trabalhador/a face ao seu trabalho foi perspetivado como a possibilidade que o/a trabalhador/a tem para tomar decisões sobre o seu próprio trabalho, tendo por base a análise do indicador das capacidades e discricionariedade, que avalia as competências que são exigidas para o exercício da atividade, a existência de oportunidades para os/as trabalhadores/as compreenderem e influenciarem a forma como o trabalho é realizado, bem como as possibilidades disponíveis para desenvolverem as suas competências profissionais através de formações (Eurofound, 2017). As respostas obtidas no INSAT revelam que, nas afirmações relacionadas com a autonomia e iniciativa, tais como, terem de respeitar uma velocidade de trabalho imposta; terem de fazer o trabalho tal e qual como definido; e terem que obedecer a um horário de trabalho rígido; mais de metade dos/as participantes afirmam não estar expostos a estas situações. Paralelamente, 64,2% dos/as participantes revelam estar expostos/as a situações nas quais não podem participar nas decisões relativas ao seu trabalho, ainda que não sintam incómodo com as mesmas. Os resultados das entrevistas demonstram algo diferente, uma vez que, alguns/algumas participantes, mostraram que, apesar de ser dado espaço para sugerir

alterações no método e tempo de trabalho, estas não são implementadas (*“E eu não posso fugir às regras. (...) A gente tem que fazer como mandam, não é? Às vezes custa-me um bocado, mas tem de ser.”* EIC P4; *“Nós nunca fazemos o que queremos.”* FG P28). A autonomia envolve a capacidade de o trabalhador intervir nas regras do seu trabalho e gerir os seus processos, ou seja, implica independência (Silva & Lacomblez, 2008). Esta envolvimento e postura ativa nas tomadas de decisão permitem que o/a trabalhador/a se sinta parte integrante do processo de trabalho, desenvolvendo sentimentos de pertença e bem-estar e fortalecendo a relação trabalhador/a - trabalho.

Ainda dentro do construto de controlo, o presente estudo também avaliou a capacidade de decidir e controlar, de forma autónoma, as pausas. Nas afirmações apresentadas no INSAT que abordam a questão de os/as trabalhadores/as terem de respeitar, de forma rígida, os momentos de pausa, mais de metade dos/as participantes referiu estar exposto/a, não expressando incómodo com a situação apresentada. Nas entrevistas apurou-se que o facto de não poderem escolher os momentos de pausa causa incómodo, nomeadamente, as pausas para refeições intermédias (*“Eu tomo o meu pequeno-almoço às 7h15 da manhã e só vamos almoçar ao meio-dia. Das 7h15... das 8h ao meio-dia são muitas horas sem comer e eu não me sinto bem-disposta a meio da manhã. (...) E há dias, especialmente por volta das 10h, e ninguém vai dizer que não é verdade... sente-se um desfalecer no corpo e acho que não temos tantas forças.”* FG P24).

Retomando a pergunta apresentada no início deste ponto que questiona se as exigências do trabalho são intrínsecas à especificidade deste trabalho, é possível perceber, com as informações apresentadas, que é a organização do trabalho que, muito vezes, impõe estas exigências que se revelam penosas para o/a trabalhador/a. Há, efetivamente, uma penosidade causada pelo ritmo e intensidade da produção, pelas características do trabalho e pela ausência de momentos de participação do/a trabalhador/a nas decisões sobre o seu trabalho que levanta outra questão: como dar visibilidade a estas dimensões de sofrimento sem prejuízo da situação de emprego do trabalhador e promovendo a mudança?

4.8. “É parte de mim... É a minha companheira de trabalho”: relação com a máquina

A empresa em análise recorre a máquinas de alta tecnologia, mas também a máquinas mais tradicionais para a realização do trabalho. Nas últimas décadas, verificou-se o desenvolvimento de novas tecnologias que contribuem para reestruturação do modelo de trabalho atual, promovendo alterações em diversos contextos profissionais, desde a indústria transformadora aos serviços (Pinheiro, Santos, & Cunha, 2018). As máquinas tornam-se, desta forma, o dia a dia de trabalho dos/as trabalhadores/as, tornando a relação humano-máquina, uma relação preponderante para a análise das condições de trabalho, uma vez que existem benefícios na utilização das mesmas, mas também desafios e, por vezes, constrangimentos à realização do trabalho.

A relação com a máquina foi um dos temas verbalizados e discutidos durante as entrevistas. Esta relação foi descrita como positiva (“*As prensas conseguimos que elas passem melhor do que há uns anos atrás quando eram as antigas, então estas novas, o casaco fica de tal ordem ao princípio bem passado, que ao fim facilita-nos a vida sim.*” EIE P17; “*(...) estas máquinas sem dúvida tiram muito trabalho às costureiras manuais (...)*” EIC P1), na medida em que contribui para a eficiência e eficácia do trabalho. Neste sentido, a relação com a máquina, pode ser um fator protetor do sofrimento, atendendo a que a sua utilização permite cumprir as exigências do ritmo de trabalho e possibilita a realização de um trabalho bem feito (Cunha, Silva, & Maggioli, 2022). Isto é suportado pela experiência de interação do/a trabalhador/a com a sua máquina, expressa, nomeadamente, através da dificuldade que alguns/algumas dos/as trabalhadores/as apresentam em trocar de máquina, uma vez que já conhecem as “manhas” da sua (“*Se um carro andar de pé em pé, nota a diferença. E a máquina é igual... A gente, trabalhando sempre naquela máquina... (...) já conhece o trabalho dela e assim.*” EIC P3).

