



***Relatório de Estágio no VILA VITA Parc Resort & Spa:
Avaliação dos Riscos Psicossociais na Secção da
Lavandaria***

Michael Jerónimo Pereira

2015



***Relatório de Estágio no VILA VITA Parc Resort & Spa:
Avaliação dos Riscos Psicossociais na Secção da
Lavandaria***

Michael Jerónimo Pereira

Relatório de estágio para obtenção do grau de mestre em Gestão e Direção
Hoteleira

Relatório de estágio de mestrado realizado sob a orientação da Doutora Anabela
Clemente Elias Almeida

2015

Relatório de Estágio no VILA VITA Parc Resort & Spa: Avaliação dos riscos psicossociais na secção da lavandaria

© Copyright Michael Jerónimo Pereira / Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Instituto Politécnico de Leiria, 2015

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Agradecimentos

O presente relatório de estágio marca o final de uma importante fase na minha vida. Este não seria realizável sem a total contribuição de inúmeras pessoas que, de perto ou de longe, colaboraram e apoiaram-me.

Deste modo, quero primeiramente agradecer à minha família, todo o apoio e esforço, ao longo de todo o meu percurso académico, principalmente, durante o período de estágio foram excepcionais, tornando-se uma fonte de motivação para a concretização dos meus objetivos.

Agradeço à minha orientadora de estágio, a Professora Doutora Anabela Elias Almeida, por toda a sua disponibilidade, colaboração e apoio dado, desde o convite que lhe foi feito até ao momento final deste percurso académico.

Quero agradecer à Sra. Ana Rita Araújo e ao Sr. André Matos, pela simpatia e apoio dado ao longo do meu estágio, principalmente, na realização do desafio que me propuseram.

Ao Sr. Pedro Leite e a toda a sua equipa da lavandaria, um grande obrigado por todo o vosso apoio dado, na elaboração do desafio. Foram excepcionais.

A todos os colaboradores do VILA VITA Parc Resort & Spa, que me acompanharam ao longo do meu estágio, quero comunicar-lhes o meu verdadeiro especial agradecimento. Foram uma segunda família para mim. Transmitiram-me todo o apoio, simpatia e conhecimento, acompanharam-me em todas as tarefas e prepararam-me, para aquilo que é a realidade profissional de uma hotelaria de alto luxo. Fizeram-me crescer, tanto a nível pessoal como profissional, tornando-me uma pessoa mais flexível e altamente preparada, para iniciar uma árdua carreira profissional.

Por fim, e sem nunca os esquecer, um grande obrigado a todos os meus amigos, por todo o apoio dado ao longo do meu estágio. Mesmo longe foram incansáveis.

Este trabalho é dedicado a todos vós. Um grande obrigado.

Resumo

O presente relatório de estágio contempla a período final do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, do Instituto Politécnico de Leiria, e tem como objetivo a descrever o estágio realizado bem como a apresentação do desafio proposto, sobre a avaliação dos riscos psicossociais na seção da lavanderia, de um *resort* de cinco estrelas.

O estágio decorreu ao longo de nove meses, com início a 1 de setembro de 2014 e fim a 31 de maio de 2015, no conceituado VILA VITA Parc Resort & Spa, localizado no concelho de Lagoa. No decorrer do presente relatório, é feita uma caracterização de todo o empreendimento e ainda é descrito a forma de como todas as atividades desenvolvidas, em nove departamentos, foram essenciais para uma melhor compreensão de todo o funcionamento de um grande empreendimento turístico e ainda, para o aprofundamento dos conhecimentos na área da gestão hoteleira, obtidos durante o percurso académico.

Ao longo do estágio, foi descoberta a necessidade de se realizar um estudo acerca da avaliação dos riscos psicossociais, para entender de que forma, estes, influenciam a produtividade dos trabalhadores. Trata-se de um tema emergente e da qual mereceu toda a sua atenção, dando início a um estudo exploratório na secção da lavanderia. O presente estudo pretende explicar a importância da saúde e bem-estar dos colaboradores, durante a sua atividade profissional.

Para a realização do estudo, foi utilizado o método de avaliação, F-Psico, que resulta na realização de questionários aos colaboradores e, posteriormente, o tratamento informatizado, dos dados obtidos. Foram, ainda, elaboradas entrevistas às chefias diretas, com o intuito de perceber as suas opiniões sobre o tema estudado. Após a análise e avaliação de todos os dados, obtêm-se resultados com realidades muito diferentes, entre colaboradores e chefias, e é apresentado um exemplo da estruturação de um plano de ação.

É possível concluir a necessidade de expansão deste estudo em outros departamentos, de forma a melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

Palavras-chave: VILA VITA Parc, Riscos Psicossociais, Saúde Ocupacional, Lavandaria, Método F-Psico.

Abstract

This internship report contemplates the final period of the Master in Hotel Management, at the School of Tourism and Maritime Technology, the Polytechnic Institute of Leiria, and aims to describe the internship as well as present the proposed challenge on the assessment of psychosocial risks in laundry section of a resort.

The internship took place over nine months, beginning on September 1 of 2014 and ended on May 31 of 2015, at the prestigious VILA VITA Parc Resort & Spa, located in Lagos. In the course of this report, a characterization of the whole enterprise is made, and a description of the form of how all the activities in nine departments, were essential to a better understanding of the entire operation of a large resort and also to increase all the knowledge acquired in the field of hotel management during the academic route.

Throughout the internship, it was discovered the need to conduct a study on the assessment of psychosocial risks, to understand how these influence the productivity of workers. This is an emerging issue which deserved all our attention, starting with an exploratory study in the laundry section. This study aims to explain the importance of health and well-being of employees during their professional activity.

For the study, we used the assessment method, F-Psycho, which results in conducting questionnaires to employees and subsequently the automatic processing of the data obtained. Interviews were made directly to the supervisors, in order to understand their views on the subject studied. After the analysis and evaluation of all the data, we obtained results with very different realities, between employees and managers, and an example of structuring a plan of action.

It is possible to conclude the need to expand this study to other departments, in order to improve the quality of life of employees.

Keywords: VILA VITA Parc, Psychosocial Risks, Occupational health, Laundry, F-Psycho Method.

Índice Geral

Introdução	1
-------------------------	----------

CAPÍTULO I - Apresentação do grupo VILA VITA e VILA VITA Parc Resort & Spa

1. Apresentação do grupo VILA VITA e VILA VITA Parc Resort & Spa.....	6
1.1 VILA VITA Hotels.....	6
1.2. VILA VITA Parc Resort & Spa.....	7
1.2.1. Serviços do VILA VITA Parc Resort & Spa.....	9
1.2.1.1. Unidades de alojamento.....	9
1.2.1.2. Restaurantes e bares.....	11
1.2.1.3. Salas de conferências e banquetes.....	14
1.2.1.4. Facilidades.....	14

CAPÍTULO II - A Saúde Ocupacional e os Riscos Psicossociais

2. A saúde ocupacional e os riscos psicossociais.....	18
2.1. A saúde ocupacional.....	18
2.2. Os Riscos Psicossociais.....	19
2.2.1. Os riscos emergentes, em especial os riscos psicossociais e as alterações do mercado de trabalho.....	20
2.1.2. A definição de risco psicossocial.....	22
2.1.3. Os fatores de risco psicossocial.....	25
2.1.4. As consequências dos riscos psicossociais.....	26
2.1.5. A avaliação de riscos psicossociais.....	26
2.1.5.1. O método <i>F-Psico 3.1</i>	28
2.1.5.1.1 Avaliação dos dados.....	29
2.1.5.1.2 A descrição dos fatores psicossociais.....	31

CAPÍTULO III – Enquadramento do Estágio

3. Enquadramento do estágio.....	36
3.1. Principais atividades desenvolvidas.....	37
3.1.1. Estágio no Departamento Financeiro.....	38

3.1.1.1. Controlo de custos de F&B	38
3.1.1.2. Contabilidade	39
3.1.2. Estágio no departamento de <i>Food & Beverage</i>	40
3.1.2.1. Banquetes.....	41
3.1.2.2. Direção de F&B.....	41
3.1.2.3. Restaurantes.....	42
3.1.2.4. Bares	43
3.1.3. Estágio no departamento de Recursos Humanos.....	43
3.1.4. Estágio no departamento Comercial e <i>Marketing</i>	45
3.1.4.1. Comercial.....	46
3.1.4.2. Eventos.....	47
3.1.4.3. Reservas.....	48
3.1.5. Estágio no departamento de Alojamento	48
3.1.5.1. <i>Housekeeping</i>	49
3.1.5.2. <i>Front office</i>	50
3.1.5.3. <i>Hospitality</i>	51
3.1.6. Estágio no departamento de Qualidade.....	52
3.1.7. Estágio no departamento da Direção	54
3.2. Análise crítica do estágio	55

CAPÍTULO IV – A avaliação dos riscos psicossociais na secção da lavandaria

4. Desafio: A avaliação dos riscos psicossociais na secção da lavandaria	60
4.1. Caracterização da lavandaria.....	60
4.2. Caracterização da amostra	61
4.3. Metodologia do desafio.....	63
4.3.1. Aplicação do método F-Psico – Questionários	63
4.3.2. Entrevistas	64
4.4. Análise dos resultados.....	65
4.4.1. Resultados dos questionários.....	65
4.4.2. Resultados das entrevistas.....	73
4.4.3. Análise final e planos de ação	77
4.5. Considerações finais	78

Conclusão	79
Referências Bibliográficas	83
Apêndices	91
Anexos.....	135

Índice de Figuras

Figura 1.1 – Logótipo VILA VITA Parc & LHW	8
Figura 2.1 - Fatores Psicossociais de Cox (1993)	25
Figura 2.2 - Layout inicial do <i>software</i> F-Psico 3.1	29
Figura 3.1 – Organograma do Departamento Financeiro	38
Figura 3.2 – Organograma do Departamento de <i>Food & Beverage</i>	40
Figura 3.3 – Organograma do Departamento de Recursos Humanos	44
Figura 3.4 – Organograma do Departamento Comercial e <i>Marketing</i>	46
Figura 3.5 – Organograma do Departamento de Alojamento	49
Figura 3.6 – Organograma do Departamento da Direção	54
Figura 4.1 - Análise Geral dos Fatores de Risco Psicossocial	66
Figura 4.2 - Análise do fator Tempo de Trabalho	67
Figura 4.3 - Análise do fator Autonomia	67
Figura 4.4 - Análise do fator Carga de Trabalho	68
Figura 4.5 - Análise do fator Exigências Psicológicas	69
Figura 4.6 - Análise do fator Variedade e Conteúdo do Trabalho	70
Figura 4.7 - Análise do fator Participação e Supervisão	70
Figura 4.8 - Análise do fator Interesse pelo Trabalhador e Compensação	71
Figura 4.9 - Análise do fator Desempenho de Funções	72
Figura 4.10 - Análise do fator Relações e Apoio Social	73

Índice de Tabelas

Tabela 2.1 - Tabela de Percentil	30
Tabela 3.1 – Plano de Estágio	37
Tabela 4.1 - Caraterização Sociodemográfica da amostra	62
Tabela 4.2 - Análise Qualitativa das Entrevistas	73

Listas de Siglas

ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
AU	Autonomia
CCOHS	<i>Canadian Centre for Occupational Health and Safety</i>
CGTP	Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses
CT	Carga de Trabalho
DF	Desempenho de Funções
DGS	Direção Geral de Saúde
DVAG	<i>Deutsche Vermögensberatung</i>
EP	Exigências Psicológicas
ESENER	<i>European Survey of Enterprises on New and Emerging</i>
EU-OSHA	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
F&B	<i>Food and Beverage</i>
INSHT	<i>Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo</i>
ITC	Interesse pelo Trabalhador e Compensação
LHW	<i>Leadings Hotels of the World</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
PS	Participação e Supervisão
RAS	Relações e Apoio Social
SHST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

TT	Tempo Trabalho
VCT	Variedade e Conteúdo do Trabalho
VVP	VILA VITA Parc Resort & Spa
WHO	<i>World Health Organization</i>



Introdução

O presente relatório de estágio introduz-se no segundo ano do plano curricular do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, na sequência da realização de um estágio curricular que teve lugar no VILA VITA Parc Resort & Spa, em Alporchinhos, concelho de Lagoa. O estágio teve início a 1 de setembro de 2014 e finalizou a 31 de maio de 2015, e alargou-se por diversos departamentos: *Food & Beverage*, Alojamento, Financeiro, Recursos Humanos, *Sales & Marketing*, Qualidade e Direção Geral.

A participação neste mestrado teve como grande objetivo, a obtenção de uma oportunidade de trabalho, a fim de progredir na carreira profissional. A realização do estágio curricular, com uma estrutura firme, foi fundamental para o desenvolvimento das matérias teóricas, adquiridas ao longo do primeiro ano de mestrado e, ainda, para obter um suporte sólido para o início da carreira.

Na primeira parte do relatório será realizado uma apresentação geral do empreendimento onde o estágio foi realizado e também, do grupo hoteleiro a que este se insere. Por fim, será também exposto o desafio proposto pelas direções de Qualidade e de Recursos Humanos, acerca da avaliação dos riscos psicossociais, na secção da lavandaria.

A lavandaria, secção localizada fora da área do *resort*, possui uma elevada carga de trabalho e um ambiente sob altas temperaturas. Deste modo, o desafio pretende perceber os níveis de risco psicossocial, existentes nesta secção, e de que forma, estes, afetam a produtividade dos trabalhadores. Ainda tem como objetivo, sensibilização desta temática a todos os restantes departamentos do empreendimento turístico.

O trabalhador é o cliente mais importante e a sua satisfação, no local de trabalho, faz toda a diferença para o sucesso de uma empresa. Deste modo, é importante que a entidade empregadora proporciona todas as condições de trabalho, a fim de garantir essa mesma satisfação.

Nas últimas décadas, tem-se verificado muitas alterações no trabalho. O desenvolvimento das tecnologias e os novos métodos de gestão de trabalho e de pessoas, são suscetíveis ao aparecimento de novos riscos, que podem colocar em causa, a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, e, conseqüentemente, baixar os seus níveis de produtividade na empresa.

Os riscos psicossociais são fruto de todas essas alterações e necessitam de ser estudados e avaliados em todas as organizações empresariais. Com a realização deste

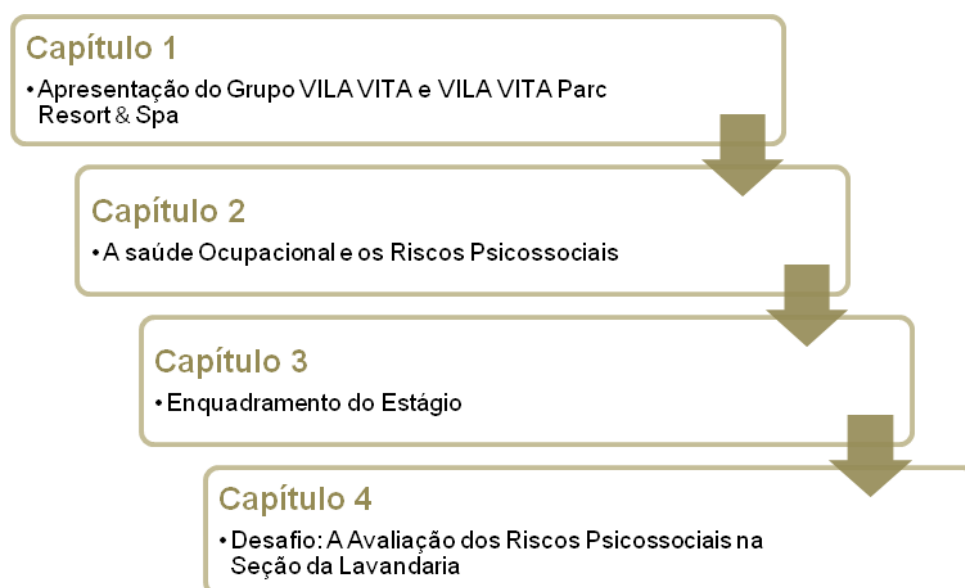
relatório será possível observar que estes riscos são mais complexos e difíceis de gerir do que os outros riscos que são frequentes no dia-a-dia dos trabalhadores.

A hotelaria é uma área que emprega milhares de pessoas em Portugal, e o seu ritmo de trabalho é, constantemente, elevado. Assim, os gestores hoteleiros necessitam de estar em constante preocupação com a saúde e segurança dos seus colaboradores, com a criação de ferramentas simples e práticas que facilitem a gestão da violência, do assédio e do stresse no trabalho, a fim de garantirem a qualidade de serviço e a satisfação dos hóspedes.

Espera-se que a realização deste estudo servirá como um incentivo, para o início do estudo desta temática, nos restantes departamentos que constituem o VILA VITA Parc.

✦ Estrutura do Relatório

Como é possível observar na seguinte sequência apresentada, o relatório apresenta uma estrutura dividida em quatro capítulos e com uma continuação lógica destes, de modo a facilitar a sua leitura.



No **primeiro capítulo** é apresentado o grupo VILA VITA, e é feita uma caracterização de todo o empreendimento turístico, onde foi realizado estágio, mostrando todos os seus serviços e facilidades.

O **segundo capítulo** é representado pela revisão da literatura, para uma melhor compreensão do tema estudado no desafio, bem como do método de avaliação, utilizado para a estudo dos riscos psicossociais.

O **terceiro capítulo** faz referência a todas as atividades e tarefas desenvolvidas ao longo de todo o estágio e, ainda, uma reflexão crítica acerca do mesmo.

Por último, o **quarto capítulo** descreve o desafio desenvolvido ao longo do estágio, com a apresentação da secção, a metodologia utilizada, os resultados obtidos, a criação de um exemplo de um plano de ação e as considerações finais.

Para uma melhor compreensão da informação apresentada ao longo deste relatório, são utilizados apêndices e anexos, como ferramentas de apoio para determinados assuntos desenvolvidos.



CAPÍTULO I

Apresentação do grupo VILA VITA e
VILA VITA Parc Resort & Spa

1. Apresentação do grupo VILA VITA e VILA VITA Parc Resort & Spa

No presente capítulo será apresentada a caracterização do grupo VILA VITA Hotels e do empreendimento turístico onde foi realizado o estágio, o VILA VITA Parc Resort & Spa (VVP). A primeira caracterização faz ênfase à sua história do grupo e a segunda caracterização descreve o progresso histórico do *resort*, bem como a sua cultura e todas os seus serviços.