Por outro lado, foram referidos alguns constrangimentos, tais como falhas da máquina (“*Às vezes isso é mesmo os mecânicos têm que ir lá só meter a máquina a não desenfiar, a não fazer brandura.*” EIE P11; “*E, às vezes, até a máquina descontrola. Tem que ser afinada para os tecidos...*” EIC P4); e dificuldades na sua utilização (“*(...) a máquina. Ainda não percebo muito bem. Primeiro, está em inglês. Não está em português [risos]. Está em inglês e algumas coisas eu não percebo.*” EIE P11; “*(...) são novas na mesma, mas eu até costume dizer que eu*

acho que dei cabo delas... Porque eu punha sempre em velocidade máxima (...)” EIC P1) que ressaltam o lado negativo desta relação. De referir que um dos grandes constrangimentos da automatização é o seu impacto na intensidade e ritmo de produção em situações de descontrolo, falha ou não funcionamento. (Caroly, 2007). Neste sentido, a relação humano-máquina revela-se complexa e não linear (Bobillier Chaumon & Clot, 2016). Face ao apresentado retoma-se, novamente, a questão do controlo, sendo que, quando o/a trabalhador/a não controla as situações do seu trabalho, isto é fonte acrescida de constrangimento. Tendo em consideração as exigências de produção, anteriormente abordadas, no contexto em análise, não há margem para estes imprevistos o que poderá levar a que o/a trabalhador/a se sinta impotente, mas sempre com o pensamento de que o trabalho tem de ser feito “independentemente de” e “apesar de”.

4.4. “Eramos presas por ter cão e por não ter”: a importância do coletivo de trabalho e da rede social de apoio

Uma das necessidades básicas do ser humano é a de se relacionar com os/as outros/as (Robbins, 2005). Esta necessidade de relação interpessoal tanto se aplica dentro como fora do trabalho, tornando-se proeminente a sua análise para a avaliação do contexto de trabalho. Para tal, durante a análise dos resultados, considerou-se o indicador do ambiente social, que corresponde às relações interpessoais e o seu impacto nos diversos domínios da vida do/a trabalhador/a. Para avaliar este indicador teve-se em consideração em que medida os/as trabalhadores/as experienciam relações sociais de apoio e/ou, por outro lado, vivem situações de comportamentos sociais adversos, tais como assédio e violência no local de trabalho (Eurofound, 2017).

Os resultados obtidos com a aplicação do inquérito revelam que mais de metade dos/as participantes não estão expostos/as a situações de precisar de ajuda dos/as colegas ou chefias e não a ter; de se sentirem abandonados/as pela chefia durante a avaliação de clientes; de ser desconsiderada a sua opinião e impedimento de se exprimir; de ter pouco reconhecimento; falta de confiança nos/as outros/as; de não ser tratado/a de forma justa e respeitosa; e de não haver preocupação com o seu bem-estar. Apesar destes resultados obtidos através do método de recolha de dados quantitativos, nas entrevistas foram identificadas muitas destas situações como

geradoras de incómodo nas relações entre colegas e chefias. As entrevistas tornaram visível o quão as relações com os/as colegas e chefias podem ser fatores protetores do sofrimento e promover o bem-estar, uma vez que promovem segurança, apoio e relações de cooperação, que se revelam fundamentais para o exercício da atividade (“E: *Quando tem dificuldades, porque ainda está a integrar-se, a quem é que pede ajuda normalmente? EIE P21: À Doutora AS e à A. São elas as duas que me estão a deitar a mão.*” EIE P21; “(...) às vezes falo com uma colega minha que está à frente, porque ela já trabalha nisto há muitos anos, eu às vezes tenho dificuldades e ela ajuda-me, sem sombra de dúvida.” EIC P6; “Esta encarregada é a única aqui dentro que nos ouve.” FG P35). O suporte social influencia positivamente o bem-estar do trabalhador. Assim, as relações sociais positivas no contexto laboral, fazem com que as atividades sejam implementadas e realizadas tendo por base a cooperação e colaboração (Mendes, 1995), promovendo um ambiente de trabalho estável.

Paradoxalmente, nas entrevistas é possível, também, observar que as relações sociais, quando negativas, podem ser um entrave à realização da atividade (“E nós temos aqui uma pessoa que eu, para mim, acho que não tem condições de... Não sabe lidar com pessoas. Pensa que com a força que lida com elas. E está a tirar tudo ao contrário. Adoece umas, as outras, as que tem coragem, atacam. Não é? Umas adoecem, outras atacam.” EIE P14; “Nós se fazíamos as coisas, ralha. Se não fazíamos, ralha. Nós éramos presas por ter cão e por não ter.” EIC P3; “Eu acho que a fábrica não é melhor por causa disso, porque não remamos todos para o mesmo lado. Não estou a dizer que é ele, que é ela, mas pronto.” FG P34). O estudo de Dejours e Abdoucheli (1994) demonstra que são estabelecidos, dinamicamente, compromissos entre os/as trabalhadores/as, para definir normas funcionais, e entre níveis hierárquicos, para negociar regras e obter novos compromissos. Desta forma, nesta troca de compromissos, devem ser estabelecidas relações de cooperação (entre colegas de trabalho) e de regulação (entre níveis hierárquicos) (Mendes, 1995). Quando tal não acontece, o/a trabalhador/a acaba por ter de enfrentar um ambiente de trabalho hostil, no qual as relações são isentas de confiança, apoio e colaboração.