1.1. VILA VITA Hotels

“A história da VILA VITA Hotels data de 1980, o ano em que as primeiras equipas da *Deutsche Vermögensberatung* começaram a viajar para a Áustria.

O Prof. Dr. *Reinfried Pohl*, em conjunto com a sua esposa *Anneliese* e os seus dois filhos, levavam regularmente equipas de consultores financeiros e suas famílias para *Pannonia*, na austríaca *Burgenland*. O *Pannonia* representa, assim, o berço deste pequeno mas único grupo hoteleiro que hoje em dia inclui cinco hotéis e uma herdade. Estes hotéis tornaram-se pontos de encontro não só para consultores financeiros, mas também se demonstraram perfeitos para uma variedade de conferências e seminários.

Em 1990, o VILA VITA *Burghotel*, o primeiro hotel do grupo, abriu as suas portas em *Dinklage*, seguido pelo *Schlosshotel Oberstotzingen* nas margens do *Donauried*. Apenas dois anos mais tarde, o resort de praia VILA VITA *Parc*, na costa algarvia de Portugal, tornava-se um sucesso instantâneo. Cheio de luxo e estilo, este membro da *Leading Hotels of the World* ficou em segundo lugar na categoria de Melhor Resort de Praia da Europa, pela famosa revista de viagem, a *Geo Saison*.

Em 1993, o Prof. Dr. *Pohl* adquiriu a área da primeiríssima viagem na *Burgenland* austríaca e inaugurou-a como VILA VITA *Pannonia*. Desde 1997, o grupo hoteleiro inclui a herdade privada, Herdade dos Grous, na região alentejana de Portugal. Além de produzir vinhos vencedores de prémios, a herdade começou também a produzir cavalos, assim como gado e azeitonas. Em 2000, a última adição ao grupo VILA VITA Hotels foi o aclamado hotel 5-estrelas de luxo VILA VITA *Rosenpark*, em *Marburg*, Alemanha.

Desde o início, *Anneliese Pohl* tomou conta dos *designs* e conceitos dos diferentes hotéis. É graças à sua liderança e orientação que cada hotel respira o seu próprio particular ambiente, é construído em harmonia com a geografia circundante e decorado com uma cuidada atenção ao detalhe. A atmosfera é sempre acolhedora e por isso não

surpreende a quantidade de hóspedes que constantemente retornam aos hotéis VILA VITA Hotels.

O grupo VILA VITA Hotels possui mais de 550 quartos e *suites*, acomodando um total de 1.400 hóspedes que são servidos e acarinhados por cerca de 900 empregados na Alemanha, Áustria e Portugal. *Andreas Pohl* dirige o grupo hoteleiro como CEO.

Em 2011, uma nova adição ao grupo VILA VITA irá abrir as suas portas: o VILA VITA *Seedorf*, no lago *Plauer See*, no *Mecklenburg* sul. Concebido como uma aldeia livre de carros e inspirada pela natureza, irá oferecer a 290 hóspedes um local de tranquilidade e beleza para férias e conferências.”¹

1.2. VILA VITA Parc Resort & Spa

O VILA VITA Parc Resort & Spa situa-se à beira-mar, em Alporchinhos, concelho de Lagoa. Uma propriedade com uma beleza inigualável e conhecida pela sua grande variedade de serviços, facilidades e instalações ultraluxuosas, onde os seus hóspedes poderão disfrutar de uma experiência única e inesquecível.

A sua história começa durante uma visita ao Algarve, no ano de 1986. A família Pohl teve conhecimento da construção de um aldeamento, junto a um terreno que detinha. Localizado junto ao mar e com a ideia de que o espaço poderia ser uma grande oportunidade de negócio, a família Pohl faz a compra do aldeamento e nasce o VILA VITA Parc.

O sonho não parava de crescer e ao longo dos anos, a família Pohl construiu novos edifícios, sendo que no de 1992, foi inaugurada a primeira fase do VILA VITA Parc, o *Oásis Parc* e o *Club House*. O *Oásis Parc* é caracterizada por ser uma zona de unidades de alojamento e o *Club House*, um edifício com restaurantes e bares. No ano seguinte, em 1993, é construído o edifício principal, uma unidade hoteleira, e a *Residence*, outro edifício com unidades de alojamento.

¹ História do VILA VITA Hotels (s.d.a) citada em www.vilavitaparc.com/pt/sobrenos/historia.html

No ano de 1997 é inaugurado o VILA VITA Village, um aldeamento exclusivo para as equipas da *Deutsche Vermögensberatung – DVAG*². Dois anos depois é, inaugurado o VILA VITA Vital, edifício onde se encontra localizado o *Spa*. Em Abril do ano 2000, é inaugurado na Herdade dos Grous em Albernoa-Alentejo, a Vila Alentejo, um espaço gerido pelo VILA VITA Parc.

O VILA VITA Parc é o único empreendimento do grupo, da qual é membro da *Leading Hotels of the World – LHW*, desde 1995. Atualmente, em Portugal, apenas existem 9 empreendimentos turísticos membros da LHW (LHW, s.d.a), sendo que o VILA VITA Parc situa-se, atualmente, em primeiro lugar do ranking nacional.³

A sua imagem, retirada do website do VILA VITA Parc (s.d.b) é constituída pelo logótipo que apresentamos na figura 1.1.



Figura 1.1 – Logótipo VILA VITA Parc & LHW

Fonte: <http://www.vilavitaparcgallery.com/logos-vectors/vila-vita-parc-logo-algarve-lhw>

A LHW é uma prestigiada organização de hotelaria de luxo, que representa mais de 430 das melhores unidades hoteleiras, *resorts* e *spas* do mundo. Fundada em 1928 e com sede em Nova Iorque, a LHW possui escritórios em 25 cidades de todo o mundo. A notoriedade e renome desta organização provêm dos padrões de qualidade e de

² Grupo alemão de consultoria de investimento, com sede em Frankfurt, Alemanha. Fundado pelo Dr. Reinfried Pohl, em 1975, o grupo DVAG é constituído por milhares consultores financeiros e opera atualmente na Alemanha, Áustria e Suíça. Em 2013 a DVAG alcançou uma receita de mais de 1,1 mil milhões de euros (*Deutsche Vermögensberatung, 2013*).

³ Informação desenvolvida com base em documentos confidenciais do hotel.

exigência exigida aos seus membros, os quais devem passar por uma rigorosa e anónima inspeção, que abrange mais de 800 critérios isolados (LHW, s.d.b).

O VILA VITA Parc tem ganho diversos prémios e nomeações⁴ ao longo de toda a sua carreira e no ano de 1996, foi premiado pela primeira vez com o Prémio Gente e Viagens – Personalidade do Ano. De destacar que, no ano de 2012 foi eleito como o “*Best International Resort*”, pela revista *Condé Nast Traveler* – Espanha. No ano de 2014, foi condecorado como o *Resort Mais Romântico da Europa em 2014*, pela *World Travel Awards*. Registou, no mesmo ano, o terceiro lugar no *ranking* das Melhores Grandes Empresas para Trabalhar em Portugal em 2014, atribuído pela Revista Exame e pela Accenture. No presente ano, já recebeu três premiações da *TripAdvisor*: 4^a posição nos *Top 25 Hotéis para Famílias em Portugal*, 15^a posição nos *Top 25 Hotéis de Luxo em Portugal*, e 22^a posição nos *Top 25 Hotéis em Portugal*. Ainda em 2015 é galardoado com o prémio *Sustentabilidade*, atribuído pela Sociedade Ponto Verde. Este prémio autentica o VILA VITA Parc como um *resort* líder na aplicação e no desenvolvimento de métodos, processos e políticas de grande relevância e responsabilidade ambiental.

1.2.1. Serviços do VILA VITA Parc Resort & Spa

O empreendimento apresenta uma elevada variedade de serviços, distribuídos nos seus 22 hectares de área, sendo que 60% da mesma são caracterizados por jardins subtropicais, permitindo uma enorme tranquilidade e liberdade ao hóspede. Os seus serviços estão distribuídos pelo alojamento, restaurantes e bares, salas de reunião e outras facilidades que serão, de seguida, apresentadas.⁵

1.2.1.1. Unidades de alojamento

O VILA VITA Parc dispõe de várias áreas de alojamento, dispersas pelo resort: edifício principal, *Oasis Parc*, *Residence*, edifício VILA VITA Vital Spa, e vilas. As unidades de alojamento estão divididas em várias categorias de quarto, *suites* e vilas, todas com

⁴ Informação com base no Website Oficial do VILA VITA Parc. Consultado a 16 de junho de 2015. Disponível em www.vilavitaparc.com/en/about-us/awards.html

⁵ Informação apresentada relativa às unidades de alojamento, restaurantes e bares, salas de conferência e banquetes e facilidades, desenvolvidas com base em documentos confidenciais do hotel.

varanda ou terraço, que presenteiam vistas magníficas sobre o oceano Atlântico e sobre o *resort*, e com uma arquitetura distinta, associadas ao estilo regional.

Num total de 180 unidades de alojamento, as mesmas encontram-se equipadas ao mais alto nível da excelência hoteleira, com ar condicionado, minibar, sistema de televisão interativo, internet sem fios, secador, telefone, cofre gratuito, rádio/leitor de cd, toalheiro aquecido e menu de almofadas. O *resort* possui, também, alguns quartos, que se encontram totalmente equipados para pessoas com mobilidade reduzida, oferecendo todo o conforto e bem-estar desejado.

O edifício principal dispõe de um total de 73 unidades de alojamento, divididas em 61 quartos *Deluxe*, 4 *Júnior Suites*, 6 *Grand Suites* e 2 *Penthouse Suites*.

A *Residence* situa-se no topo da falésia, junto ao mar. Sofreu uma remodelação, antes do início da época alta, no interior de todas as suas unidades de alojamento. Apresenta um total de 29 quartos e suites com uma vista exclusiva sobre o oceano Atlântico e sobre os jardins, representado por 11 quartos *Deluxe* vista jardim e 15 quartos *Deluxe* vista mar, 2 *Townhouse Suites* e 1 *Residence Grand Suite*.

No *Oásis Parc*, todos os edifícios estão rodeadas por extraordinárias paisagens de jardins subtropicais e organizados em dois pisos, num total de 60 *suites*. Dispõe de 13 *Oasis Suites Premium*, 13 *Oasis Suites Premium Rooftop* e 34 *Oasis Family Suites*.

O VILA VITA Vital dispõe de 3 *suites*, localizadas no topo do edifício e com uma vista excecional sobre um enorme jardim verde.

As 5 vilas privadas oferecem o maior luxo desejado, com piscina privativa, serviço de mordomo e, ainda, os melhores elementos de uma luxuosa vila privada e de um elevado requinte de serviços e facilidades, de um *resort* internacional de cinco estrelas.

A Vila Trevo e a Vila Praia com 5 e 4 *suites*, respetivamente, encontram-se no topo da falésia, junto ao mar e são o ex-líbris do *resort*.

As Vilas Al-Mar, Atlântico I e II, com 3 e 2 *suites*, respetivamente, foram inauguradas no ano de 2012 e localizam-se numa área mais refugiada do *resort*, com a maior privacidade desejada.

1.2.1.2. Restaurantes e bares

A variedade é a imagem de marca do conceito de gastronomia, no VILA VITA Parc.

Com um total de nove restaurantes, sete bares, um Café e uma excepcional cave de vinhos, é possível disfrutar o melhor da gastronomia nacional e internacional. O *resort* dispõe, ainda, de um serviço de quartos, com uma ampla escolha gastronómica, para os hóspedes que preferem uma maior privacidade.

Restaurantes:

- ✦ **Bela Vita** – Localizado no edifício principal, este espaço encontra-se diariamente aberto para um pequeno-almoço *buffet* e para um jantar *à-la-carte*, de cozinha internacional. Dispõe ainda de um terraço e uma maravilhosa vista sobre o *resort*;
- ✦ **Adega** – Localizado na *Piazetta*⁶ este restaurante de características tradicionais, apresenta uma cozinha típica portuguesa com tapas e especialidades regionais. Dispõe de grande terraço, junto ao lago e com uma vista privilegiada para o *resort*;
- ✦ **The Whale** – Localizado no primeiro piso do *Clubhouse* e com vista sobre o oceano Atlântico, este restaurante oferece o melhor da gastronomia italiana, com um forno a lenha para a preparação das melhores pizzas. Os hóspedes têm a possibilidade de observar a confeção dos seus pratos, através da cozinha aberta;
- ✦ **Atlântico** – Este restaurante está localizado no segundo piso do *Clubhouse*, com uma fantástica vista sobre o oceano Atlântico. Está aberto ao pequeno-almoço com um exclusivo *buffet* e ao jantar com especialidades mediterrâneas;
- ✦ **Aladin Grill** – Localizado, também, no segundo piso do *Clubhouse*, o restaurante tem decorações árabes e serve especialidades de peixe e carne na

⁶ Espaço com características portuguesas, onde se encontra localizado o Restaurante Adega, o Café Bica e a Boutique.

grelha. O hóspede tem a possibilidade de visualizar a confeção dos seus pratos, através da cozinha aberta, situado no centro da sala.

- ✦ ***Biergarten*** – Um restaurante localizado na Vila de Porches, com cerveja de Munique e com uma cozinha típica alemã. Tem uma oferta de carnes frescas, charcutarias e salsichas do talho do VILA VITA Parc, e os empregados estão vestidos a rigor, com trajes tradicionais da Baviera, um dos dezasseis estados da Alemanha.

- ✦ ***Arte Náutica*** – Um restaurante localizado na praia de Armação de Pêra e com um estilo mediterrânico, oferece o melhor peixe fresco e marisco da costa algarvia, e a melhor carne grelhada produzido na Herdade dos Grous, Alentejo. Encontra-se diariamente aberto, tanto para os hóspedes como para clientes externos.

- ✦ ***Praia Dourada*** – Este espaço localiza-se, também, na praia de Armação de Pêra e foi inaugurado no verão de 2014. Este restaurante de praia dispõe de uma oferta gastronómica mais descontraída, disponível para todo o público.

- ✦ ***Ocean*** – Este restaurante recebeu a sua primeira estrela Michelin, no ano de 2009, mantendo-a no ano seguinte. Em 2011, é galardoado com a segunda estrela Michelin, tornando-se no segundo restaurante em Portugal com esta distinção. Encontra-se localizado na *Residence* e as suas requintadas obras gastronómicas têm a assinatura do chefe Hans Neuner. Apresenta uma extensa carta de vinhos nacionais e internacionais de topo, incluindo muitas raridades. Com uma vista única sobre o oceano Atlântico, a experiência neste restaurante torna-se única e inesquecível.

Bares, café e cave de vinhos:

- ✦ ***Oásis Bar*** – Este elegante bar localiza-se no edifício principal, junto à receção, e possui um extenso terraço com uma fabulosa vista sobre o *resort*. O hóspede pode disfrutar dos melhores aperitivos, *cocktails* e refeições leves.

- ✦ **Aladin Bar** – Localiza-se no Segundo piso do Clubhouse e a sua decoração, de estilo árabe, é inspirada na história de “Mil e Uma Noites”. Um maravilhoso espaço para experienciar um os melhore *cocktails*, feitos pelos mais experientes barmans.

- ✦ **Palm Bar** – Este bar situa-se junto à nova piscina do *Oasis Parc*. Neste espaço, o hóspede pode tomar refrescantes *cocktails* e comidas leves, na piscina ou no terraço, no topo do bar, com uma ampla vista sobre o *resort* e o oceano Atlântico.

- ✦ **Pool Bar, Delfim Bar e Garden Bar** – Localizados no *Clubhouse*, edifício principal e no piso superior do *Clubhouse*, respetivamente, estes bares apresentam uma diversificada carta de *cocktails* frescos e *snacks*.

- ✦ **Manzar Terrace** – Um terraço situado no topo do *Clubhouse*, disponível para serviços de bar para eventos e apresenta uma maravilhosa vista para o oceano Atlântico.

- ✦ **Café Bica** – Tipicamente português, este café localiza-se na *Piazetta*, e está aberto durante a manhã e a tarde. Neste espaço, o hóspede tem à sua disposição a melhor doçaria portuguesa, produzida no *resort*, café, chás orgânicos e uma variedade de *cocktails*.

- ✦ **Cave de Vinhos** – Situada a sete metros debaixo do solo, esta fabulosa cave de vinhos, de estilo gótico, foi construída a partir de tijolos vindos do Egipto, Áustria e Grécia, alguns com 150 anos. Este espaço alberga, aproximadamente, onze mil garrafas de todo o mundo. Os mais interessados pelo mundo vínico, têm a possibilidade de realizar uma visita ou, até mesmo, experienciar uma prova de vinhos ou um jantar único, com a presença de um escanção

1.2.1.3. Salas de conferências e banquetes

O VILA VITA Parc é o local ideal para a realização de eventos, dispondo de sete diferentes salas (Lisboa, Estoril, Porto, Braga, Silves, Lagoa e Coimbra) situadas no edifício principal, totalmente equipadas e com todo o conforto desejado.

Dispõe, ainda, do Pavilhão de Eventos, que se trata de uma estrutura permanente, com uma área de 600 m², luz natural, uma capacidade até 400 pessoas e situada a uma curta distância da entrada principal do *resort*.

Deste modo, o *resort* pode receber um elevado número de pessoas, para diferentes eventos, desde, reuniões, seminários, conferências ou banquetes.

1.2.1.4. Facilidades

Os hóspedes têm à sua disposição, numerosas facilidades que podem usufruir durante a sua estada, tanto dentro como fora do *resort*.

✦ Dentro do *resort*:

O hóspede dispõe de oito piscinas, sendo que uma encontra-se no interior do edifício principal e com água aquecida, sete piscinas no exterior, das quais três piscinas são para crianças.

A Praia dos Tremoços tem apenas um único acesso, através do *resort*, porém, o seu acesso é público e o VILA VITA Parc detém apenas a sua concessão.

A *Natalie's Crèche* e o *Annabella's Kids Parc* são dois espaços onde as crianças podem encontrar o melhor entretenimento, durante as suas férias. Têm ainda à disposição dos pais, o serviço de *babysitting*. Os nomes Natalie e Annabella provêm das netas do Dr. Reinfried Pohl. Ainda junto destes dois espaços, existe um parque infantil ao ar livre, onde os pais poderão brincar com os seus filhos.