Em situações nas quais as relações sociais não são positivas, isto pode desencadear comportamentos sociais adversos, tais como a discriminação e assédio. O questionário aplicado engloba questões que aferem a possibilidade de o/a trabalhador/a ter experienciado situações de assédio sexual e moral, assim como discriminação sexual, ligada à idade, relacionada com a

nacionalidade, com alguma deficiência física ou mental, ou com a orientação sexual. Os resultados obtidos nestas dimensões revelam que mais de 85% dos/as participantes não está exposto/a a nenhum dos comportamentos sociais adversos mencionados. Contudo, durante a avaliação do contexto em análise, os/as participantes revelaram estar insatisfeitos/as com as diferenças salariais entre trabalhadores/as da mesma categoria profissional, sentindo-se injustiçados/as (*“Eu também acho injusto, principalmente a parte do subsídio alimentação. O subsídio alimentação devia que ser igual para toda a gente.”* FG P36; *“Já me sentei ao lado de uma funcionária, que fazia o mesmo trabalho do que ela e ela ganhava mais que eu. E eu sinto-me que sou diferente dela.”* FG P35; *“Eu já reclamei, com superiores, e ouvi pelas bentas «não mereces!» ... Foi o que eu ouvi. (...) «Ela é melhor que tu e tu não mereces!». Eu ouvi isso.”* FG P35). Estas diferenças são tidas como injustas, uma vez que, trabalhadores/as da mesma categoria profissional têm percepção de auferir valores salariais diferentes, não sendo dada qualquer justificação. A remuneração nominal é importante, contudo perceber se a remuneração é justa é igualmente pertinente. Neste seguimento, se o/a trabalhador/a perceber que o nível de recompensas, não é compensado, isto poderá resultar em efeitos adversos para a saúde (Siegrist, 1996).

De salientar que as recompensas não são só monetárias. Uma das formas de recompensa que os/as trabalhadores/as abordaram foi o reconhecimento. Nas respostas do INSAT, 40% dos/as participantes indicaram estar expostos/as a situações em que não é valorizado/a, reconhecido/a e elogiado/a, declarando algum grau de incómodo. Paralelamente, nas entrevistas, alguns/algumas dos/as participantes revelaram sentir falta de reconhecimento por parte dos/as outros/as (*“É, mas aqui não se reconhece agora. Há uns tempos atrás "correu bem, os parabéns", isto e aquilo. Mas...”* EIE P20; *“É falta de reconhecimento, mesmo. E isso faz as pessoas desanimar.”* FG P29). Por outro lado, alguns/algumas participantes revelaram reconhecer o próprio trabalho (*“Dá, muito orgulho. Dá muito orgulho. Todas as peças que saiam daqui.”* EIE P20) e afirmaram receber reconhecimento dos/as outros/as (*“Eu ver o trabalho bem feito e depois chegar à frente e eles dizerem que está bem. Gosto. Sinto-me bem assim.”* EIC P4). Dejours (1992) afirma que quando o/a trabalhador/a não sente prazer e satisfação no trabalho, isso leva à sua desqualificação, ou seja, constrói uma imagem de si na qual desvaloriza o que faz e, conseqüentemente, não há abertura para receber reconhecimento do seu trabalho por si mesmo/a e pelos/as outros/as. Neste sentido, o reconhecimento (próprio

e dos/as outros/as) poderá contribuir para uma construção positiva do eu, enquanto trabalhador/a.

Além das relações entre colegas e chefias, o ambiente social engloba, também, a rede de apoio do/a trabalhador/a externa ao contexto de trabalho. Desta forma, importa perceber as condições de vida do/a trabalhador/a fora do trabalho. Tendo por base os resultados do INSAT, 64,7% dos/as participantes afirmam que continuam preocupados/as com o trabalho, fora do horário do mesmo. Adicionalmente, 71,7% dos/as participantes indicam que se sentem demasiado cansados/as, depois do trabalho, para realizar tarefas domésticas, familiares e lazer. Nas entrevistas os/as participantes revelaram que a conciliação entre trabalho e família é desafiante (*“E, às vezes, levo muitas vezes o trabalho para casa. E, às vezes, o meu filho até começa assim «hoje já sei que não posso falar para ti.»”* EIE P12). Um estudo realizado por Schieman e Glavin (2011) demonstrou a existência de uma correlação positiva entre o conflito trabalho-família, ou seja, quanto maior é este conflito maior é o sofrimento sentido pelo indivíduo. Desta forma, urge refletir sobre como equilibrar estes papéis sem o seu prejuízo, sendo que podemos utilizar esta questão como ponto de partida: vivemos para trabalhar ou trabalhamos para viver?

5. Conclusões

“(…) *as pessoas até dizem para mim «ui, tu não te queixas de nada», e eu digo «adianta-me queixar? Eu tenho é que trabalhar.»*” (P6 EIC)

O estudo do sofrimento no e pelo trabalho, tem como objetivo salientar os aspetos visíveis desta relação, mas, principalmente, pretende destacar os seus aspetos menos visíveis, tais como, o papel do trabalho na construção da identidade do/a trabalhador/a, a adoção de estratégias individuais e coletivas, o risco de alienação (Uchida, Sznelwar, Barros, & Lancman, 2011) e o prejuízo para a saúde. Neste sentido, retoma-se à questão de investigação do presente estudo: como construir um “espaço” e contribuir para a enunciação da queixa sobre as condições de trabalho e o sofrimento de que são geradores?

Para a enunciação da queixa deu-se espaço para a exposição da perceção do/a trabalhador/a sobre as condições do seu trabalho, recorrendo a diversas metodologias (entrevistas individuais, entrevistas grupais e aplicação do INSAT). Tendo em consideração os resultados apresentados, observa-se, em alguns momentos, que os/as participantes demonstravam, no INSAT, não sentir incómodo com a situação apresentada, contudo, nas entrevistas, verificava-se algo diferente. Poderemos, legitimamente, colocar a hipótese de que as entrevistas poderão ser importantes para a enunciação da queixa, possibilitando a recolha de significados, perceções e experiências sobre a realidade vivida (Duarte, 2004), contadas na primeira pessoa. Contudo, nestes momentos de entrevista, também se percebeu o conflito vivido pelos/as trabalhadores/as de partilhar os acontecimentos/ situações de trabalho que causam sofrimento. Tal pode ter acontecido, pelo facto de a recolha de dados ter sido realizada no contexto de trabalho e por receio de que as verbalizações da sua condição colocassem o seu emprego em risco (mesmo que reiterada a confidencialidade dos dados).