O VILA VITA Vital Spa é um centro, onde o hóspede pode disfrutar de variados tratamentos de saúde, beleza e bem-estar. As colaboradoras especializadas oferecerem ao hóspede, uma experiência única, através dos seus tratamentos faciais e corporais, ou através de excepcionais massagens ao ar livre, na falésia, junto ao mar. Os banhos de vapor, *jacuzzi*, cascata e saunas estão, também, à disposição dos hóspedes e garantem um relaxamento exclusivo.

O estúdio *HYPOXI*[®] é o primeiro e o único centro na Península Ibérica, e está disponível para hóspedes e clientes externos que queiram remodelar o seu corpo. O método *HYPOXI*[®] elimina a gordura localizada, tonifica a pele, elimina as retenções de líquidos e toxinas, melhora a circulação sanguínea e acelera o metabolismo (VILA VITA Parc, s.d.c).

O *Health Club* é um espaço de saúde e bem-estar, que se encontra no piso térreo do edifício principal. Dispõe de uma piscina interior aquecida (com ligação à piscina exterior), jacuzzi, banhos turcos, sauna finlandesa com um tanque frio e uma zona de relaxamento. Os hóspedes têm, ainda, à sua disposição, o *Energym*, um ginásio totalmente equipado com o mais moderno equipamento de exercício físico.

Numa zona exclusiva do *resort*, o hóspede tem à sua disposição dois campos de ténis de terra batida e um de relva sintética, um campo de vólei e um campo de golfe de nove buracos.

O *resort* dispõe ainda de um campo de minigolfe, de dezoito buracos, junto ao VILA VITA Vital Spa.

✦ **Fora do resort:**

Além de todas as facilidades disponíveis dentro do *resort*, o hóspede pode ainda disfrutar de outros serviços fora do mesmo.

O *Arte Náutica Beach Club* é um espaço na praia de Armação de Pêra, junto ao restaurante Arte Náutica, que oferece a prática de desportos aquáticos, incluindo surf, *windsurfing*, barcos a pedal, barcos à vela, barcos insufláveis, canoas, mergulho e ski aquático.

O *resort* dispõe de um iate com 22 metros de comprimento, disponível para os hóspedes que queiram disfrutar de um dia romântico ou em família, na costa algarvia.

A Herdade dos Grous é um local de visita obrigatória com 730 hectares de área, envolvida em vinhas, pomares de oliveiras, agricultura biológica e criação de gado. O hóspede poderá degustar os vinhos e azeites produzidos na herdade, e iguarias locais servidas no restaurante da herdade ou, ainda, numa possível degustação ou jantar, na cave de vinhos.



CAPÍTULO II

A Saúde Ocupacional e os Riscos Psicossociais

“As mudanças significativas que ocorreram no mundo do trabalho nas últimas décadas resultaram em riscos emergentes no campo da segurança e saúde ocupacional e levaram, além de riscos físicos, químicos e biológicos, ao surgimento de riscos psicossociais.”

Fonte: ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho (2015)

2. A saúde ocupacional e os riscos psicossociais

O tema de estudo do desafio proposto, ao longo do estágio, está relacionado com os riscos psicossociais. Deste modo, neste capítulo faremos ênfase ao enquadramento teórico da temática estudada, bem como do instrumento de análise dos riscos psicossociais, utilizado no desafio proposto.

2.1. A saúde ocupacional

A Direção-Geral da Saúde (DGS, 2012) explica que “a Saúde Ocupacional é uma área de intervenção prioritária que valoriza o local de trabalho como espaço privilegiado para a prevenção primária dos riscos ocupacionais, a proteção e promoção da saúde e o acesso aos serviços de saúde dos trabalhadores”.

E ainda, a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2001; 13) refere que *Occupational health is a multidisciplinary activity aimed at:*

- ✦ *The protection and promotion of the health of workers by preventing and controlling occupational diseases and accidents and by eliminating occupational factors and conditions hazardous to health and safety at work.*
- ✦ *The development and promotion of healthy and safe work environments and work organizations.*
- ✦ *The enhancement of the physical, mental and social well-being of workers and support for the development and maintenance of their working capacity, as well as professional and social development t work.*
- ✦ *Enabling workers to conduct socially and economically productive lives and to contribute positively to sustainable development.*

O *National Institute of Environmental Health Science* (2015) afirma que a saúde ocupacional tem como objetivo, assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os trabalhadores, através da identificação e controlo de riscos, de origem química, física e de outros no local de trabalho.

Referido pela DGS (2012), no Plano Nacional de Saúde Ocupacional – 2º ciclo 2013/2017⁷, a saúde ocupacional tem uma especial importância, dado que metade da população mundial é caracterizada por trabalhadores, sendo estes os principais responsáveis pelo desenvolvimento económico e social. É essencial assegurar a saúde, a segurança e o bem-estar dos trabalhadores, para um sustentável desenvolvimento económico.

A mesma fonte afirma que “a Saúde Ocupacional ao privilegiar a prevenção primária de fatores de risco profissional e o desenvolvimento de ambientes de trabalho saudáveis, fomenta a existência de um maior número de trabalhadores saudáveis”. Assim, ocorrerá um aumento da percentagem de trabalhadores motivados e realizados, levando a uma melhor produtividade e a uma sociedade mais saudável.

Segundo a OMS (2008), no *The World Health Report 2008: Primary Health Care Now More Than Ever* (Relatório Mundial de Saúde 2008: Cuidados de Saúde Primários Agora Mais Que Nunca), o aumento dos perigos para a saúde ocupacional, associado ao aumento do trabalho e motivado por pressões económicas, é consequência dos efeitos adversos da falta de padronização do trabalho na saúde.

A existência de abandonos no mercado de trabalho é cada vez maior, devido a uma fraca segurança e saúde no trabalho. É fundamental melhorar a previsão dos riscos, de forma a obter-se uma melhor prevenção, auferir carreiras sustentáveis e também grandes taxas de emprego (Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, s.d.).

2.2. Os Riscos Psicossociais

Neste subcapítulo será feita uma abordagem ao tema dos riscos psicossociais, apresentando o seu conceito, os fatores associados, as suas consequências e o método de avaliação, utilizado para a realização desafio.

⁷ Este enquadra-se no Plano Nacional de Saúde 2012-2016 e tem como objetivo, solucionar medidas às necessidades de intervenção em saúde, no contexto laboral, promovendo uma melhor qualidade no ambiente de trabalho e na vida dos trabalhadores.

2.2.1. Os riscos emergentes, em especial os riscos psicossociais e as alterações do mercado de trabalho

Os conceitos de risco e de perigo, nem sempre são bem compreendidos pela sociedade, identificando-os como sinónimos. O perigo é algo que se caracteriza como um potencial de danos ou de efeitos desfavoráveis em algo ou alguém sob certas condições de trabalho, tornando-se prejudicial, tanto para as organizações como para a saúde dos trabalhadores. O risco é a possibilidade da saúde de uma pessoa sofrer danos, se for exposta a um perigo. Deste modo, em contexto de trabalho, quanto maior o perigo exposto a um trabalhador, maior será o grau de risco para a sua saúde. (*Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2009a*).

De acordo com a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA, 2007) ⁸, o risco emergente é definido como sendo um risco «novo e que está a aumentar». O risco é novo por nunca ter existido e é originado por novos locais de trabalho, novos métodos de trabalho, pela evolução tecnológica e por alterações organizacionais e sociais. O risco está a aumentar caso o perigo existente também aumenta e se os seus efeitos do mesmo comprometem a saúde dos trabalhadores.

A partir das últimas décadas, ocorreram mudanças significativas no universo organizacional, relacionadas com a organização e gestão do trabalho, por parte das empresas. Estas mudanças resultaram em numerosos riscos emergentes e em novos desafios suportados pela área da saúde e segurança no trabalho. Destacam-se os riscos psicossociais como dos principais riscos emergentes (Hupke, 2015).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (2003), cit. in Coelho (2008), as tendências para formatos mais flexíveis das organizações têm implicações na saúde e segurança do trabalhador. O aumento acentuado de trabalhos temporais estabelece consequências na segurança e saúde no trabalho. Deste modo, a realização de contratos trabalho a tempo parcial e a formação de horários irregulares são fatores para o aparecimento de riscos, derivados da formação inadequada, de pressões psicológicas e de comportamentos de insegurança do trabalho. O avanço tecnológico proporcionou às empresas uma grande vantagem na otimização dos trabalhadores, proporcionando,

⁸ *Factsheet* nº 74 – Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho. Acedido a 11-05-15, em <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/factsheets/74/view>

cada vez mais, uma maior redução destes, uma menor responsabilidade de formação e de informação acerca dos procedimentos de segurança e de saúde no trabalho.

Para Coelho (2008), existe um conjunto de alterações, nas sociedades pós-industriais, que contribuem fortemente para a existência dos novos riscos ocupacionais, em especial dos riscos psicossociais, tais como, as **novas tecnologias e técnicas de trabalho**, o **aumento dos serviços**, o **envelhecimento da população ativa**, o **aumento da participação ativa das mulheres no mercado de trabalho**, o **novo conteúdo de trabalho**, a **flexibilidade do trabalho e flexibilidade organizacional** e, por fim, a **globalização da economia**.

De acordo com as **novas tecnologias e técnicas de trabalho**, estas caracterizam-se pela crescente mecanização, automação e robotização da produção industrial e pela rapidez no avanço das tecnologias informáticas e telecomunicações, que dão origem a novos sistemas de trabalho. As consequências associadas estão relacionadas com: as determinantes ergonómicas; as exigências do trabalho que resultam das alterações temporais e estruturais, das alterações nos padrões de trabalho, da sobrecarga cognitiva e das oportunidades de controlo e de autonomia; as decisões organizacionais, relacionadas com o impacto sobre o posto de trabalho, com a formação e apoio ao utilizador, com as estratégias a longo prazo e com a comunicação e interação social; as características pessoais, relacionadas com a tolerância ao stresse e com as habilidades cognitivas.

Relacionado com o **aumento dos serviços**, as organizações de serviços são caracterizadas como as principais fontes dos riscos psicossociais devido aos seus objetivos e à sua cultura organizacional, ao grau de autonomia e de participação dos trabalhadores, ao papel do trabalhador na empresa e ao seu desenvolvimento de carreira, à carga de trabalho quantitativa e qualitativa, à duração dos horários de trabalho. Embora estes fatores possam gerar elevado nível de risco psicossocial, tal como o stresse ocupacional, também podem levar ao aparecimento de novos riscos psicossociais.

O **envelhecimento da população ativa** acompanha o envelhecimento demográfico, em que os trabalhadores envelhecidos apresentam certas limitações físicas e psicológicas quando comparados com trabalhadores de idades inferiores. Essas divergências refletem-se na performance e na adaptação na realização de determinadas tarefas, e uma preocupação cada vez maior em termos de cuidados de saúde ocupacional. Como

consequências, acresce o número de reformas antecipadas ou situações de desemprego, relacionado com problemas psicológicos.

De acordo com o **aumento da participação ativa das mulheres no mercado de trabalho**, a percentagem de mulheres no mercado ativo não tem parado de aumentar ao longo dos últimos anos. Contudo, para algumas empresas, as mulheres apresentam algumas diferenças em relação ao homem, relacionadas com a altura e o peso, em termos psicológicos e em termos sociólogos. Para além destes fatores apresentam, ainda, um conjunto de desvantagens referentes às desiguais normas de contratação, desiguais oportunidades de carreiras, desiguais oportunidades de tomadas de decisão em termos económicos, entre outros.

Relativamente ao **novo conteúdo do trabalho**, em particular **a flexibilidade do trabalho e a flexibilidade organizacional**, a matéria-prima e o objeto dominante são, agora, o conhecimento computacional, a informação e as outras pessoas. Cada vez mais é exigido pelas organizações a adaptação dos trabalhadores às alterações do conteúdo de trabalho, tal forma, que levam a um aumento do trabalho precário e a horários prolongados. Para os trabalhadores, os efeitos são elevados e podem levar ao isolamento dos mesmos, à falta de perspectivas dentro da empresa e, até mesmo, ao suicídio.

Por último, a **globalização da economia** acarreta consequências sociais e incidências diretas nas relações e condições de trabalho, verificadas pela deslocalização das empresas dos países desenvolvidos para os menos desenvolvidos ou em vias de desenvolvimento; pelas formas agressivas de competitividade, onde se verifica um aumento do trabalho por turnos, da duração efetiva do número de horas trabalhadas e por vezes não remuneradas; com perda ou diminuição de direitos e regalias sociais.

2.1.2. A definição de risco psicossocial

Os riscos psicossociais apresentam uma elevada preocupação na saúde e segurança do trabalhador, contendo um impacto expressivo na saúde das organizações, nas pessoas e na economia nacional (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2015).

A sua definição pode ser consultada em diversas literaturas, mas verifica-se a existência de uma definição confusa e pouco concisa, dado à sua interpretação ser relacionada com o conceito de stresse ocupacional (Coelho, 2009).

O stresse no trabalho surge à medida que a exigência das tarefas ultrapassem a capacidade do trabalhador, para que este dê resposta ao que lhe é solicitado (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2013).

Os riscos psicossociais podem ser definidos como sendo os riscos que ocorrem de falhas organizacionais e da gestão do trabalho, com consequência negativos a nível físico, psicológico e social, assim como o stresse, o esgotamento ou a depressão, todos relacionados com o trabalho (EU-OSHA, 2015).

Segundo Sauter et.al. (2003), citado por Coelho (2009), os riscos psicossociais não estão apenas relacionados com os aspetos do trabalho. Poderão também ser causados pelo ambiente fora da organização, através exigências domésticas, ou também devido a aspetos da pessoa, relacionado com a sua personalidade e com a sua atitude.

A Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, citado pelo Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (SLIC, 2012) afirma que “o stresse do trabalho está entre as causas mais comumente relatadas de doença por parte dos trabalhadores, afetando mais de 40 milhões de pessoas em toda a Europa”. As alterações de conteúdo do trabalho levaram ao aparecimento de novos riscos psicossociais, tais como a síndrome de *burnout*, e o assédio e a violência (Coelho, 2009).

Segundo Freudenberger (1980), cit. in Queirós (2005, pp.27), a síndrome de *burnout* é “um estado de fadiga ou de frustração, causada pela devoção a uma causa, modo de vida ou relacionamento, que falhou na produção da recompensa esperada e que origina alterações emocionais que comportam sentimentos de vazio e de fracasso pessoal ou incapacidade para o trabalho”. Para Maslach e Schaufeli (1993), cit. in Miranda (2011, pp. 28), “o *burnout* deve ser considerado como um prolongamento do stresse ocupacional, sendo o resultado de um processo de longa duração, em que o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação já estão esgotados”.

Segundo Benevides-Pereira (2004), cit. in Chiste et.al.⁹ (2012), as causas da síndrome de *burnout* podem ter tendências físicas (dores musculares ou osteo-musculares, enxaquecas, disfunções sexuais, entre outras), psíquicas (falta de atenção e de concentração, alterações do pensamento, desconfiança e paranoia, baixa autoestima, entre outras), comportamentais (perda de iniciativa, incapacidade de relaxar, irritabilidade, dificuldade na aceitação de mudanças, suicídio, entre outras) e defensivas (tendência de isolamento, absentismo, perda de interesse pelo trabalho, entre outras).

Segundo a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses (CGTP) (2008) o assédio e a violência no trabalho “constituem realidades presentes em muitos locais de trabalho e que, embora não possam ser confundidas, constituem realidades próximas já que, por um lado, o assédio constitui uma forma específica de violência e, por outro, ambas atentam contra a personalidade, a dignidade e a integridade física ou psíquica dos trabalhadores. Não sendo fenómenos novos, tendem porém a banalizar-se em resultado de estratégias patronais, para afastar trabalhadores incómodos ou indesejados, da persistência de elevados níveis de desemprego, que frequentemente forçam os trabalhadores a aceitar situações humilhantes, e de modos de organização de trabalho, bem como de práticas de gestão, mais stressantes, desumanizadas e potenciadoras de grande competição entre os trabalhadores e à desvalorização do trabalho”.

O *mobbing* encontra-se cada vez mais presente em todo o mundo e pode apresentar diversas terminologias (João, 2010), desde assédio moral ou psicológico (Brasil), *bullying* (Inglaterra), *harcèlement* moral (França) (Guimarães, 2004, cit. in João, 2010).

Hirigoyen (2002, cit. in João, 2010) explica que o *mobbing* representa qualquer comportamento abusivo e que se torne repetitivo, desde gestos, a palavras e a comportamentos. O mesmo autor refere que estes comportamentos têm consequências graves para a saúde e segurança do trabalhador, lesando a integridade física e psíquica do indivíduo, o seu trabalho e o ambiente de trabalho.

Segundo Guimarães e Rimoli (2006), cit. in João (2010), o *mobbing* encontra-se definido em três padrões de assédio: ascendente, horizontal e descendente. Deste modo, o assédio ascendente surge quando um indivíduo que detém um cargo superior na hierarquia de uma organização é agredido por um dos seus subordinados. O assédio horizontal ocorre quando existe agressões entre pessoas que têm a mesma posição numa organização, ou seja, no mesmo nível hierárquico. O assédio descendente é o

⁹ In www.psicologado.com/psicopatologia/transtornos-psiquicos/sindrome-de-burnout

mais comum nas organizações e ocorre quando uma pessoa de uma posição hierárquica mais elevada na organização agride psicologicamente os seus subordinados, com a finalidade de manter a sua posição hierárquica.

2.1.3. Os fatores de risco psicossocial

Para Leka e Jain (2010) há um consentimento racional na literatura, relativamente à natureza dos riscos psicossociais, mas ainda assim, as novas formas de trabalho deram origem a novos fatores. Os fatores relacionados com o fraco feedback, a avaliação desajustada, os processos de comunicação, a insegurança no trabalho, o excesso de horas de trabalho e o assédio moral, têm sido apontados como principais preocupações por muitos trabalhadores (Leka, Cox e Zwetsloot, 2008).

Existe uma infinidade de exemplos de fatores de risco psicossocial descritos na literatura, mas incidem, em grande parte, para as mesmas conclusões. Desta forma, apresentamos na figura 2.1, o modelo de Cox (1993), citado em Leka e Jain (2010), que representa, para o autor, os mais relevantes fatores de risco psicossocial.