Para além dos instrumentos, o presente estudo contribuiu para a identificação de indicadores a ter em consideração para a análise das condições de trabalho e para a enunciação da queixa. Numa primeira instância, recorreu-se aos indicadores preconizados pela Eurofound relativamente ao *Job Quality Index*, tendo emergido, também, outras dimensões que se tornaram proeminentes nesta análise. Um exemplo é a questão da automatização. Nas entrevistas foi possível perceber a importância e impacto da relação com a máquina, que tanto pode ser positiva

e, conseqüentemente, benéfica para o trabalho e para o/a trabalhador/a, como dificultar a realização da atividade, nomeadamente, quando ocorrem avarias e/ou imprevistos na sua utilização. Adicionalmente, tendo em atenção que a atividade no contexto em análise implica a realização de tarefas minuciosas e técnicas, considerou-se, para a avaliação, as características do trabalho. Ao considerar esta dimensão pretendeu-se promover a reflexão sobre os modos operatórios desenvolvidos na atividade, o tipo de tarefas, as exigências e variações e qual o impacto destes fatores na saúde do/a trabalhador/a. Esta dimensão trabalho-saúde, mencionada tanto nas entrevistas, como nas respostas ao inquérito, permitiu ainda dar visibilidade aos riscos da atividade e à dor física e mental dos/as trabalhadores/as.

A integração destes indicadores, dimensões e a utilização de diversos métodos de recolha de dados permitiram que, enquanto investigadores/as, adotássemos uma perspetiva mais adaptada ao contexto em análise, dando visibilidade e espaço para a discussão e avaliação de todas as situações que pudessem ser determinantes do sofrimento. De salientar que, até ao momento, os dados ainda não foram devolvidos à empresa e aos/às trabalhadores/as, contudo a sua restituição está prevista e agendada. Esta devolução é crucial para a tomada de consciência sobre as queixas das condições de trabalho, na implementação de medidas preventivas para acautelar situações de risco e na promoção de um contexto de trabalho digno, com qualidade e saudável.

Remetendo para a verbalização que serve de mote “*Adianta queixar-me?*” (P6 EIC), é possível depreender que tal traduz a perceção de que não há alternativa para o sofrimento, pois se tem “*é que trabalhar.*” (P6 EIC). Há, neste sentido, um debate interno entre a queixa, sinónimo de esperança de que haja mudanças nas condições de trabalho, ou o silêncio, se tal significar a preservação do seu emprego. Consciente desta problemática, este estudo pretendeu dar voz ao silêncio do sofrimento (“*Mas uma pessoa sofre muito. Uma pessoa sofre.*” P20 EIE); criar um “espaço” para a queixa (“*Até eu me queixo (...)*” P19 EIE); falar sobre dor física e mental (“*Eu tenho dores todos os dias.*” P35 FG), mostrando a importância de intervir no contexto físico, na organização do trabalho, nas relações sociais e no impacto que o trabalho tem na saúde (“*(...) é assim, o trabalho não é que mate ninguém, mas dá cabo das pessoas.*” P15 EIE) para, desta forma, potenciar a criação de contextos de trabalho dignos e saudáveis.

Referência Bibliográficas

- Araújo, C. (2003). Sofrimento físico, psíquico e moral no sector do calçado em Portugal. *Contributos para uma Psicodinâmica do Trabalho*. Tese de Doutoramento. Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Araújo, C. (2007). Sofrimento físico, psíquico e moral no sector do calçado em Portugal. Contributos para uma psicodinâmica do trabalho (resumo). *Laboreal*, 3(1), 39-41. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122987296622281>.
- Araújo, T., Graça, C., Araújo, E. (2003). Estress ocupacional e saúde: Contribuições do modelo demanda-controle. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, 8(3), 991-1003. doi:10.1590/S1413-81232003000400021.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70, Ltda.
- Barros-Duarte, C., Cunha, L., & Lacomblez, M. (2007). INSAT: Uma proposta metodológica para análise dos efeitos das condições de trabalho sobre a saúde. *Laboreal*, 3(2).
- Barros-Duarte, C., & Lacomblez, M. (2006) Saúde no trabalho e discrição das relações sociais. *Laboreal*, 2. doi: 10.4000/laboreal.13453.
- Bendassolli, P. (2011). Mal estar no trabalho: Do sofrimento ao poder de agir. *Revista Mal estar e Subjetividade*, 6, 65-99.
- Blustein, D., Olle, C., Connors-Kellgren, A., & Diamonti, A. (2016). Decent work: A psychological perspective. *Frontiers in Psychology*, 7. doi: 10.3389/fpsyg.2016.00407.
- Bobillier Chaumon, M. E., & Clot, Y. (2016). Clinique de l'usage: Les artefacts technologiques comme développement de l'activité. *Activités [En ligne]*, 13(2), 1-7. doi: <http://dx.doi.org/10.4000/activites.2897>.
- Canguilhem, G. (1966). Le normal et le pathologique. doi: 10.3917/puf.cangu.2013.01.
- Cardoso, A. (2013). Organização e intensificação do tempo de trabalho. *Revista Sociedade e Estado*, 28(2), 351-374.
- Caroly, S., Lorient, M., & Boussard, V. (2006). Colectivo de trabajo y reglas de oficios. Cooperación entre jóvenes y viejos, hombres y mujeres en las brigadas de Policía de socorro. *Laboreal*, 2(2), 6-18. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233896523688:2>.