PSYCHOSOCIAL HAZARDS	
Job content	Lack of variety or short work cycles, fragmented or meaningless work, under use of skills, high uncertainty, continuous exposure to people through work
Workload & work pace	Work overload or under load, machine pacing, high levels of time pressure, continually subject to deadlines
Work schedule	Shift working, night shifts, inflexible work schedules, unpredictable hours, long or unsociable hours
Control	Low participation in decision making, lack of control over workload, pacing, shift working, etc.
Environment & equipment	Inadequate equipment availability, suitability or maintenance; poor environmental conditions such as lack of space, poor lighting, excessive noise
Organisational culture & function	Poor communication, low levels of support for problem solving and personal development, lack of definition of, or agreement on, organisational objectives
Interpersonal relationships at work	Social or physical isolation, poor relationships with superiors, interpersonal conflict, lack of social support
Role in organisation	Role ambiguity, role conflict, and responsibility for people
Career development	Career stagnation and uncertainty, under promotion or over promotion, poor pay, job insecurity, low social value to work
Home-work interface	Conflicting demands of work and home, low support at home, dual career problems

Figura 2.1 - Fatores Psicossociais de Cox (1993)

Fonte: Cox (1993), citado em Leka e Jain (2010)

No final deste capítulo abordaremos os fatores de risco psicossocial que constituem o método F-PSICO e que foram estudados no desafio proposto, ao longo do estágio.

2.1.4. As consequências dos riscos psicossociais

Ao longo deste capítulo verificámos que a presença de um elevado grau de riscos psicossociais tem implicações graves em diversos aspetos. Estas conduzem a elevadas consequências para a sociedade, para as empresas e para a saúde dos trabalhadores (Coelho, 2009).

Numa apresentação acerca da Campanha Europeia de Avaliação dos Riscos Psicossociais de 2012, a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) afirma que as consequências dos riscos psicossociais estendem-se para duas vertentes, individuais e organizacionais (Rodrigues, 2012).

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2013, pp.5) afirma que “um ambiente de trabalho negativo em termos psicossociais pode ter consequências adversas significativas para a saúde dos trabalhadores”. Deste modo, Rodrigues (2012) afirma que as consequências individuais podem ter implicações a nível psicológico, provocando cansaço, dificuldade de concentração, irritação, agressividade, angustia, aumento de consumo de tabaco e de álcool, fisiológico e mental; a nível fisiológico, provocando reações cardiovasculares, transtornos digestivos e transtornos músculo-esqueléticos; a nível mental, provocando esquizofrenia, depressão e paranoias.

As consequências organizacionais conduzem ao aumento do absentismo, a uma menor produtividade, ao aumento do número de acidentes, à perda da imagem da empresa, ao aumento dos custos diretos e indiretos, ao mau ambiente organizacional, e ao aumento das situações de conflito, greves e agressões Rodrigues (2012). O número de ausências tende a ser maior, comparativamente a outras causas, e o stresse originado pelo trabalho, contribui para maiores taxas de reforma antecipada (EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2013)

2.1.5. A avaliação de riscos psicossociais

A avaliação dos riscos psicossociais encontra-se em fase inicial, devido a várias razões relacionadas com a dificuldade da avaliação, a escassez de um maior desenvolvimento

de técnicas adaptadas às diferentes áreas organizacionais, a sua novidade no âmbito da prevenção, alguma confusão conceptual em certas variáveis de risco psicossociais, a preponderância é dada a fatores de segurança, em detrimento dos restantes (Sánchez, 2008).

A Diretiva nº 89/391/CEE, de 12 de Junho de 1989, da União Europeia, regulamenta a aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria na segurança e na saúde dos trabalhadores no trabalho (Coelho, 2008). O seu artigo 6º, nas alíneas a), b), c) e g), o empregador tem como obrigações, evitar, avaliar, combater e planificar a prevenção dos riscos existentes com um sistema coerente que complete a técnica, a organização e as condições do trabalho, as relações sociais e, também, a intervenção dos fatores ambientais no trabalho (Coelho, 2008).

Segundo a ACT (2014), na legislação portuguesa, a lei nº Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro, procede à segunda alteração da Lei nº 102/2009, de 10 de setembro, e estabelece o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho. O seu artigo 2º, ponto 1, afirma que a presente lei resulta da transposição da Diretiva nº 89/391/CEE, de 12 de Junho.

De acordo com Coelho (2008, pp. 97), a avaliação de riscos é entendida como “um processo dirigido a estimar a magnitude dos riscos que não tenha sido podido evitar-se, obtendo a informação necessária para que o empregador esteja em condições de tomar uma decisão apropriada sobre a necessidade de adotar medidas preventivas e, neste caso sobre o tipo de medida que devem ser adotadas”. Por outras palavras, a avaliação do risco consiste na observação do local do trabalho, de forma a identificar situações e *processos* suscetíveis a causar danos, principalmente nas pessoas. Após a identificação, é necessário avaliar os riscos e implementar medidas de forma a prevenir ou a controlar os riscos (*Canadian Centre for Occupational Health and Safety - CCOHS, 2009b*).

De entre numerosos processos de avaliação existentes, apresentamos o processo explicado por Coelho (2008). Deste modo, Coelho (2008) define o processo de avaliação em duas fases:

- ✦ 1ª Fase - Análise de Risco: Nesta fase identifica-se o perigo e estima-se o risco associado. Esta fase dirá a volume do risco presente.

- ✦ 2ª Fase – Valorização do Risco: Após obter-se o valor do risco, anteriormente definido, e comparando-o com o valor de risco tolerável, define-se um juízo sobre a tolerabilidade do risco em estudo.

Ainda Coelho (2008, pp.98) afirma que “aos processos conjuntos de avaliação de risco e controlo do risco, dá-se a designação de controlo de risco”. Explicado por Leka et al. (2004), cit. in Coelho (2008, pp. 99), o controlo de risco é “o processo sistemático mediante o qual se identificam os perigos, se analisam os risco e se gerem os riscos e se protegem os trabalhadores” e encontra-se compreendido, geralmente, em seis fases: “identificação dos perigos, avaliação dos riscos associados, aplicação das estratégias de controlo pertinentes, supervisão da eficácia das estratégias de controlo, reavaliação do risco, revisão das necessidades de informação e formação dos trabalhadores expostos aos perigos”.

Coelho (2009, pp. 140) afirma que “os métodos e técnicas são, respetivamente, o conjunto de procedimentos técnicos específicos e os instrumentos utilizados ao longo do processo de gestão preventiva na recolha de informação e na sua análise, e na implementação das medidas de intervenção, sua monitorização e revisão”.

2.1.5.1. O método F-Psico 3.1

Segundo Coelho (2008) existe um elevado número de métodos de avaliação para a prevenção dos riscos psicossociais.

O método F-Psico, do *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* (INSHT, Espanha), é um instrumento de avaliação dos riscos psicossociais e tem como objetivo proporcionar informações para a identificação dos fatores de risco psicossocial, possibilitando, a análise psicossocial de uma organização ou de áreas parciais dela (INSHT, 2014). Esta análise é feita através da introdução individual de um questionário geral¹⁰, previamente realizado pelo instituto espanhol, e com um total de 44 questões de resposta fechada (INSHT, 2014).

Este instrumento foi construído para ser administrado de forma manual e informatizada, como é possível verificar na figura 2.2, sendo que este analisa toda a informação acerca dos questionários e apresenta quadros informativos com os níveis de risco para cada fator e dados estatísticos. A sua versão 3.1. apresenta alguns progressos em relação à

¹⁰ Disponível no anexo 1.

versão anterior, desde a uma melhor introdução da informação, a uma maior facilidade de leitura de dados e ao acesso à ajuda de manuseamento e gestão do instrumento, através do manual da aplicação (INSHT, 2014).

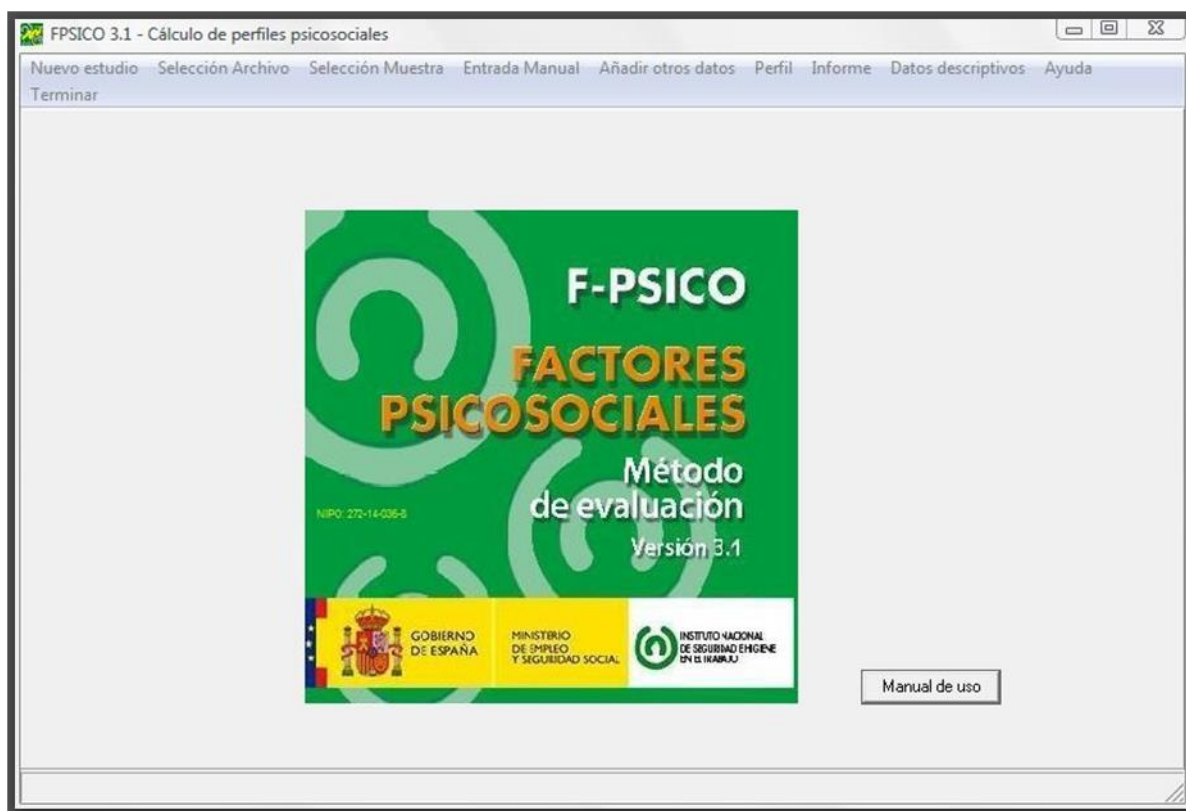


Figura 2.2 - Layout inicial do software F-Psico 3.1
Fonte: Software F-Psico 3.1

2.1.5.1.1. Avaliação dos dados

A realização um estudo psicométrico, por Ferrer, Guilera e Però, do Departamento de Metodologia de Ciências do Comportamento, da Universidade de Barcelona¹¹, foi crucial para que se verificasse que o questionário cumpria com todos os requisitos de validade (grau mais adequado para medição do objeto de estudo) e de confiabilidade (rigor dos valores obtidos e generalização dessas medidas em situações semelhantes) na avaliação dos dados (INSHT, 2014).

¹¹Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicossociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (fpsico). Universidade de Barcelona.

Ferrer et. al (2011, pp. 20), citam no estudo realizado, que “*tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad del F-PSICO, se ha procedido al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a una empresa determinada. Se ha comprobado el ajuste de la distribución de las puntuaciones de los factores al modelo de la ley normal mediante el test Kolmogorov-Smirnov y se ha encontrado que todos los p valores <,001. Dado que los datos no se ajustaron a la curva normal, se ha elegido el percentil como la transformación de puntuaciones más adecuada. Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, que en definitiva es el objetivo último del instrumento, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías establecidas*” de acordo com os critérios apresentados na tabela 2.1. “*En función de los porcentajes de trabajadores en estas categorías, se deberá valorar la existencia de riesgo en todos y cada uno de los 9 factores que valora el F-PSICO*”.

Percentil obtido	Risco
Percentil \geq P 85	Muito Elevado
P 75 \leq Percentil < P 85	Elevado
P 74 \leq Percentil < P 65	Moderado
Percentil < P 65	Situação Adequada

Tabela 2.1 - Tabela de Percentil

Fonte: Adaptado de Ferrer et. Al (2011)

Os quatro parâmetros estão diferenciados por cores representativas de cada nível de risco, de forma a caracterizar e a proceder a uma melhor leitura direta dos resultados obtidos (Manual F-Psico, disponível no software F-Psico 3.1).

Uma vez introduzidos os questionários, o programa informático F-Psico 3.1 apresenta os resultados mediante um perfil geral dos fatores estudados, um relatório que expõe os resultados obtidos para cada fator e, por fim, um relatório estatístico que relaciona as questões de perfil com os fatores de estudo (Manual F-Psico, disponível no software F-Psico 3.1).

2.1.5.1.2. A descrição dos fatores psicossociais

De acordo com o INSHT (s.d.a), citado na nota técnica nº 926, o presente método aborda nove fatores de avaliação psicossocial: Tempo de Trabalho (TT), Autonomia (AU), Carga de Trabalho (CT), Exigências Psicológicas (EP), Variedade/Conteúdo do Trabalho (VCT), Participação/Supervisão (PS), Interesse pelo Trabalhador/Compensação (ITC), Desempenho de Funções (DF), Relações e Apoio Social (RAS). As suas informações apresentam-se divididas em 44 questões, sendo que algumas estão subdivididas, o que resulta num total de 89 itens¹².

Apresentamos uma breve explicação de cada fator, segundo a nota técnica nº 926, anteriormente indicada, do INSHT:

✦ **Tempo de Trabalho (TT)**

O tempo do trabalho encontra-se relacionado com toda a gestão do tempo de trabalho, ao longo de cada mês, semana, ou dia laboral. Calcula o impacto do tempo laboral, a quantidade e qualidade e os efeitos do trabalho na vida social do trabalhador.

✦ **Autonomia (AU)**

Este fator aborda os aspetos das condições de trabalho, relativas à capacidade e habilidade que cada trabalhador possui para gerir e tomar decisões, tanto sobre aspetos de estruturação do tempo das atividades de trabalho, como sobre questões de procedimentos e organização do trabalho. Este método divide este fator psicossocial em dois grupos:

✦ **Autonomia de tempo**

A autonomia do tempo está associada à liberdade que a empresa dá ao seu trabalhador para que ele possa gerir a sua gestão de tempo, tendo em consideração a carga de trabalho e pausas, a escolha do seu próprio ritmo de trabalho e oportunidade de alterar as suas pausas diárias de trabalho, de forma a poder disfrutar esse tempo para assuntos pessoais.

✦ **Autonomia de decisão**

A autonomia de decisão relata a capacidade do trabalhador em definir o desenvolvimento do seu trabalho diário, relacionado com a tomada de

¹² Disponível no apêndice 1.

decisões sobre a distribuição das suas tarefas, a escolha de procedimentos e métodos de trabalho, a resolução de incidentes, entre outros.

✦ **Carga de Trabalho (CT)**

A carga de trabalho refere-se ao grau de exigência de trabalho que o trabalhador tem de defrontar para resolver o que a atividade do trabalho exige, independentemente das propriedades cognitivas e emocionais da carga de trabalho. Este fator é considerado alto, quando as componentes quantitativas e qualitativas são elevadas.

Este fator é analisado através da pressão de tempo, do esforço de atenção e, do número e dificuldade da tarefa:

✦ Pressão de tempos

A pressão do tempo é avaliada através do tempo designado para as tarefas, a necessidade de acelerar o compasso de trabalho em certos momentos do trabalho e a rapidez necessária para a execução do trabalho.

✦ Esforço de atenção

A atenção do trabalhador é imprescindível para a realização de qualquer tarefa. Este é estabelecido tanto pela sua intensidade e esforço de atenção, essenciais para processar a informação recebida durante o trabalho. O nível de esforço de atenção pode ser elevado quando ocorrem situações imprevisíveis que interrompem a atenção total do trabalhador.

✦ Quantidade e dificuldade da tarefa

A quantidade e a dificuldade da tarefa são componentes fundamentais da carga de trabalho, na qual o trabalhador tem de enfrentar.

✦ **Exigências Psicológicas (EP)**

As exigências psicológicas relacionam-se com a natureza das distintas exigências, que um trabalhador necessita de enfrentar durante o trabalho. Estas são de natureza cognitiva, definidas através do grau de mobilização e esforço intelectual que o

trabalhador tem de enfrentar no exercício das suas tarefas, e de natureza emocional, na qual o desempenho da tarefa desenvolve um esforço que lesa as emoções do trabalhador. As exigências emocionais também podem ser obtidas através da intensidade no envolvimento e no compromisso com situações emocionais, provenientes de relações interpessoais que surgem no local de trabalho.

✦ **Variedade e Conteúdo do Trabalho (VCT)**

Este fator compreende a sensação de que o trabalho tem sentido e valor, para o trabalhador, para toda a organização e para a sociedade em geral. É avaliado por um conjunto de questões que estudam o nível em que o trabalho está estruturado, resultando na percepção da sua importância para o trabalhador.

✦ **Participação e Supervisão (PS)**

Este fator recorre a duas formas sobre as dimensões de controlo do trabalho, sendo a participação e a supervisão. A participação analisa os diferentes níveis de envolvimento, a intervenção do empregado, com os distintos aspetos do seu trabalho e da organização. A supervisão refere-se à valorização que o trabalhador faz, face ao nível de controlo exercido pelos seus superiores imediatos sobre a execução do trabalho.

✦ **Interesse pelo Trabalhador e Compensação (ITC)**

O interesse pelo trabalhador define-se pelo nível de preocupação pessoal e a longo prazo no trabalhador, demonstrada pela organização. Estes problemas revelam-se nas preocupações da organização para a promoção, formação e desenvolvimento de carreira de seus colaboradores, de forma a mantê-los informados das questões laborais.

✦ **Desempenho de Funções (DF)**

Este fator encara o aparecimento de problemas que com a responsabilidades de cada trabalho e compreende três aspetos fundamentais:

- ✦ A clareza das funções, relacionada com definição de funções e as suas responsabilidades;
- ✦ O conflito das funções, relacionado com as exigências inconsistentes, incompatíveis ou contraditórios entre si ou que possam constituir conflito para os trabalhadores;
- ✦ A sobrecarga das funções, relacionada com a atribuição de novas funções e responsabilidades, que não pertencem ao trabalhador.