- Caroly, S. (2007). Les mutations du travail face aux défis technologiques: quelles incidences sur la santé? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 9(2), 1-7. doi: <http://dx.doi.org/10.400/pistes.2993>.
- Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental (2018). *Guia sobre desenvolvimento sustentável: 17 objetivos para transformar o nosso mundo*. Retirado de: https://unric.org/pt/wp-content/uploads/sites/9/2019/01/SDG_brochure_PT-web.pdf.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à coeur*. Paris: La Découverte.
- Comissão Europeia. (2014). *Flash Eurobarometer 398: Working conditions report*. Retirado de <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2044>.
- Cunha, L., Silva, D., & Maggioli, S. (2022). More than a machine at work: Exploring the impacts of technological change on mental health. *Social and Occupational Ergonomics*, 65, 163-172.
- Davcheva, M., Tomás, I., & Hernández, A. (2020). Job quality indicators and perceived job quality: The moderating roles of individual preferences and gender. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho*, 20(4), 1198-1209.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. Cortez-Oboré.
- Dejours, C., & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli e C. Jayet, *A psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours C. (2000). *Travail, usure mentale*. Montrouge. Editions Bayard.
- Dejours, C. (2011a). Psicopatologia do Trabalho – Psicodinâmica do Trabalho. *Laboreal*, 7(1), 13-16.
- Dejours, C. (2011b). «Trabalhar» não é «derrogar». *Laboreal*, 7(1), 76-80. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582235338949::5542>.
- Denzin, N. K. (1989). *The Research Act*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice Hall.
- Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em revista*, 213-225.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115. doi:10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x.

- Eurofound (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2019). *Working conditions and workers' health*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- European Social Survey. (2011). *Source questionnaire final: Round 5*. Retirado de https://www.europeansocialsurvey.org/docs/round5/fieldwork/source/ESS5_source_main_questionnaire.pdf.
- Ferreira, L.(2011). Uma luta pelo reconhecimento do trabalho contra a política de redução de pessoal. *Laboreal*, 7(1), 17-27. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471124227833:84381>.
- Gallup World Poll. (2008). *World poll methodology*. Retirado de <https://www.oecd.org/sdd/43017172.pdf>.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia*. Edgard Blücher.
- Guida, H., Hennington, E., & Figueiredo, M. (2018). Revisão crítica de publicações científicas sobre acidentes de trabalho fatais na indústria do petróleo e gás. *Laboreal*, 14(2). doi: <https://doi.org/10.4000/laboreal.665>.
- Holman, D. (2013). Job types and job quality in Europe. *Human Relations*, 66(4), 475-502.
- International Labour Organization. (1999). *Report on decent work*. Retirado de <http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i>.
- International Labour Organization. (2013). *Indicadores do trabalho digno: Diretrizes para produtores e utilizadores de indicadores estatísticos de enquadramento legal*. Retirado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---integration/documents/publication/wcms_229374.pdf.
- International Labour Organization. (2017). *O trabalho digno e a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável*. Retirado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_544325.pdf.
- International Social Service Programme Research Group (2017). *International social survey programme: Work orientations IV - ISSP 2015*. <https://doi.org/10.4232/1.12848>.

- Lancman, S., & Sznelman, L. (2005). Christophe Dejours: Da psicopatologia à Psicodinâmica do trabalho [Review of the book *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*, by C. Dejours]. *Cadernos da Saúde Pública*, 21(3), 988-990.
- Lancman, S., & Uchida, S. (2003). Trabalho e subjetividade: O olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 79-90.
- Lhuillier, D. (2009). Travail, management et santé psychique. *Connexions*, 91, 85-101.
- Luz, F., Loro, M., Zeitoune, R., Kolankiewicz, A., & Rosanelli, C. (2013). Riscos ocupacionais de uma indústria calçadista sob a ótica dos trabalhadores. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66, 66-73.
- Mendes, A. (1995). Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: As contribuições de C. Dejours. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 34-38.
- Molinié, A-F. (2010). Queixa. *Laboreal*, 6(1), 69-71. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV65822349;87378;5222>.
- Nogueira, S., & Castelhana, J. (2012). Gestão dos tempos e do percurso profissional: Estratégias das mulheres em profissões definidas no masculino. *Laboreal*, 8(1), 42-55 <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471124542848234881>.
- Pinheiro, S., Santos, M., & Cunha, L. (2018). Digitalização do trabalho no INSS: tensões e estratégias de regulação na implementação do novo modelo de atendimento. *Laboreal* 14(2). doi: <https://doi.org/10.4000/laboreal.650>.
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the nutrition society*, 63(4), 655-660.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Robert, P. (1977). *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Société du nouveau Littré.
- Santos, J., Erdmann, A., Meirelles, B., Lanzoni, G., Cunha, V., & Ross, R. (2017). Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 26(3).
- Saramago, J. (2015). *O conta da ilha desconhecida*. Porto Editora.

- Schieman, S., & Glavin, P. (2011). Education and work-family conflict: Explanations, contingencies and mental health consequences. *Social Forces*, 89(4), 1341-1362. doi:10.2307/41290132
- Schwartz, Y. (2014). Motivações do conceito de corpo-si: corpo-si, atividade, experiência. *Letras de hoje*, 49(3), 259-274.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–41.
- Silva, C., & Lacomblez, M. (2008). Podem as inovações nas organizações “aprender” com as vivências quotidianas dos operadores?. *Laboreal* [Online], 4(2). <https://doi.org/10.4000/laboreal.11011>.
- Teixeira-Salmela, L., Magalhães, L., Souza, A., Lima, M., Lima, R., & Goulart, F. (2004). Adaptação do Perfil de Saúde de Nottingham: Um instrumento simples de avaliação da qualidade de vida. *Cadernos de Saúde Pública*, 20, 905-914.
- Thébaud-Mony, A. (2010). Riscos. *Laboreal*, 6. doi: <https://doi.org/10.4000/laboreal.9444>.
- Theorell, T., Jood, K., Järholm, S., Vingård, E., Perk, J., Östergren, O. et al. (2016). A systematic review of studies in the contributions of the work environment to ischaemic heart disease development. *The European Journal of Public Health*, 26(3), 470–477.
- Uchida, S., Sznalwar, L., Barros, J., Lancman, S. (2011). O trabalhar em serviços de saúde mental: entre o sofrimento e a cooperação. *Laboreal* [Online], 7. <https://doi.org/10.4000/laboreal.8098>.
- United Nations Declaration of Human Rights. (1948). *UN General Assembly, Universal Declaration of Human Rights, 10 December 1948, 217 A (III)*. Available at: <http://www.refworld.org/docid/3ae6b3712c.html>.
- Uva, A. (2006). Avaliação e gestão do risco em Saúde Ocupacional: Algumas vulnerabilidades. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 5-12.
- Valeyre, A. (2001). Les conditions de travail des salariés dans l’Union européenne à quinze selon les formes d’organisation. *Travail et Emploi*, 112, 35-47.