✦ **Relações e Apoio Social (RAS)**

Este fator refere-se aos aspetos das condições de trabalho, que são resultado das relações estabelecidas entre as pessoas, no ambiente de trabalho. Este fator remete para o conceito de “apoio social”, entendido como fator moderador de stresse, em que o método específico estuda a possibilidade de ter o apoio instrumental ou a ajuda proveniente de outras pessoas da organização, de forma a poder executar, corretamente, o trabalho e a qualidade dessas relações.



CAPÍTULO III

Enquadramento do Estágio

3. Enquadramento do estágio

Este capítulo destina-se à apresentação do estágio realizado no VILA VITA Parc Resort & Spa, explicando todas as atividades realizadas ao longo do mesmo, nos diversos departamentos.

Durante o primeiro ano letivo do mestrado, foram, inicialmente, enviados diversos *emails* para os mercados hoteleiros da França, Luxemburgo, Suíça e Inglaterra, da qual não obtivemos respostas positivas, da parte das empresas. Posteriormente, decidimos enviar para o mercado nacional, exclusivamente para as regiões do Algarve e de Lisboa. O VILA VITA Parc foi um dos preferenciais para a região do Algarve, devido a ter excelentes referências, tanto a nível nacional como internacional.

Relativamente pouco tempo após o envio da candidatura por correio eletrónico, para o VILA VITA Parc, fomos contactados pela diretora de Recursos Humanos, para analisar os objetivos do estágio e, também, para falar acerca dos interesses e perspetivas relacionado com o mesmo. Mais tarde fomos, de novo, contactado pela diretora a afirmar o seu interesse na aposta de um estágio de mestrado e a confirmar a minha entrada. Nos dias seguintes, fomos informados das condições do estágio pelo supervisor de estágio, sendo que, para além do que foi proposto ao hotel, este beneficiou-nos com a possibilidade de participar em mais departamentos, sendo eles, no seu total, os seguintes:

- ✦ Departamento Financeiro;
- ✦ Departamento de *Food & Beverage (F&B)*
- ✦ Departamento de Recursos Humanos
- ✦ Departamento de Comercial e Marketing
- ✦ Departamento de Alojamento
- ✦ Departamento de Qualidade
- ✦ Departamento da Direção-Geral

Seguiram-se, posteriormente, os normais acertos protocolares e a criação de uma planificação de estágio¹³, com vista a aprovação do supervisor e da orientadora de estágio.

O principal objetivo deste estágio é de entender toda a dinâmica de uma organização hoteleira, relacionando toda as matérias adquiridas no ceio académico com a realidade hoteleira.

É importante destacar que este empreendimento oferece todas as condições de aprendizagem e de desenvolvimento pessoal e profissional, por toda a sua estrutura e organização.

3.1. Principais atividades desenvolvidas

O estágio iniciou a 1 de Setembro de 2014 e finalizou a 31 de Maio de 2015, somando um total de nove meses. Foi criado um plano de estágio, como consta na tabela 3.1, com a calendarização de cada departamento e seção. Este plano foi enviado pelo supervisor de estágio, para todos os departamentos, de forma a estes estarem informados das datas da minha participação.

DEPARTAMENTO	SEÇÃO	DATA INÍCIO	DATA FIM
Financeiro	<i>Controlo de custos de F&B</i>	01-09-2014	05-09-2014
	Contabilidade	06-10-2014	31-10-2014
Food & Beverage	Banquetes	01-11-2014	07-11-2014
	Direção	10-11-2014	14-11-2014
	Restaurantes	17-11-2014	07-12-2014
	Bares	08-11-2014	31-12-2014
Recursos Humanos	Recursos Humanos	01-01-2015	08-01-2015
Sales & Marketing	Comercial e Eventos	09-01-2015	22-02-2015
	Reservas	23-02-2015	28-02-2015
Alojamento	<i>Housekeeping</i>	01-03-2015	15-03-2015
	Receção	16-03-2015	31-03-2015
	<i>Hospitality</i>	01-04-2015	14-04-2015
Qualidade	Qualidade	15-04-2015	30-04-2015
Direção	Assistentes Direção Geral	01-05-2015	31-05-2015

Tabela 3.1 – Plano de estágio

Fonte: Departamento de Recursos Humanos VVP

¹³ Disponível no apêndice 2.

3.1.1. Estágio no Departamento Financeiro

O departamento financeiro permite planear, dirigir e controlar todas as atividades económicas e o desempenho de uma organização (Quintas, 2006a).

A gestão financeira centra-se na preparação, na execução e no controlo de todas as decisões financeiras da empresa (Menezes, 2003), de forma a conhecer-se “a situação económica e financeira da empresa, num determinado momento” (Quintas, 2006a:717).

O departamento financeiro está agrupado em quatro secções, como é possível verificar na figura 3.1. As secções de contabilidade e de compras estão localizadas no edifício, junto à portaria Oásis¹⁴, e as secções de controlo de custos de F&B e o economato, situam-se no piso térreo, do edifício principal, junto ao cais de cargas e de descargas de mercadorias.

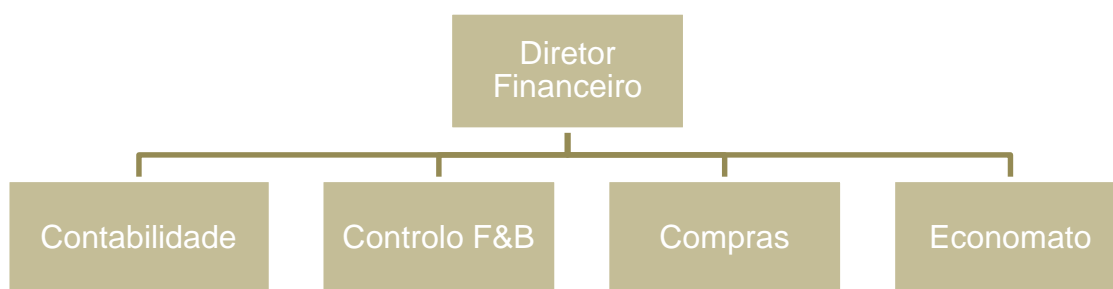


Figura 3.1 – Organograma do Departamento Financeiro

Fonte: Própria

O estágio teve início neste departamento, estando na secção de controlo de custos de F&B durante, aproximadamente, dois meses, e na seção de contabilidade durante uma semana.

3.1.1.1. Controlo de custos de F&B

Os custos designam-se como sendo os gastos fundamentais para a produção de um produto ou serviço (Lunkes, 2004).

¹⁴ Localizado nas traseiras do *resort*, é a zona de entrada e de saída dos colaboradores e das viaturas dos fornecedores.

Segunda Quintas (2006a), os custos de produção são todas as matérias-primas, a mão-de-obra e outras despesas indiretas de produção, utilizadas para a realização de um produto acabado ou do serviço.

No VVP, esta secção tem como principal função, o controlo de todos os custos mensais, fornecendo para a direcção financeira e de F&B, tabelas de análise com toda a informação dos custos realizados de cada mês, o que permite definir metas e pressupostos orçamentais, de forma a maximizar os lucros operacionais. Toda a informação efetuada ao longo de todo o mês é, posteriormente, enviada à contabilidade, onde prosseguem com a elaboração final de toda a informação contabilística.

É constituído por uma equipa de dois colaboradores e foram eles os principais responsáveis pelo meu acompanhamento diário. Nesta secção desempenhei as seguintes funções: lançamento de faturas de fornecedores no sistema informático *Materials Control*; realização de inventários nos *outlets* de comidas e bebidas; lançamento dos inventários realizados; no *Materials Control*; transferências de produtos entre centros de custos; realização de mapas mensais de custos, arquivo de documentação.

3.1.1.2. Contabilidade

De acordo com Lunkes (2004:58), a “contabilidade é uma ciência que tem como objetivo o estudo do património por meio da utilização de métodos especialmente desenvolvidos para coletar, registar, acumular, organizar, resumir, processar, comunicar e analisar todos os fatos que afetam a situação patrimonial da empresa”.

Segundo Quintas (2006a:717), a contabilidade tem como principal objetivo “recolher, classificar, ordenar e registar as importâncias correspondentes às numerosas transações do hotel, permitindo interpretar e analisar os seus resultados”.

A passagem pela secção contabilidade ocorreu a meio do segundo mês de estágio, durante uma semana. É constituída por cinco colaboradores, com diferentes funções, sendo uma responsável por todas as operações da secção. Todos os trabalhos exercidos na contabilidade, controlo de custos, compras e economato são reportados à chefe de contabilidade, reportando esta à Diretora Financeira.

Nesta secção não desempenhei funções relevantes, apenas consistiu pela observação dos trabalhos realizados e explicações dadas pelos colegas da secção, de forma a ter uma pequena noção da realidade operacional.

3.1.2. Estágio no departamento de *Food & Beverage*

Segundo Moser (2002:15), a indústria hoteleira adotou “ o termo F&B (Food and Beverage) para designar todas as atividades relacionadas com a produção, o serviço e a comercialização de comidas e bebidas”.

O fornecimento de alimentação e de bebidas apresenta um grande desafio diário, para todos os intervenientes e, principalmente, para o responsável do departamento, devido à elevada concorrência, à intensa mão-de-obra, à exigência de uma gestão rigorosa, à dificuldade de atingir e manter a plena consistência ao longo de todo o ano (Moser, 2002).

O departamento de Food & Beverage está organizado em seis secções, como é possível observar na figura 3.2. É um departamento que está em constante contacto com o cliente e que preza pela máxima satisfação do mesmo, oferecendo-lhe uma experiência única e memorável. Apresenta uma grande importância para a organização e complementa todas as outros departamentos com um serviço de excelência, desde serviços de quartos, reservas de restaurantes, *catering*, informações financeiras, entre outras,

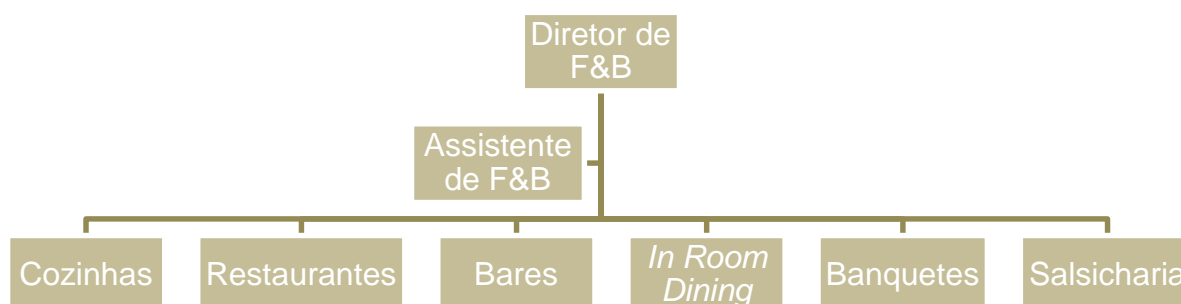


Figura 3.2 – Organograma do Departamento de *Food & Beverage*

Fonte: Própria

O estágio, neste departamento teve a duração de dois meses, nas secções de direção, banquetes, restaurantes e bares.

3.1.2.1. Banquetes

Para Walker (2002), a definição de banquetes está relacionada com um conjunto de pessoas que está reunida a comer, num determinado local e ocasião. Deste modo, Quintas (2006b: 566) afirma que os banquetes oferecem “a oportunidade de obter margens de lucro mais vantajosas do que as vulgarmente conseguidas com as refeições correntes, sobretudo pelos ganhos extraordinários resultantes do volume de refeições servidas e pela possibilidade de fixar os seus preços de forma adequada a cada caso”.

A primeira semana de estágio no departamento de F&B ocorreu nos banquetes. Esta secção situa-se nos escritórios do departamento e é representada por duas pessoas responsáveis, sendo que uma está no *back-office*, com a organização dos banquetes, e a segunda pessoa está na área operacional e é responsável pela montagem, preparação e execução de todo o serviço operacional.

Os banquetes designam-se pela organização de casamentos e de outros eventos de banquetes, da qual O VILA VITA Parc apresentou um aumento exponencial na organização de eventos de casamentos, nos últimos anos.

As funções que desempenhei nesta secção estão relacionadas com a área de *back-office*, no acompanhamento na organização dos eventos, desde ao contacto com o cliente, ao envio dos pacotes de casamento e de toda a informação do *resort*, à realização de contratos de banquetes, à elaboração de menus personalizados e visitas ao *resort*.

3.1.2.2. Direção de F&B

O departamento de F&B dispõe de um representante geral, designado de diretor de F&B, e que de forma geral, segundo Walker (2002), o diretor tem como principais funções, dirigir e organizar as atividades de todo o departamento, a fim de garantir todos os padrões de qualidade do serviço e dos produtos a serem vendidos, de forma a maximizar os proveitos.

A segunda semana de estágio neste departamento foi na direção de F&B e começou com a troca de conhecimentos, da parte do diretor, acerca dos processos de trabalho (*standards* da *LHW*), da gestão do serviço e da equipa de trabalho, e comunicação com o hóspede. Considero que esta ação foi muito essencial, na medida para me interiorizar e familiarizar, acerca das atividades operacionais que iria, posteriormente, passar. Nos dias seguintes, acompanhei algumas atividades desempenhadas pelo assistente de

direção do departamento, desde o preenchimento de quadros de gestão, a realização de menus de sugestão diária para restaurantes e a presença nos *briefings* diários dos restaurantes.

3.1.2.3. Restaurantes

Ao longo dos anos, os hoteleiros têm vindo a constatar uma grande importância nos restaurantes, como sendo um complemento do principal negócio, o alojamento (Chon e Sparrowe, 2003). Os restaurantes podem ter diversas categorias e as suas refeições não são servidas apenas a hóspedes, mas também a outros consumidores externos (Walker, 2002).

O estágio avançou para a secção de restaurantes, ao longo de mais de um mês, desempenhando funções operacionais. Dada a baixa ocupação, tive a oportunidade de reter mais e melhores conhecimentos, da parte de colegas e de chefias, o que fez muito enriquecer as minhas competências no trabalho.

As minhas funções passaram pela realização do serviço de pequeno-almoço, almoço e jantar em vários restaurantes, estando responsável pelo serviço de *couverts* e de sobremesas. Colaborei na limpeza de todo o material e na reposição das salas. Realizei a função de *host* no serviço de pequeno-almoço, dando as boas vindas aos hóspedes, à entrada do restaurante, e acompanhando-as à mesa. Auxiliei o *commis* de restaurante, na colação dos talheres certos na mesa (marcação das mesas) e no transporte das refeições da cozinha para a mesa (serviço de roda). Esta função exige uma grande capacidade de organização e coordenação pessoal, para que todos os hóspedes sejam servidos nos *timings* certos.

Com a disponibilidade de diversos chefes de sala, obtive algum conhecimento acerca do sistema MICROS, utilizado em todos os *outlets* de comidas e bebidas, na realização de pedidos para a cozinha e no lançamento das contas. Este sistema está conectado com o sistema OPERA, e todas as contas que são debitadas nos quartos dos hóspedes, entram de imediato no OPERA, para a conta do hóspede.

3.1.2.4. Bares

Os bares são as áreas que oferecem aos hóspedes, uma oportunidade de relaxamento e de socializar com outros hóspedes, durante a apreciação de um cocktail ou de qualquer outra bebida (Walker, 2002). Consequentemente, estes pontos de venda constituem uma enorme fonte de receita para o departamento de F&B, porém, é necessário existir uma boa gestão e um controlo rígido sobre as bebidas vendidas, de forma a prevenir um elevado nível de custos e obter uma grande eficiência (Walker, 2002).

Como a necessidade de colaboradores era maior nos restaurantes, estive apenas duas semanas na secção dos bares, mais propriamente, no Oasis Bar. As funções que desempenhei estavam relacionadas com o transporte de bebidas e de comidas ligeiras à mesa, limpeza de todo o material e do espaço. Dada a baixa ocupação verificada, e com a disponibilidade e amabilidade dos colegas, tive a oportunidade de adquirir mais conhecimentos sobre as diversas bebidas que o bar dispõe e, ainda, na realização de cocktails.

3.1.3. Estágio no departamento de Recursos Humanos

Segundo Sekiou et.al. (2001), a gestão de recursos humanos compreende as medidas (políticas, processos) e as atividades (recrutamento) que envolvem os recursos humanos, e destinam-se a otimizar a competência e o desempenho dos indivíduos e da organização.

As pessoas são classificadas como sendo um fator essencial para o sucesso de qualquer organização (Cunha et.al., 2010), dado a serem o capital intelectual da mesma, através dos seus “conhecimentos, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos globais” (Chiavenato, 2005:8).

A sua gestão é definida por Chiavenato (2005:7), como “uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspetos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes”.

O departamento de Recursos Humanos do VVP encontra-se dividido em três áreas, que estão transpostas na figura 3.3.



Figura 3.3 – Organograma do Departamento de Recursos Humanos

Fonte: Própria

O meu percurso de estágio continuou no departamento de Recursos Humanos com a duração de uma semana. Embora tenha sido por um curto período de tempo, o principal objetivo neste departamento era de perceber a sua importância para o *resort*, conhecer as principais funções exercidas, e qual o seu impacto da sua gestão para um eficaz funcionamento operacional em todo o empreendimento.

No primeiro dia, estive reunido com a diretora de recursos humanos, na qual contextualizou o departamento, com uma abordagem nos objetivos e na importância de uma correta gestão do departamento para um bom funcionamento operacional do *resort*,

De seguida, durante dois dias, acompanhei as atividades exercidas pelos dois colegas da área do desenvolvimento organizacional. Deste modo, no primeiro dia, acompanhei o funcionamento das atividades de um dos colegas, relacionado com a gestão do banco de horas, na qual procedeu-se ao fecho dos horários mensais, dos departamentos operacionais, e à introdução das horas dos funcionários, referentes a férias, feriados, folgas, baixas, entre outras. Acompanhei a realização de um manual, acerca do funcionamento de um novo modelo interno, de avaliação de desempenho. Este modelo

permite elaborar autoavaliações dos colaboradores e avaliações dos mesmos, por parte das chefias.

No segundo dia, acompanhei as principais atividades do outro colega, da mesma área, relacionadas com o recrutamento e seleção de novos colaboradores; a avaliação do desempenho dos colaboradores; a implementação e introdução do mapa horário; a realização do relatório de horas dos diversos departamentos, de forma a proceder à análise dos custos mensais.