Vischer, J.C. 2005. *Space meets status: Designing workplace performance*. Oxford: Taylor & Francis/Routledge.

Volkoff, S. (2010). Statistiques “ouvertes” et ergonomie “myope”: combiner les niveaux d’analyse en santé au travail. *Sciences Sociales et Santé*, 28, 2, 11-30.

Apêndices

Apêndice 1- Definição operacional do sistema de categorias: Entrevistas individuais com costureiras

Categorias	Subcategorias	Nº de citações	Nº de fontes	
Queixas sobre as condições de trabalho- verbalizações referentes às situações que podem ser determinantes do sofrimento.	Ambiente Físico- verbalizações referentes ao contexto físico da fábrica.	5	4	
	Fatores físicos de risco- verbalizações referentes a todas as atividades/ condições que contribuam para o prejuízo físico da saúde do/a trabalhador/a.	Posição/ postura- verbalizações referentes a situações em que se verificam queixas da posição e postura adotadas durante a atividade.	18	8
		Pegar em objetos pesados- verbalizações referentes a queixas de situações em que os/as trabalhadores/as têm que pegar em objetos pesados.	3	2
		Choques- verbalizações referentes a queixas de situações em que os/as trabalhadores/as apanham choques.	6	2
		Riscos na utilização da máquina- verbalizações referentes a queixas de situações perigosas, durante a utilização da máquina.	6	4
		Estratégias para diminuir os riscos- verbalizações nas quais os/as trabalhadores indicam as estratégias de regulação utilizados para tentar diminuir os riscos da atividade e o seu impacto na saúde.	9	5
		Ritmo e intensidade de trabalho- verbalizações referentes às exigências do ritmo de produção intenso.	22	10
		Controlo da produção- verbalizações referentes ao controlo exercido pelas chefias e às exigências sentidas para fazer face aos objetivos de produção.	12	6
		Dificuldades em manter a produção- verbalizações	11	7

	referentes aos imprevistos/dificuldades sentidas para manter a produção.		
	Estratégias para assegurar a produção- verbalizações referentes às soluções encontradas para dar resposta à produção, apesar dos imprevistos/dificuldades.	7	5
	Autonomia e iniciativa- verbalizações sobre a capacidade que o/a trabalhador/a tem para tomar decisões sobre o seu trabalho.	6	5
	Relação com os colegas e chefias- verbalizações referentes às interações sociais e de trabalho entre os/as colegas e as chefias.	38	7
	Como facilitadora da atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias impacta, positivamente, a atividade.		
	Como entrave à atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias impacta, negativamente, a atividade.	19	3
	Exigências emocionais- verbalizações referentes às exigências dos pedidos de clientes e o impacto que têm no trabalho e no/a trabalhador/a.	13	5
Prazer, satisfação e bem-estar- verbalizações referentes a situações, nas quais o/a trabalhador/a se sente satisfeito com o trabalho.	Gostar do que se faz- verbalizações que refletem o contentamento do/a trabalhador/a no contexto de trabalho.	17	7
	Reconhecimento- verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre o reconhecimento obtido pelos/as outros/as e pelo/a próprio/a.	6	3
	Dos outros- verbalizações referentes à percepção que o/a trabalhador/a tem sobre o reconhecimento dado pelos/as outros/as.		
	Do próprio- verbalizações referentes a situações em que o/a trabalhador/a reconhece o seu próprio trabalho.	6	5
	Falta de reconhecimento- verbalizações nas quais o/a trabalhador/a não sente que o seu trabalho é reconhecido.	6	3
	Trabalho bem feito- verbalizações referentes às estratégias adotadas e dificuldades sentidas para a realização de um trabalho	32	8
	Dificuldades em fazer um trabalho bem feito- verbalizações nas quais o/a trabalhador/a enuncia as dificuldades sentidas na		

	que o/a trabalhador/a considere que é bem feito.	realização das tarefas, para que o resultado seja, na sua percepção, um trabalho bem feito.		
		Estratégias para fazer um trabalho bem feito- verbalizações referentes às soluções encontradas para realizar as tarefas de forma a que o trabalho “fique bem feito”.	4	4
Automatização- verbalizações referentes à relação humano-máquina.	Descrição da máquina- verbalizações referentes à caracterização da máquina.		7	4
	Diferenças entre máquinas- verbalizações referentes às características de cada máquina.		3	3
	Como fator protetor- verbalizações referentes aos benefícios de trabalhar com a máquina.	Eficiência e eficácia da máquina- verbalizações referentes ao impacto positivo e facilitador que a máquina tem no exercício da atividade.	9	4
		Relação com a máquina- verbalizações referentes à interação com a máquina.	16	5
	Como fator de risco- verbalizações referentes aos desafios sentidos em trabalhar com a máquina.	Falhas da máquina- verbalizações referentes às falhas/ avarias da máquina e o seu impacto no ritmo de produção.	30	9
		Constrangimentos no trabalho com a máquina- verbalizações referentes às dificuldades sentidas na utilização da máquina.	17	8
Características do trabalho- verbalizações referentes à descrição das tarefas realizadas durante a atividade e suas exigências.			12	5
Emprego e perspectivas de futuro- verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre a sua situação de emprego e os seus planos para o futuro.			5	3
Condições de vida fora do trabalho- verbalizações referentes às dificuldades sentidas para manter o equilíbrio da relação trabalho-família.			10	5