No dia seguinte estive com uma colega da área administrativa, na qual explicou-me as suas funções diárias. Estas estão relacionadas com a realização de contratos de trabalho, realizações de declarações, acidentes de trabalho, agendamento de consultas médicas, preparação de presentes para colaboradores aniversariantes, elaboração de placas identificativas dos colaboradores, entre outras.

Para finalizar o meu estágio neste departamento, estive presente com a colega da área de formação. Esta área é responsável pela gestão e organização de formações internas aos colaboradores, com o objetivo na transmissão de novos conhecimentos específicos para o trabalho diário. A minha colaboração nesta seção esteve relacionada com o preenchimento de certificados de formação.

3.1.4. Estágio no departamento Comercial e *Marketing*

De acordo com Baker, Huyton e Bradley (2000), o departamento Comercial e *Marketing* é o principal responsável por gerar novos clientes e novos negócios num hotel, e é, ainda, responsável por toda a publicidade e promoção do hotel.

Definido por Quintas (2006b:750), a gestão de *marketing* apresenta diversos objetivos principais, para os empreendimentos turísticos, tais como: "reter e aumentar o negócio representado pelos clientes atuais, garantindo um importante *repeat business*; estimular a procura do hotel para novos clientes, através da criação de produtos e serviços suscetíveis de satisfazer as suas necessidades; aconselhar as estratégias e meios técnicos capazes de influenciar a decisão dos compradores; assegurar a manutenção dos níveis de serviço desejáveis em todas as áreas de exploração".

Na atividade hoteleira, o *marketing* apresenta princípios gerais, segundo Quintas (2006b:751), tais como: "identificar as necessidades e desejos dos segmentos de mercado visados e determinar a ordem de prioridade dos problemas dos clientes;

confrontar as respostas dadas pelo hotel, com as soluções que deverão ser adotadas, no futuro, para a resolução de problemas; ajustar as soluções encontradas às necessidades dos clientes, procurando satisfazê-las de forma mais eficiente do que a concorrência; persuadir os interessados da eficácia das soluções oferecidas para a satisfação dos seus problemas, conquistando a sua preferência, no presente como no futuro”.

No VVP, esta secção localiza-se no terceiro piso do edifício principal, junto aos escritórios da direção, e está dividido em quatro secções, como se pode verificar na figura 3.4. O estágio apenas passou pelas secções de Eventos, Comercial e Reservas e teve a duração de, aproximadamente, um mês e meio. É de referir que as secções de Eventos e Comercial situam-se no mesmo espaço, sendo que as atividades exercidas iam de encontro com as necessidades de cada secção.

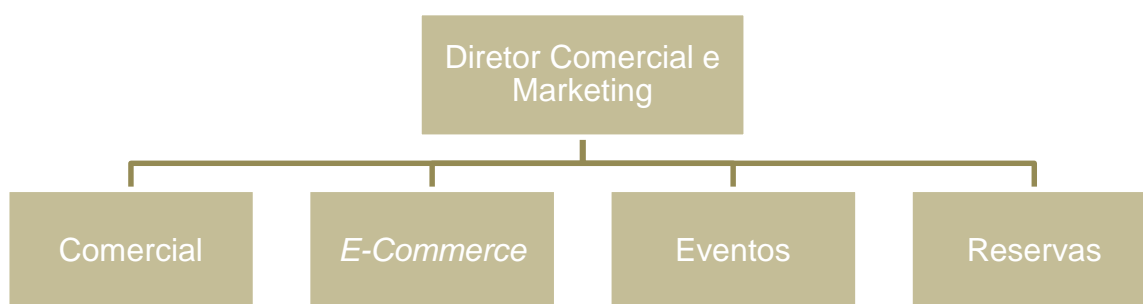


Figura 3.4 – Organograma do Departamento Comercial e *Marketing*

Fonte: Própria

3.1.4.1. Comercial

A secção Comercial é constituída por três colaboradores, responsáveis por vender os produtos VILA VITA Parc e Herdade dos Grous, a uma grande variedade de mercados, por quase todo o mundo, sendo que a maioria encontra-se localizada no continente europeu. A criação de novos contactos, com empresas turísticas ou outras, é muito importante para a obtenção de novos clientes individuais e de grupos. A atualização da informação de promoção do *resort* e a realização de *photo shootings* nos vários espaços do mesmo, são outras atividades elaboradas por uma colaboradora da área comercial.

Em conjunto com uma colega, ajudei no início da organização da segunda edição do *Fine Wine & Food Fair 2015*¹⁵, através de contactos de participação a conceituados chefes nacionais e internacionais, e produtores de vinho e produtos *gourmets*. Também participei na promoção de vários espaços, com o acompanhamento e apoio a fotógrafos, durante a realização de *photo shootings*.

3.1.4.2. Eventos

Segundo Zanella (2004), “os eventos têm uma importância significativa na área do turismo e são umas das atividades que mais crescem neste segmento”. São caracterizados por serem uma atividade que reúne um conjunto de pessoas, numa determinada data e local, com o propósito de celebrar um acontecimento importante (Zanella, 2004).

Esta secção é composta por duas colaboradoras, na qual são responsáveis pela organização de eventos de grupos e de casamentos. Os eventos de grupos estão, em grande maioria, ligados a empresas que pretendem realizar conferências, reuniões, ou outros tipos de eventos. Relativamente a casamentos, são, diariamente, recebidos *emails* para a organização de casamentos. Na receção de contactos para eventos, é realizada uma proposta de grupo com toda a informação inerente ao pedido realizado, e após a confirmação do cliente é necessário realizar um *Block* no sistema OPERA, com toda a informação inserida na proposta de grupo. Este *Block* é essencial para determinar, no sistema, o bloqueio de quartos, salas de reunião, restaurantes ou outros espaços.

As minhas atividades estiveram muito ligadas com a área de Eventos, ficando responsável por responder a todos os *emails* de casamentos, com toda a informação necessária, desde pacotes de casamentos, espaços da cerimónia, restaurantes, disponibilidade de quartos e de datas, e preços; contactei os clientes a fim de saber se a proposta de grupo era aceite e realizei *Blocks* no OPERA; organizei transferes para os eventos; acompanhei a realização de contratos com empresas turísticas; colaborei no arquivo de documentação.

¹⁵ Evento gastronómico que reúne dezenas de chefs, portugueses e internacionais, galardoados por diversas entidades gastronómicas internacionais, e cerca de duas dezenas de produtores de vinho e de produtos gourmet.

3.1.4.3. Reservas

Para Quintas (2006a), “a função das reservas deverá visar a maximização da ocupação e das receitas da venda de quartos, através da gestão superiormente eficaz da capacidade disponível”. Deste modo, possui como principais objetivos, a venda de unidades de alojamento, garantir o controlo permanente da inventário e a recolha de todas as condições para a satisfação dos clientes (Quintas, 2006a).

A última semana de estágio, deste departamento, foi realizada na secção de reservas, representada por quatro funcionárias, e consistiu no acompanhamento das suas funções diárias. Esta secção tem como principais responsabilidades, o atendimento (telefónico) de reservas de clientes individuais; estar constantemente informado acerca das promoções, pacotes e campanhas em vigor; realização de transferes; impressão de reservas nos *websites* dos operadores turísticos; verificação de reservas *online*; arquivo da documentação das reservas.

3.1.5. Estágio no departamento de Alojamento

Para Quintas (2006a:408), “ o alojamento constitui o elemento essencial e a base da exploração dos empreendimentos hoteleiros, de tal forma que, na maioria dos casos estes valem sobretudo, pelo número, natureza e qualidade dos quartos e suites, ou apartamentos, que os compõem”.

O departamento de Alojamento é maior dentro da estrutura interna da organização, com um total de sete secções, como se pode verificar na figura 3.5. Este departamento preza pelo deleite dos seus hóspedes, desde o momento da reserva até à sua partida.

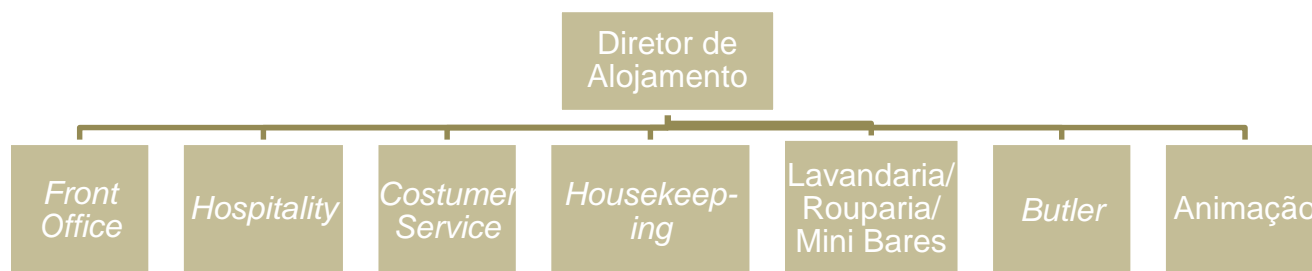


Figura 3.5 – Organograma do Departamento de Alojamento

Fonte: Própria

O estágio teve a duração de um mês e meio, com início na secção de *Housekeeping*, seguindo para o *Front-Office* (receção) e finalizando no *Hospitality*.

3.1.5.1. *Housekeeping*

O *Housekeeping* é a secção responsável pela limpeza diária de todas as áreas de alojamento, por manter todas as áreas comuns do hotel limpas (Baker, Huyton e Bradley, 2000). No VVP, é também responsável pela limpeza dos escritórios de todos os departamentos e pela realização diária do serviço de *turndown*¹⁶.

Esta secção tem uma forte ligação com o *front office*, devido a fornecer toda a informação relativa aos quartos, como por exemplo, o estado dos quartos, os quartos disponíveis, os quartos fora de serviço (Baker, Huyton e Bradley, 2000).

A equipa de *Housekeeping* do VVP está dividida em dois turnos, sendo que o turno da manhã é responsável pela limpeza de todos os quartos com estadia e com entrada no

¹⁶ O *turndown* é uma atividade de quarto realizada no VVP, que pretende oferecer aos hóspedes, uma noite com todo o conforto. É realizada entre as 18h00 e as 22h00, e refere-se à arrumação do quarto com a reposição de toalhas, a limpeza dos lixos, a abertura da cama, a colocação de um pequeno tapete em cada extremidade da cama, o encerramento dos cortinados, a colocação de um chocolate e de um cartão a desejar uma boa noite.

dia, pela reposição de roupas nos escritórios. O turno da tarde é responsável pela realização do serviço de turndown, limpeza de quartos e reposição de roupas nos escritórios.

Ao longo da primeira semana, nesta secção, desempenhei funções de um empregado de andar: limpeza das unidades de alojamento; mudanças de roupas da cama e toalhas; reposição de frutas e de águas, que estão incluídas na estada dos hóspedes; realização do serviço *turndown*. Na segunda semana, desempenhei funções de governante, com a verificação e supervisão diária das limpezas nos quartos, transporte de material necessário para os quartos e gestão da limpeza de quartos, através do preenchimento de folhas de serviço.

3.1.5.2. Front office

Segundo Abbot e Lewry (2006:11), o front office é “um termo utilizado pelos hotéis para referir as várias secções que lidam com as reservas, atribuição de quartos, receção, faturas e pagamentos”, sendo que a sua atividade inicia na chegada do hóspede ao hotel e prolonga-se até à sua saída, compreendendo, ainda, todas as operações relacionadas com a entrada e permanência de qualquer pessoa no empreendimento (Quintas, 2006a).

A receção é a área mais focal do front office por ser, em muitos casos, o primeiro contacto do hóspede com o hotel (Abbot e Lewry, 2006). As suas funções são bastante variadas, dependendo da tipologia e de todas as formalidades de acolhimento do hotel, sendo que é muito difícil defini-las ao rigor. Porém, apresentamos, segundo Quintas (2006a:411) as principais atividades desenvolvidas numa receção:

- ✦ Acolhimento dos clientes à chegada;
- ✦ Reserva e contratação de alojamento e outros serviços do hotel;
- ✦ Correspondência com os clientes;
- ✦ Faturação e cobrança dos serviços prestados aos hóspedes;
- ✦ Atendimento dos pedidos de reclamações dos clientes;
- ✦ Elaboração de informação estatística;
- ✦ Organização e manutenção dos arquivos da secção.

O estágio seguiu para a secção de *Front Office*, ao longo de um período de duas semanas. Esta secção detém uma grande responsabilidade, para proporcionar uma boa imagem do *resort*, na chegada dos hóspedes, através das suas equipas de rececionistas, porteiros, bagageiros e motoristas. Deste modo, o hóspede pode chegar através da sua viatura pessoal ou com o motorista do *resort*. Na sua chegada é cumprimentado pelo porteiro, na qual lhe dá as boas-vindas e o acompanha até à receção. Os bagageiros retiram as malas da viatura e reencaminha-as para a unidade de alojamento do hóspede, através de um carrinho porta-malas ou de um carro de golfe. Na chegada à receção, o hóspede é, de imediato, abordado pelo rececionista com toda a simpatia e conforto.

A receção foi a secção na qual o estágio decorreu ao longo de todo o tempo. É um espaço que tem como principais responsabilidades: a realização de *check-in* e de *check-out*; a realização de chaves eletrónicas dos quartos; no ato do *check-in*, informar os hóspedes dos principais espaços e serviços existentes; apoiar os restantes departamentos sobre a informação de hóspedes ou de contas de quarto; apoiar o hóspede com qualquer dúvida ou necessidade que possa ter; realização de reservas de restaurante.

As principais atividades realizadas estiveram relacionadas com: o atendimento de chamadas internas e externas; o arquivo diário de contas de restaurantes ou bares às respetivas pastas de cada quarto; realização de chaves eletrónicas; realização de reservas de restaurantes ou de outros serviços; preparação de chegadas; realização de listas de controlo de chegadas do dia seguinte; observação nos processos de realização de *check-in* e *check-out*; realização diária de cartas de boas-vindas para serem entregues à secção de *Housekeeping*, que posteriormente serão colocadas durante a preparação dos quartos; participação nas passagens de turnos, onde é transmitido aos colegas do turno seguinte, um conjunto de informações importantes, inerente ao serviço, a outros departamentos, hóspedes, etc.

Dado a ser o ponto central do *resort*, a receção lida, diariamente, com todos os departamentos, na medida de transmitir toda a informação acerca dos hóspedes e com uma maior facilidade de contactar os mesmos.

3.1.5.3. Hospitality

O *Hospitality* ou hospitalidade (em português) é entendido por Abbot e Lewry (2006:121), como sendo um serviço de “antecipação e satisfação das necessidades do hóspede”.

O estágio, no departamento de Alojamento, finalizou na secção do Hospitality, num período de duas semanas. O Hospitality é um serviço que presta todo o apoio ao hóspede, durante a sua estada, de forma a garantir-lhe a sua total satisfação.

O seu balcão encontra-se situado próximo da receção e tem como principal responsabilidade: o apoio ao hóspede, acerca de toda a informação do *resort*; encaminhar o hóspede até ao quarto, durante o seu *check-in*; o aconselhamento de restaurantes ou lugares a visitar; venda de serviços; reserva de restaurantes ou de outros serviços; esclarecimento de dúvidas; serviço de *buggy*; atualização de documentos informativos meteorológicos; preparação de pedidos especiais; realização diária de um documento interno, entregue a todos os departamentos e secções, designado por *line-up*, e que contém a informação da taxa de ocupação diária, número de hóspedes, atividades que se realizam no dia, informação acerca da chegada de hóspedes mais relevantes na sociedade ou que são *loyalty guests*.

As atividades exercidas estão relacionadas com todas as responsabilidades, anteriormente, referidas. Foram adquiridas diversas competências, no sentido de melhorar a comunicação e o relacionamento com o hóspede, e de proporcionar os seus desejos, o que, por vezes, é necessário fazê-lo num curto período de tempo.

3.1.6. Estágio no departamento de Qualidade

Os empreendimentos turísticos devem de ter como objetivo prioritário, garantir a total qualidade das suas instalações, produtos e serviços, de modo a garantir a satisfação dos seus hóspedes e trabalhadores (Quintas, 2006a).

De acordo com Nunes (2006:20), “as condições de segurança, higiene, saúde no trabalho (SHST) contribuem o fundamento material de qualquer programa de prevenção de riscos profissionais e contribuem, na empresa, para o aumento da competitividade com diminuição da sinistralidade”. Igualmente, a qualidade das condições de SHST, no local de trabalho, é fundamental para a otimização da qualidade de vida dos trabalhadores na sociedade (Nunes, 2006:20).

O departamento de Qualidade está situado junto aos escritórios da direção e é representado por uma pessoa, na qualidade de diretor.

Este departamento não deve ser visto como um custo para o empreendimento, mas sim um investimento, visto que desempenha um importante papel para o mesmo. É

responsável por toda a segurança e saúde de todos os hóspedes e trabalhadores, pela qualidade alimentar e pela gestão ambiental. A implementação de novos equipamentos e produtos, e o controlo constante de todas as áreas, são importantes para assegurar a total qualidade e satisfação de todos. Relativamente à saúde e segurança no trabalho, todos os espaços de trabalho estão totalmente equipados com produtos e equipamentos adequados de forma a reduzir o risco coletivo. Todos os trabalhadores dispõem de vestuário e calçado próprio para a sua atividade profissional diária, e de equipamentos que asseguram a segurança pessoal de cada um.

O VILA VITA Parc tem vindo a comprometer-se com as melhores práticas ambientais, na separação de resíduos e de consumos energéticos, sendo que este ano, o resort e a Herdade dos Grous, foram galardoados a certificação de Eco Hotel, pela TÜVRheinland, um entidade internacional que presta serviços técnicos, de segurança e de certificação. Este reconhecimento dá a ambos, a oportunidade de demonstrar a sua conformidade ambiental e, ao mesmo tempo, uma redução nos custos operacionais, através da conservação de recursos valiosos.

Ao longo de quinze dias, o estágio decorreu ao lado do diretor do departamento, acompanhando-o nas suas atividades diárias.

Segundo Quintas (2006a:659), “a iniciativa de realização de auditorias regulares, revela a preocupação de garantir a adequada qualidade da oferta, criando as condições necessárias a uma melhoria contínua dos seus serviço”.

Dado a minha colaboração, o diretor proporcionou-me um elevado conhecimento prático, acerca das auditorias internas para a qualidade alimentar e o que se tem elaborado relativamente à segurança e saúde no trabalho. Deste modo, demonstrou-me como são realizadas as auditorias a todas as cozinhas e armazéns de produtos alimentares, através do seguimento de uma *check-list*. Acompanhei e colaborei na inspeção feita na Herdade dos Grous, para a certificação de Eco Hotel.