Aprendizagem- verbalizações referentes à forma como o/a trabalhador adquire novo conhecimento.		2	2
Saúde e trabalho- verbalizações referentes ao impacto do trabalho na saúde.	Dor- queixas referentes ao estado de saúde físico e mental do/a trabalhador/a.	37	16
	Doenças derivadas do trabalho- verbalizações referentes a doenças que provieram do trabalho.	3	2

Apêndice 2- Definição operacional do sistema de categorias: Entrevistas individuais com encarregadas

Categories	Subcategorias	Nº de citações	Nº de fontes	
<p>Queixas sobre as condições de trabalho- verbalizações referentes às situações que podem ser determinantes do sofrimento.</p>	<p>Ambiente Físico- verbalizações referentes ao contexto físico da fábrica.</p>	2	2	
	<p>Fatores físicos de risco- verbalizações referentes a todas as atividades/ condições que contribuam para o prejuízo físico da saúde do/a trabalhador/a.</p>	<p>Posição/ postura- verbalizações referentes a situações em que se verificam queixas da posição e postura adotadas durante a atividade.</p>	10	6
		<p>Pegar em objetos pesados- verbalizações referentes a queixas de situações em que os/as trabalhadores/as têm que pegar em objetos pesados.</p>	3	2
		<p>Dores musculoesqueléticas- verbalizações referentes a queixas de situações em que os/as trabalhadores/as sentem dores musculares durante o trabalho.</p>	3	3
	<p>Ritmo e intensidade de trabalho- verbalizações referentes às exigências do ritmo de produção intenso.</p>	<p>Ritmo de produção- verbalizações referentes às quantidades de peças produzidas e à velocidade de trabalho necessária para atingir os objetivos.</p>	27	9
		<p>Gestão da linha para assegurar a produção- verbalizações referentes ao controlo exercido pelas chefias e às exigências sentidas para fazer face aos objetivos de produção.</p>	34	9
		<p>Dificuldades em manter a produção- verbalizações referentes aos imprevistos/ dificuldades sentidas para manter a produção.</p>	11	5
	<p>Relação com os colegas e chefias- verbalizações referentes às interações sociais e de trabalho entre os/as colegas e as chefias.</p>	<p>Como facilitadora da atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias impacta, positivamente, a atividade.</p>	3	3
		<p>Como entrave à atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias</p>	10	5

		impacta, negativamente, a atividade.		
	Relações de trabalho como chefia-	verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre as interações sociais, sendo chefia.	14	7
	Exigências emocionais-	verbalizações referentes às exigências dos pedidos de clientes e o impacto que têm no trabalho e no/a trabalhador/a.	10	4
Prazer, satisfação e bem-estar-	Prazer no trabalho-	verbalizações que refletem o contentamento do/a trabalhador/a no contexto de trabalho.	6	4
verbalizações referentes a situações, nas quais o/a trabalhador/a se sente satisfeito com o trabalho.	Reconhecimento-	verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre o reconhecimento obtido pelos/as outros/as e pelo/a próprio/a.	4	2
		Do próprio-		
		verbalizações referentes a situações em que o/a trabalhador/a reconhece o seu próprio trabalho.	4	2
		Falta de reconhecimento-		
		verbalizações nas quais o/a trabalhador/a não sente que o seu trabalho é reconhecido.	5	2
	Trabalho bem feito-	verbalizações referentes às estratégias adotadas e dificuldades sentidas para a realização de um trabalho que o/a trabalhador/a considere que é bem feito.	13	6
		Dificuldades em fazer um trabalho bem feito-		
		verbalizações nas quais o/a trabalhador/a enuncia as dificuldades sentidas na realização das tarefas, para que o resultado seja, na sua percepção, um trabalho bem feito.	13	6
		Estratégias para fazer um trabalho bem feito-		
		verbalizações referentes às soluções encontradas para realizar as tarefas de forma que o trabalho “fique bem feito”.	4	2
Automatização-	Diferenças entre máquinas-	verbalizações referentes às características de cada máquina.	3	3
verbalizações referentes à relação humano-máquina.	Como fator protetor-	verbalizações referentes aos benefícios de trabalhar com a máquina.	15	6
		Eficiência e eficácia da máquina-		
		verbalizações referentes ao impacto positivo e facilitador que a máquina tem no exercício da atividade.	15	6
		Relação com a máquina-		
		verbalizações referentes à interação com a máquina.	6	2
	Como fator de risco-	verbalizações referentes aos	7	4
		Falhas da máquina-		
		verbalizações referentes às falhas/	7	4

	desafios sentidos em trabalhar com a máquina.	avarias da máquina e o seu impacto no ritmo de produção.		
		Constrangimentos no trabalho com a máquina- verbalizações referentes às dificuldades sentidas na utilização da máquina.	7	4
Características do trabalho- verbalizações referentes à descrição das tarefas realizadas durante a atividade.	Gestão de pessoas na linha- verbalizações referentes às estratégias adotadas para gerir o seu trabalho e os/as trabalhadores/as da linha.		85	11
	Variações- verbalizações referentes às mudanças de tarefas e o seu impacto na atividade.		13	5
	Exigências das tarefas- verbalizações referentes às exigências que se impõem durante a realização das tarefas.		31	10
Condições de vida fora do trabalho- verbalizações referentes às dificuldades sentidas para manter o equilíbrio da relação trabalho-família.			13	9
Formação- verbalizações referentes aos momentos de formação, recebidos nos últimos 12 meses, assim como o seu propósito e impacto no exercício da atividade.			9	6
Aprendizagem- verbalizações referentes à forma como o/a trabalhador adquire novo conhecimento.			6	4
Saúde e trabalho- verbalizações referentes ao impacto do trabalho na saúde.	Dor- queixas referentes ao estado de saúde físico e mental do/a trabalhador/a.		17	9
	Acidentes de trabalho não reconhecidos- verbalizações referentes a ocorrências de acidentes de trabalho não reconhecidos.		8	4
	Doenças derivadas do trabalho- verbalizações referentes a doenças que provieram do trabalho.		2	2

Apêndice 3- Definição operacional do sistema de categorias: Entrevistas coletivas

Categories	Subcategories	Nº de citações	Nº de fontes	
<p>Queixas sobre as condições de trabalho- verbalizações referentes às situações que podem ser determinantes do sofrimento.</p>	<p>Ambiente Físico- verbalizações referentes ao contexto físico da fábrica.</p>	9	10	
	<p>Fatores físicos de risco- verbalizações referentes a todas as atividades/ condições que contribuem para o prejuízo físico da saúde do/a trabalhador/a.</p>	<p>Posição/ postura- verbalizações referentes a situações em que se verificam queixas da posição e postura adotadas durante a atividade.</p>	8	8
		<p>Pegar em objetos pesados- verbalizações referentes a queixas de situações em que os/as trabalhadores/as têm que pegar em objetos pesados.</p>	4	3
	<p>Ritmo e intensidade de trabalho- verbalizações referentes às exigências do ritmo de produção intenso.</p>	<p>Ritmo de produção- verbalizações referentes às quantidades de peças produzidas e à velocidade de trabalho necessária para atingir os objetivos.</p>	10	4
		<p>Controlo da produção- verbalizações referentes ao controlo exercido pelas chefias e às exigências sentidas para fazer face aos objetivos de produção.</p>	2	2
		<p>Dificuldades em manter a produção- verbalizações referentes aos imprevistos/ dificuldades sentidas para manter a produção.</p>	7	6
	<p>Autonomia e iniciativa- verbalizações sobre a capacidade que o/a trabalhador/a tem para tomar decisões sobre o seu trabalho.</p>		10	8
	<p>Relação com os colegas e chefias- verbalizações referentes às interações sociais e de trabalho entre os/as colegas e as chefias.</p>	<p>Como facilitadora da atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias impacta, positivamente, a atividade.</p>	10	6
		<p>Como entrave à atividade- verbalizações referentes a situações, nas quais, a relação com os/as colegas e chefias impacta, negativamente, a atividade.</p>	19	9

		Desigualdades- verbalizações referentes às injustiças sentidas pelos/as trabalhadores/as.	13	9
		Exigências emocionais- verbalizações referentes às exigências dos pedidos de clientes e o impacto que têm no trabalho e no/a trabalhador/a.	4	3
Prazer, satisfação e bem-estar- verbalizações referentes a situações, nas quais o/a trabalhador/a se sente satisfeito com o trabalho.	Reconhecimento- verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre o reconhecimento obtido pelos/as outros/as e pelo/a próprio/a.	Dos outros- verbalizações referentes à percepção que o/a trabalhador/a tem sobre o reconhecimento dado pelos/as outros/as.	2	2
		Falta de reconhecimento- verbalizações nas quais o/a trabalhador/a não sente que o seu trabalho é reconhecido.	10	8
	Trabalho bem feito- verbalizações referentes às estratégias adotadas e dificuldades sentidas para a realização de um trabalho que o/a trabalhador/a considere que é bem feito.	Dificuldades- verbalizações nas quais o/a trabalhador/a enuncia as dificuldades sentidas na realização das tarefas, para que o resultado seja, na sua percepção, um trabalho bem feito.	8	6
		Estratégias- verbalizações referentes às soluções encontradas para realizar as tarefas de forma que o trabalho “fique bem feito”.	4	4
Automatização- verbalizações referentes à relação humano-máquina.	Diferenças entre máquinas- verbalizações referentes às características que cada máquina tem.		3	3
	Como fator protetor- verbalizações referentes aos benefícios de trabalhar com a máquina.		6	15
	Como fator de risco- verbalizações referentes aos desafios sentidos em trabalhar com a máquina.	Falhas da máquina- verbalizações referentes às falhas/ avarias da máquina e o seu impacto no ritmo de produção.	4	7
		Constrangimentos no trabalho com a máquina- verbalizações referentes às dificuldades sentidas na utilização da máquina.	4	7
Características do trabalho- verbalizações referentes à descrição das tarefas realizadas durante a atividade.	Tarefas- verbalizações referentes à caracterização e descrição das tarefas realizadas.		6	6
	Variações- verbalizações referentes às mudanças de tarefas e o seu impacto na atividade.		13	10
	Exigências do trabalho- verbalizações referentes às		12	8

	exigências que se impõem durante a realização das tarefas.		
Emprego e perspectivas de futuro-	verbalizações referentes à percepção do/a trabalhador/a sobre a sua situação de emprego e os seus planos para o futuro.	6	5
Condições de vida fora do trabalho-	verbalizações referentes às dificuldades sentidas para manter o equilíbrio da relação trabalho-família.	9	8
Aprendizagem-	verbalizações referentes à forma como o/a trabalhador/a adquire novo conhecimento.	4	6
Saúde e trabalho-	verbalizações referentes ao impacto do trabalho na saúde.	14	10
	Dor- queixas referentes ao estado de saúde físico e mental do/a trabalhador/a.		
	Acidentes de trabalho não reconhecidos- verbalizações referentes a ocorrências de acidentes de trabalho não reconhecidos.	4	4
	Riscos de acidente- verbalizações sobre os perigos da atividade que podem culminar em acidente de trabalho.	10	7
	Doenças derivadas do trabalho- verbalizações referentes a doenças que provieram do trabalho.	2	2