Todos os anos, é realizado um simulacro de segurança contra incêndio no resort, de forma a assegurar e aprovar todas as condições, numa situação real. Durante este exercício, acompanhei de perto a atividade realizada no posto de comando (back-office), local onde se efetua a gestão de todo processo de evacuação e socorro às vítimas, e onde é feito a comunicação aos departamentos para a atuação no local.

A salsicharia requer de um rigoroso processo de controlo, de forma a garantir toda a qualidade dos produtos. O diretor de qualidade, conduziu-me até ao espaço, com o

propósito de explicar toda o processo produtivo, bem como quais as condições a ter, para assegurar toda a qualidade dos produtos, a segurança e saúde dos trabalhadores.

3.1.7. Estágio no departamento da Direção

De acordo com Quintas (2006a:616), “a direção de estabelecimentos hoteleiros é, normalmente, constituída por um conjunto de pessoas – uma pessoa no caso dos pequenos estabelecimentos – lideradas pelo diretor-geral, a quem compete, por delegação dos proprietários ou seus representantes legais, assegurar a defesa dos seus interesses legítimos e desempenhar as principais funções da exploração designadamente o planeamento, organização, coordenação, contratação de pessoal, direção, controlo e avaliação das atividades do hotel e do seu pessoal”.

O estágio finalizou no Departamento da Direção, juntos dos assistentes de direção, durante um período de um mês. Na figura 3.6, é possível observar a estrutura do departamento, num total de quatro elementos, o diretor geral, a secretária de direção e dois assistentes de direção.

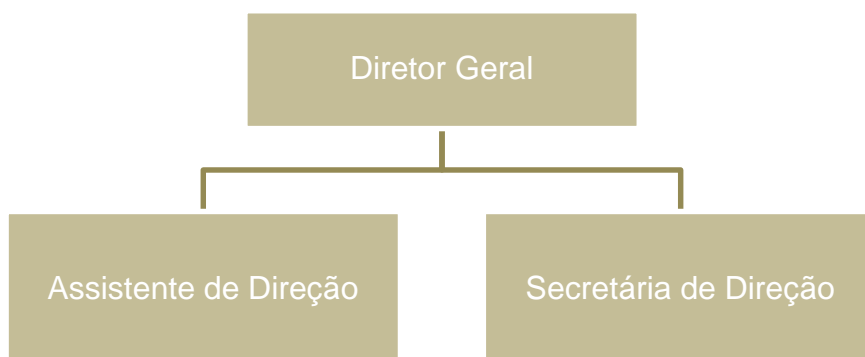


Figura 3.6 – Organograma do Departamento da Direção

Fonte: Própria

Após todo o conhecimento retido, através da passagem em todos os departamentos, confirmei um conhecimento mais amplo sobre toda a área operacional, o que me proporcionou uma grande capacidade na compreensão da resolução de determinadas situações, tais como reclamações, trocas de quartos, interação com hóspedes, entre outros.

Os assistentes de direção têm como principais responsabilidades: assistir o diretor-geral; principais responsáveis na ausência do diretor-geral; presenciar a reunião de

direção, durante a manhã, com a presença do diretor ou um substituto de cada departamento; assistir as passagens de turno da receção, de forma a conhecer e a acompanhar todas as atividades ou situações importantes no resort; interagir com os hóspedes, de forma a perceber situação da sua estada; responder a reclamações de hóspedes; responder aos comentários dos hóspedes no *TripAdvisor*; a elaboração de tabelas informativas para o diretor-geral.

A realização do estágio teve como finalidade, acompanhar e observar todas as atividades diárias, anteriormente referidas, exercidas pelos assistentes de direção. Também elaborei convites para o *Management Cocktail* e participei no mesmo. Este cocktail é organizado semanalmente, na época de verão, e pretende criar uma interação entre hóspedes e membros das direções, de forma a conhecerem-se melhor uns aos outros, trocar experiências, saber como está a ser a estada e, se possível, a venda de serviços.

O departamento de F&B convidou-me a participar na operação do evento “Fine Wine & Food Fair 2015”, que ocorreu durante o estágio na direção. Tive a oportunidade de trabalhar no restaurante Ocean, ao longo de 4 dias, com chefes galardoados com três estrelas Michelin, chefe Jonnie Boer, chefe Gert De Mangeleer, chefe Klaus Erfort e chefe Jacob-Jan Boerma. Ainda no penúltimo dia do evento, o mais esperado de todos, o jantar volante com chefes conceituados e os produtores de vinho, nacionais e internacionais.

3.2. Análise crítica do estágio

Com o decorrer do estágio e com a execução de novas funções, alcancei competências que me fizeram progredir na minha carreira profissional e a nível pessoal. A oportunidade dada em passar por todos os departamentos, foi uma mais-valia na compreensão de toda a operacionalidade, numa extensa estrutura de um empreendimento de luxo, como o VILA VITA Parc.

O período total de estágio não foi o suficiente para a totalidade dos departamentos, o que resultou num baixo período de tempo em alguns departamentos e secções e num baixo desenvolvimento de competências práticas.

Durante o estágio senti limitações em alguns departamentos, o que não me permitiu desenvolver determinadas tarefas:

- ✦ No Departamento Financeiro, teria que ter estado um mês em ambas as secções, contudo, apenas tive uma semana na contabilidade, o que me limitou no desenvolvimento prático das funções exercidas.
- ✦ Na Recepção não tive a oportunidade de efetuar um *check-in* ou um *check-out*, sendo que apenas presenciei a sua operação.
- ✦ No Departamento de Marketing, estive a maior parte do tempo na secção de Eventos, o que não me permitiu desenvolver muitos conhecimentos práticos na área comercial. Considero o arquivo importante, para o desenvolvimento de capacidades de organização no trabalho, porém, estive cerca de uma semana a limpar um arquivo perdido, rodeado de poeiras e bolor. Esse trabalho, não me trouxe numa regalia no desenvolvimento de conhecimentos e apenas retirou a oportunidade de permanecer mais tempo noutras áreas do departamento.
- ✦ No departamento de F&B, considero que deveria ter estado na direção no final do período de estágio, no departamento, e não no início. Isso causou-me algumas limitações, no sentido de ainda não ter estado na operação e de não conhecer os espaços. Ainda, o período foi de tempo, foi muito baixo, o que não me permitiu desenvolver muitas competências.
- ✦ Na Direção senti algumas limitações, devido a ser um departamento que aborda assuntos confidenciais e que não podem estar ao alcance de estagiários. No surgimento de reclamações não podia estar presente, para não causar desconforto para o hóspede.

Uma grande percentagem dos hóspedes é proveniente de países, onde a língua predominante é o alemão. De tal forma, considero que a falta de conhecimento da língua alemã foi um entrave na realização de algumas tarefas, bem como para o relacionamento com alguns hóspedes.

A participação no Fine Wine & Food Fair 2015, deu-me a oportunidade de trabalhar com grandes profissionais na arte da gastronomia, desenvolvendo conhecimentos operacionais num restaurante com duas estrelas Michelin, onde é exigido muito rigor no pormenor.

A realização de diversas tarefas permitiu-me, ainda, ampliar novos conhecimentos informáticos, tais como o *Materials Control* e o *Opera*. Estes sistemas são, internacionalmente, utilizados por muitas empresas na área da hotelaria.

Por fim, afirmo que o estágio foi muito positivo, pois permitiu-me desenvolver conhecimentos técnicos, ligando tudo o que aprendi no percurso académico com a realidade operacional de uma elevada estrutura organizacional, junto de pessoas excepcionais e que na qual tive o privilégio de trabalhar.



CAPÍTULO IV

Desafio: A avaliação dos riscos
psicossociais na seção da
lavandaria

4. Desafio: A avaliação dos riscos psicossociais na secção da lavandaria

Este capítulo apresenta o desafio realizado no *VILA VITA Parc*, acerca da avaliação dos Riscos Psicossociais, proposto pelos diretores do departamento de Recursos Humanos, Sra. Ana Rita Araújo, e do departamento de Qualidade, Sr. André Matos.

Os riscos psicossociais, refletem um tema, relativamente, recente em Portugal e que se encontra na legislação nacional. Assim, o nº 2 do artigo 15º, do Decreto-Lei nº 102/2009, de 10 de setembro, que regula as obrigações do empregador, afirma que “o empregador deve zelar, de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade em condições de segurança e de saúde para o trabalhador”, visando um dos princípios gerais de prevenção, assegurando que os riscos psicossociais não constituem risco para a segurança e saúde do trabalhador.

Antes de se iniciar com este desafio, realizou-se uma reunião com os diretores que propuseram o mesmo, de forma a esclarecer melhor esta temática e começar a definir estratégias ao seu desenvolvimento. Definiu-se a importância de se começar por uma secção que, à partida, deveria ter níveis elevados de riscos psicossociais. Deste modo, decidiu-se escolher a secção da lavandaria, visto que se encontra fora da área do *resort*, com elevadas cargas de trabalho, sob temperaturas elevadas vindas dos equipamentos utilizados, bem como outras características suscetíveis à formação de altos níveis de riscos psicossociais.

Neste capítulo, apresentar-se-á, de início, uma caracterização da lavandaria, de forma a contextualizar esta secção; de seguida, caracterização da amostra juntamente com uma análise sociodemográfica; posteriormente a metodologia do desafio, indicando as ferramentas de recolha e de tratamento de dados; seguidamente, a análise dos resultados obtidos e uma análise final com a apresentação de planos de ação e medidas preventivas; para finalizar, apresentar-se-á as considerações finais do desafio, relacionado com o enquadramento teórico ao tema dos riscos psicossociais.

4.1. Caracterização da lavandaria

Foi a partir do ano de 2007, que a secção da lavandaria inicia a sua atividade, dando apoio, tanto para o *resort*, como para a herdade dos *grous*.

Localizada na vila de Porches, a aproximadamente 5 quilómetros do empreendimento, a lavandaria situa-se numa propriedade privada, em conjunto com outros dois serviços do Vila Vita Parc, o restaurante *Biergarten* e a salsicharia¹⁷.

Aberta ao longo de todo o ano, os seus serviços estão, apenas, ligados a dois empreendimentos turísticos, geridos pelo Vila Vita Parc, no caso do próprio *resort* e da Herdade dos Grous, localizada no Alentejo. Do *resort* são, diariamente, transportadas as roupas dos quartos e as roupas inerentes ao departamento de *F&B*, as fardas de todos os colaboradores e todos os pedidos de lavagem de peças de roupa de hóspedes.

Da herdade, apenas são transportadas roupas de elevado volume, tais como roupas das camas. Esse transporte é realizado entre uma a duas vezes por semana, consoante o volume de atividade existente na herdade.

A lavandaria apresenta um conjunto de máquinas bastante sofisticadas, permitindo assim, uma capacidade muito grande de produção e maior qualidade na rapidez dos serviços (lavagem, secagem, engomagem e dobragem). Também, os trabalhadores conseguem desfrutar de condições de saúde e segurança no trabalho superiores ao que tinham antigamente, diminuindo os níveis de perigo para os mesmos.

Dos dados fornecidos pelo departamento de Alojamento, no ano 2014, a lavandaria teve uma produção industrial total de 522.912,27 quilogramas de roupa, o que representa em valores, um custo total de 225.773,20 euros.

4.2. Caraterização da amostra

A secção da lavandaria é constituída por uma equipa, maioritariamente, fixa ao longo de todo o ano, abrangendo, assim, um número de seis a treze trabalhadores, consoante a época sazonal. A necessidade de mais colaboradores ocorre na época de verão, quando o volume de produção é muito elevado.

¹⁷ Centro de preparação de carnes, fornecidas pela Herdade dos Grous, e produção de salsichas tipicamente alemãs, com fim à comercialização ao público e à distribuição para o VILA VITA Parc.

Deste conjunto de funcionários, existe uma pessoa responsável por toda a equipa e coordenação do trabalho diário, na qual reporta toda a atividade ao chefe de secção de lavandaria, rouparia e minibares.

Os colaboradores têm como principais funções diárias, o transporte da roupa suja do *resort* para a lavandaria; a lavagem, a secagem, a engomagem e a dobragem de toda a roupa; o transporte da roupa lavada para o *resort*.

Para efeito da amostra deste estudo, apenas foram seleccionados os colaboradores da secção da lavandaria, num total de nove elementos. Na tabela 4.1, é possível observar a caracterização sociodemográfica dos nove funcionários desta secção. Esta caracterização foi obtida através de questões introduzidas no questionário, que será apresentado no ponto 4.3.1.

Sexo	Idade	Estado Civil	Habilitações literárias	Contrato	Antiguidade (anos)	Funções de Chefia
Feminino	48	União de Facto	6ºano (2º ciclo do ensino básico)	Efetivo	16	Sim
Feminino	65	Casada	4ºano (1º ciclo do ensino básico)	Efetivo	20	Não
Feminino	39	Casada	6ºano (2º ciclo do ensino básico)	Contrato a termo certo	8	Não
Feminino	58	Casada	4ºano (1º ciclo do ensino básico)	Contrato a termo certo	8	Não
Feminino	50	União de Facto	6ºano (2º ciclo do ensino básico)	Contrato a termo certo	2	Não
Masculino	60	Casado	4ºano (1º ciclo do ensino básico)	Efetivo	18	Não
Masculino	22	Solteiro	9ºano (3º ciclo do ensino básico)	Contrato a termo certo	3	Não
Masculino	44	Casado	6ºano (2º ciclo do ensino básico)	Efetivo	7	Não
Masculino	52	Casado	4ºano (1º ciclo do ensino básico)	Contrato a termo certo	8	Não

Tabela 4.1 - Caracterização Sociodemográfica da amostra

Fonte: Própria

De acordo com a informação estatística da análise sociodemográfica da amostra, apresentada no apêndice 3, verifica-se uma maioria de trabalhadores do sexo feminino, representando 56%, contra 44% de trabalhadores do sexo masculino. Os colaboradores contêm idades entre os 22 e os 65 anos, e apresentam uma idade média de 48 anos. Relativamente ao estado civil, 67% dos trabalhadores são casados, 22% estão em união de facto e apenas 11%, que representa 1 colaborador, é solteiro. As habilitações literárias estão compreendidas entre os três ciclos do ensino básico, com valores entre 44% para os dois primeiros ciclos e 11%, para o 3º ciclo. Observa-se também que os trabalhadores com um contrato efetivo têm mais anos de casa, exceto um caso, e dos contratos a termo certo, a maioria auferem, também, muitos anos de trabalho, sem possibilidade da efetividade. Por fim, do total dos trabalhadores da lavandaria, apenas uma pessoa exerce um cargo de chefia, como responsável de toda a coordenação do trabalho realizado e da sua equipa.

4.3. Metodologia do desafio

Para a realização deste desafio, foi delineada uma metodologia assente em dois métodos de recolha de dados, através do questionário e através da entrevista. O questionário foi direcionado à amostra de estudo e a entrevista foi remetida às chefias dos participantes em estudo, sendo eles o chefe das secções de lavandaria, rouparia e minibares, e a diretora de alojamento.

O primeiro método de estudo está relacionado com um método espanhol, de nome *F-Psico*, anteriormente desenvolvido no subcapítulo 2.1.5.1, do capítulo 2.

O segundo método de estudo foi desenvolvido, de modo a entender quais as opiniões existentes por parte das chefias, em relação aos fatores de risco psicossociais que foram estudados.

4.3.1. Aplicação do método F-Psico – Questionários

Para a realização do estudo da avaliação dos fatores psicossociais, recorreu-se ao método *F-Psico*, versão 3.1, do INSHT.

Devido ao questionário *F-Psico* estar previamente transcrito em castelhano, procedeu-se à sua tradução¹⁸, adaptando-o à nossa língua, devido à complexidade das questões e à dificuldade que poderia causar aos colaboradores da secção da lavandaria.

Para uma melhor avaliação, decidimos adicionar um conjunto de questões ao questionário, com sete itens de carácter sociodemográficas, de forma a obter uma melhor percepção da realidade dos participantes e poder fazer-se a relação com os fatores de riscos psicossociais. Estas questões referem-se aos seguintes temas:

- ✦ Sexo;
- ✦ Idade;
- ✦ Estado Civil;
- ✦ Habilitações Literárias;
- ✦ Tipo de Contrato;
- ✦ Antiguidade;
- ✦ Função de Chefia.

A distribuição dos questionários foi feita na lavandaria e com a ajuda da chefe de equipa, conseguimos entregá-los a todos os participantes. Como o volume de trabalho na lavandaria é, constantemente, muito elevado, não foi possível obter os questionários respondidos no mesmo dia e então, a recolha foi efetuada mais tarde.

4.3.2. Entrevistas

A entrevista é uma ferramenta sob forma de diálogo, utilizada por um investigador a sujeitos de uma amostra. Trata-se de uma de interação social, com o objetivo do entrevistador recolher dados ao entrevistado, que importam à investigação (GIL, 2008). A entrevista alcança uma grande utilidade para uma investigação, através da recolha de dados descritivos, dando ao investigador o desenvolvimento intuitivo da percepção de como os sujeitos interpretam as suas vivências no mundo (Bogdan e Biklen, 1994).

Após a realização dos questionários, achámos que seria importante realizar uma entrevista às chefias da secção da lavandaria, de forma a entender quais as suas opiniões acerca do tema em estudo e assim, relacioná-las aos resultados obtidos por parte dos questionários. Deste modo, foi elaborada uma entrevista¹⁹ direta às chefias,

¹⁸ Disponível no apêndice 4.

¹⁹ Disponível no apêndice 5.

sendo eles, o chefe das seções de lavandaria, rouparia e minibares e a diretora de alojamento.

As entrevistas foram realizadas presencialmente, de forma direta e separadas entre si, e tiveram a duração de, aproximadamente, 60 minutos. O objetivo seria de não haver manipulação nas respostas e assim, obter respostas claras e de perspetivas diferentes.

Definiu-se uma estrutura com um conjunto de quatro questões abertas, relacionadas com os fatores que apresentam maior e menor risco psicossocial para os colaboradores, outros fatores que possam influenciar os níveis de risco psicossocial e por fim, métodos ou procedimentos de trabalho que possam ser melhorados, conduzindo à redução dos mesmos riscos.

4.4. Análise dos resultados

A análise dos dados obtidos, através da metodologia realizada, foi elaborada com utilização de dois métodos de análise, sendo que para os questionários foi utilizada o programa informático do método *F-Psico*, onde se inseriu as respostas dos questionários e, posteriormente, obteve-se gráficos e quadros de análise.

Para a segunda metodologia, foi realizada uma análise qualitativa. Pretendeu-se analisar o que é mais explícito nas respostas dos entrevistados, de modo a aferir conclusões que possam ser cruciais, para o seu relacionamento com a análise dos resultados dos questionários.

4.4.1. Resultados dos questionários

É possível verificar na figura 4.1 a situação geral da análise dos riscos psicossociais. Esta divide-se nos 9 fatores, descrevendo os graus de risco associado a cada um deles, em forma de percentagem, numa escala de 0 a 100.

	Situação Adequada	Risco Moderado	Risco Elevado	Risco Muito Elevado
TT	78%			22%
AU	44%	23%	33%	
CT	56%		22%	11% 11%
EP	100%			
VCT	56%		33%	11%
PS	22%	11%	67%	
ITC	89%			11%
DF	100%			
RAS	89%			11%

Figura 4.1 - Análise Geral dos Fatores de Risco Psicossocial

Fonte: Própria

Relativamente à figura 4.1, no que concerne análise geral dos fatores de risco psicossocial, verificou-se que existem fatores que necessitam do seu máximo estudo, de forma a perceber-se quais os problemas existentes e assim, proceder-se a eventuais medidas de melhoramento, com vista à diminuição dos riscos.

Observou-se ainda, que há dois fatores classificados em situação adequada, sendo os fatores das Exigências Psicológicas e do Desempenho do Trabalho.

De seguida, é apresentada a análise pormenorizada, executada a cada fator de risco psicossocial, tendo como base os quadros de análise do programa *F-Psico* a cada fator e a cada questão (apêndice 6) e de análise dos fatores de risco com as questões sociodemográficas (apêndice 7).

✦ Tempo de Trabalho

Como é possível observar na figura 4.2, o fator de risco “Tempo de Trabalho” apresenta 22% de risco moderado, sendo que os restantes 78% classificam-se como situação adequada de risco.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	7	2	0	0
Percentagem de resposta	78%	22%	0%	0%

Figura 4.2 - Análise do fator Tempo de Trabalho

Fonte: Própria

De acordo com a análise feita dos diversos quadros de resultados obtidos, verificou-se que a percentagem de risco moderado resulta do trabalho realizado ao fim de semana e da incompatibilidade do tempo livre com familiares e amigos.

Dado a atividade da lavandaria ser crucial para o funcionamento dos trabalhos no *resort*, há necessidade de trabalho ao fim-de-semana e feriados. Porém, existem colaboradores com folgas ao fim de semana e ainda existe flexibilidade na troca de folgas.

✦ Autonomia

De acordo com a figura 4.3, o fator de risco “Autonomia” encontra-se dividido em diversos níveis de riscos psicossociais, apresentando 44% dos colaboradores em situação de risco adequada, 23% em situação de risco moderado e 33% dos colaboradores em situação de risco muito elevados. De acordo com o perfil sociodemográfico, os níveis de risco presente neste fator de risco psicossocial associam-se a colaboradores casados do sexo masculino e feminino, de idades entre os 35 e os 64 anos, sem cargo de chefia e maioritariamente com contratos a termo certo.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	4	2	0	3
Percentagem de resposta	44%	23%	0%	33%

Figura 4.3 - Análise do fator Autonomia

Fonte: Própria

A autonomia temporal revela alguns níveis altos de risco, relacionados com a falta de autonomia na adoção e na distribuição de pausas regulamentares, na determinação do ritmo de trabalho ao longo do dia e na possibilidade de atender assuntos pessoais.

Os níveis de riscos elevados associam-se, em grande parte, à autonomia decisória. Verificou-se, ainda, que os colaboradores possuem alguma falta de autonomia na tomada de decisão das atividades que realizam, na distribuição de tarefas diárias, na quantidade e qualidade de trabalho a que são expostos, na resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no trabalho e, por fim, na distribuição de turnos rotativos.

✦ Carga de Trabalho

Como é possível observar na figura 4.4, o fator de risco “Carga de Trabalho” manifesta que 56% dos colaboradores encontram-se em situação de risco adequada, 22% dos colaboradores em situação e risco moderado e 11% em situações de risco elevado e muito elevado. Os colaboradores que apresentam níveis de riscos, caracterizam-se maioritariamente como elementos do sexo feminino, de idades ente os 45 e os 65 anos e que já exercem esta atividade há mais de 5 anos.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	5	2	1	1
Percentagem de resposta	56%	22%	11%	11%

Figura 4.4 - Análise do fator Carga de Trabalho

Fonte: Própria

Os níveis de risco psicossocial revelam que existe, com alguma frequência, a realização do trabalho sob pressão de tempo, com uma elevada quantidade de trabalho e algum nível de dificuldade das tarefas a que os colaboradores estão sujeitos, o que irá influenciar o horário de trabalho e a realização de horas extras.

✦ Exigências Psicológica

De acordo com a figura 4.5, o fator de risco “Exigência Psicológica” obteve uma classificação totalmente positiva por parte dos colaboradores, destacando-se como um fator de risco em situação adequada.

Porém, com a observação das respostas aos itens que concebem este fator, verificou-se, mais detalhadamente, que 44% dos colaboradores ocultam com frequência e 44% ocultam às vezes, as emoções e sentimentos aos seus superiores e 44% afirmam que, por vezes, também o fazem aos seus colegas.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	9	0	0	0
Percentagem de resposta	100%	0%	0%	0%

Figura 4.5 - Análise do fator Exigências Psicológicas
Fonte: Própria

Este fator não necessitou de medidas de melhoria, porém, elaborou-se algumas medidas de manutenção, com o objetivo de se manter o que já está feito, para que num futuro, não se verificam alterações e ocorrência de outros níveis de risco, que não os desejados.

✦ Variedade e Conteúdo do Trabalho

Como é possível aferir na figura 4.6, o fator de risco “Variedade e Conteúdo de Trabalho” expressa que, 56% dos colaboradores encontram-se em situação de risco adequada, 33% dos colaboradores em situação de risco moderado e 11% dos colaboradores em situação de risco elevado.

De acordo com os itens sociodemográficos, verificou-se que os colaboradores em situação de risco moderado representam 40% do sexo feminino e 25% do sexo masculino e, 25% do sexo masculino encontram-se em situação de risco elevado. Situam-se numa faixa etária entre os 35 e os 64 anos, casados, com baixos níveis de habilitações literárias e não exercem nenhuma função de chefia.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	5	3	1	0
Percentagem de resposta	56%	33%	11%	0%

Figura 4.6 - Análise do fator Variedade e Conteúdo do Trabalho

Fonte: Própria

Os riscos psicossociais mostram que o trabalho exercido pelos colaboradores é muito rotineiro. Quase metade dos colaboradores não sabem ou não tem a perceção da importância do seu trabalho na organização, e ainda pelo facto de acharem que o seu trabalho não é, por vezes, reconhecido pelos seus superiores, colegas e familiares.

✦ Participação e Supervisão

Dado a observação da figura 4.7, o fator de risco “Participação e Supervisão” apresenta níveis de risco mais preocupantes em relação os restantes. Assim, verifica-se que 67% dos colaboradores classificam este fator como um risco muito elevado, 11% dos trabalhadores classificam este fator em risco e elevado e 22% em situação de risco adequada.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	2	0	1	6
Percentagem de resposta	22%	0%	11%	67%

Figura 4.7 - Análise do fator Participação e Supervisão

Fonte: Própria

De acordo com os itens sociodemográficos, verifica-se dos colaboradores que classificam este fator como risco muito elevado, 75% são homens e 60% são mulheres. De idades entre os 35 e os 64 anos, não apresentam funções de chefia e a maioria está em contrato a termo certo, sendo dessa mesma maioria, 80% classificam como risco muito elevado e 20% como risco elevado.

Os pontos que contribuíram para que este item seja fator de potencial risco psicossocial muito elevado, estão relacionados com o grau de participação na introdução de mudanças nas equipas e formas de trabalho, no lançamento de novos e melhores produtos, na reestruturação e reorganização de departamentos ou áreas de trabalhos e na elaboração de normas de trabalho. De acordo com a supervisão das chefias, 11% dos colaboradores afirma que esta não intervém no método para realizar o trabalho e 11% afirma que a supervisão na qualidade de trabalho é insuficiente.

✦ Interesse pelo Trabalhador e Compensação

Como é possível aferir na figura 4.8, este fator de risco apresenta resultados positivos, porém, 11% dos inquiridos (1 trabalhador) classifica este fator em situação de risco moderado. Deste modo, verifica-se que 66% dos inquiridos afirmam que não têm qualquer informação acerca da possibilidade de promoção do cargo que exerce e quais os requisitos. Também, 66% dos inquiridos dizem que não existe possibilidade de desenvolvimento de carreira.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	8	1	0	0
Percentagem de resposta	89%	11%	0%	0%

Figura 4.8 - Análise do fator Interesse pelo Trabalhador e Compensação

Fonte: Própria

Registou-se um dado muito interessante acerca do salário que os trabalhadores auferem, pois dizem que estão todos satisfeitos com a remuneração que recebem.

✦ Desempenho de Funções

De acordo com a figura 4.9, o Desempenho de Funções é outro fator de risco que obteve uma classificação totalmente positiva, evidenciando-se como um fator de situação adequada.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	9	0	0	0
Percentagem de resposta	100%	0%	0%	0%

Figura 4.9 - Análise do fator Desempenho do Trabalho

Fonte: Própria

Contudo, observou-se a análise pormenorizada às questões que agrupam este fator e verificou-se que 11% dos inquiridos afirmam que a informação dada pela empresa é pouco clara, acerca da quantidade de trabalho que se espera que se faça, do tempo previsto de trabalho e da responsabilidade do posto de trabalho. Também, registaram-se situações relacionadas com tarefas irrealizáveis por falta de recursos, com procedimentos de trabalho incompatíveis com os objetivos, com conflitos morais, com instruções contraditórias e com exigências de responsabilidades ou tarefas que não se enquadram com funções do colaborador.

★ Relações e Apoio Social

Por fim, é possível conferir na figura 4.10, que este fator de risco está caracterizado pelos colaboradores em 88% de situação de risco adequada e em 11% de risco moderado.

Os pontos que contribuíram para que este item tenha uma pequena classificação de risco psicossocial moderado, estão relacionados com 11% dos colaboradores achar que, por vezes, não podem contar com ajuda das suas chefias para tarefas complicadas ou delicadas; 11% não poder contar com a ajuda dos seus subordinados; 22% não poder com a ajuda de outras pessoas que trabalham na empresa; 11% em situações em situações de conflitos interpessoais, situações de violências física e psicológica, e de assédio sexual.

	Situação adequada	Risco moderado	Risco elevado	Risco muito elevado
Nº inquiridos	8	1	0	0
Percentagem de resposta	89%	11%	0%	0%

Figura 4.10 - Análise do fator Relações e Apoio Social

Fonte: Própria

4.4.2. Resultados das entrevistas

Dos resultados das entrevistas, constataram-se respostas com visões diferentes, sendo um dos entrevistados com respostas relacionadas com a proximidade que tem dos trabalhadores e o outro, com um foco a nível da gestão.

A tabela 4.2 foi criada para demonstrar a análise que foi feita às duas entrevistas, de uma forma muito sucinta e direta. Verificou-se que ambas as chefias consideram que a secção da lavandaria agrega um elevado volume de trabalho e que esse poderá ser considerado como o fator de maior risco, levando à origem de diversos perigos.

QUADRO INFORMATIVO DE ANÁLISE ÀS ENTREVISTAS								
Entrevistador	Fator maior risco	Obs.	Fator menor risco	Obs.	Outros fatores influenciadores de grande risco	Obs.	Métodos ou procedimentos a serem melhorados	Obs.
Chefe de Lavandaria	. Carga de Trabalho	Elevado volume de trabalho	. Autonomia	Flexibilidade de horários com os trabalhadores	. Elevadas temperaturas	Derivado ao elevado número de máquinas	. Formações específicas	Aumento de formações específicas aos métodos de trabalho e aos produtos
	. Exigências Psicológicas	Exigências cognitivas e Exigências emocionais – ambas relacionadas com o elevado volume de trabalho			. Avarias frequentes	Avarias com impacto no trabalho dos funcionários		
	. Interesse pelo Colaborador e Compensação	Desde 2007, apenas houve um reconhecimento presencial de diretores, pelo trabalho realizado	. Participação e Supervisão	Foi implementado um sistema de rotação diária de tarefas	. Sistema MANUGEST	Baixo conhecimento na atribuição de níveis de importância das avarias no sistema		

(Continuação na página seguinte)

(Continuação da página anterior)

	. Desempenho de Funções	Colaboradores com menos experiência influenciam o ritmo de trabalho			. Colocação de colaboradores jovens	Fraca visão de continuidade e		
	. Relação e Apoio Social	Situações de agressões verbais e emocionais	. Variedade e Conteúdo do Trabalho	Acompanhamento na entrada e na formação de novos colaboradores	. Reduzidas habilitações académicas	Pouca facilidade na adaptação de novas máquinas e métodos de trabalho	. Relação interpessoal	Melhorar no relacionamento entre os trabalhadores
Diretora de Alojamento	. Carga de Trabalho	Elevado volume de trabalho	. Relações e Apoio Social	Equipa madura para lidar com diferentes situações Apoio social através do VVP	. Ambiente quente e seco	Relacionado com o elevado número de máquinas	. Reduzir a taxa de isolamento	Melhorar a qualidade de relação pessoal entre os restantes trabalhadores do VVP (no resort)
		Elevado desgaste físico e psicológico	. Participação e Supervisão	Acompanhamento nas formações			. Aumento de mão-de-obra	Otimizar o processo de funcionamento
	. Interesse pelo Colaborador e Compensação	Elevada taxa de isolamento	. Variedade e Conteúdo do Trabalho	A rotina do trabalho é considerada de baixo risco Possibilidade de outras funções de trabalho na estrutura do VVP	. Taxa de isolamento	Lavandaria localizada fora da área do resort	. Otimização do processo de produção	Adotar novos métodos de trabalho, de forma a melhorar o processo de produção

Tabela 4.2 - Análise Qualitativa das Entrevistas

Fonte: Própria

O chefe da lavandaria considera os fatores de maior e de menor risco, sendo os seguintes:

Maior Risco

- ★ **Carga de Trabalho** – Existe um elevado volume de trabalho, necessidade do cumprimento do *timing*²⁰, de tal forma, que gera um aumento do número de

²⁰ A infopédia define *timing* como sendo “ um tempo determinado para a realização de determinada coisa ou atividade; prazo”, em www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/timing

horas de trabalho, qual são compensadas na época do inverno, através de férias;

- ✦ **Exigências psicológicas** – Defende que o elevado volume de trabalho detém grande responsabilidade, o que afeta as exigências cognitivas e as exigências emocionais dos trabalhadores;
- ✦ **Interesse pelo trabalhador e Compensação** – Refere que desde a abertura da seção da lavanderia, no ano de 2007, apenas realizou-se uma ação de reconhecimento por parte dos diretores, o que, para os trabalhadores, é muito preocupante e gere situações de descontentamento;
- ✦ **Desempenho de funções** – Afirma que as pessoas com menos experiência afetam o processo de trabalho. Os trabalhadores necessitam de mais tempo para acompanhar as atividades dos novos membros;
- ✦ **Relação e Apoio Social** – Considera que possam surgir situações de agressões verbais e que, dada a falta de comunicação entre eles, já ocorreu uma situação que envolveu questões sentimentais.

A diretora de alojamento avalia os fatores de maior e de menor risco, sendo os seguintes:

Maior Risco

- ✦ **Carga de trabalho** – Afirma que existe um elevado volume de trabalho e uma grande pressão no tempo de realização das tarefas. Isso leva a que haja uma maior esforço, por parte dos colaboradores, um desgaste físico muito elevado, o que gera desgaste psicológico;
- ✦ **Interesse pelo trabalhador e compensação** – Defende que existe uma elevada taxa de isolamento, devido a esta seção estar localizada fora da área do *resort*.

O fator “Relações e Apoio Social” é considerado de maior e de menor risco para as chefias. A diretora de alojamento justifica que a seção detém uma equipa, suficientemente, madura para lidar com situações diferentes de trabalho e que os colaboradores têm à sua disposição, uma empresa que visa pelo seu bem-estar, proporcionando-lhes uma possibilidade na mudança das suas funções.

Na resposta à terceira questão da entrevista, que se refere a outros fatores que possam ser considerados de elevado risco para os trabalhadores, ambas as chefias afirmam que, os trabalhadores exercem as suas funções dentro de um espaço que apresenta um ambiente quente e seco. Este fator provém do elevado número de máquinas em funcionamento, que se encontram no espaço. Existe um sistema de ventilação, mas não é suficiente para tornar o espaço mais agradável. Contudo, já está a ser realizado um estudo que visa a melhorar as condições climáticas do espaço.

Mediante o chefe da secção, é também referido que a existência, frequente, de avarias, pode causar um elevado risco para os trabalhadores, originando uma acumulação do trabalho, num período de tempo estipulado. Deste modo, é necessário a utilização do Manugest²¹ para reportar a avaria que, referido pelo chefe de lavandaria, o chefe de serviço de manutenção não tem conhecimento suficiente das avarias, para a admissão do nível de importância das mesmas, tratando-se desse modo, um fator de nível elevado dos riscos psicossociais.

Comenta, ainda, que a introdução de pessoas mais jovens constitui um risco elevado para os trabalhadores, visto que têm uma fraca visão de continuidade na empresa. Por último, afirma que, para os colaboradores que têm baixas habilitações académicas, a complexidade das novas máquinas de trabalho e de novos métodos de trabalho, constituem um elevado risco psicossocial para os mesmos.

Para além das condições climáticas que se verificam, a diretora de alojamento reforça ainda, que a taxa de isolamento é um fator de elevado risco psicossocial para os trabalhadores. Dado a distância a que estes se encontram do *resort*, são realizados convites sociais, de forma a haver uma melhor integração com os restantes colegas, contudo, estes convites não são, por vezes, aceites pelos trabalhadores, pelo fato de estes os acharem indiferentes para um melhor integração entre trabalhadores. São também oferecidos incentivos económicos, como *vouchers*, para utilização em hipermercados.

Da análise realizada à última questão, aferiu-se que existem necessidades de melhorias em métodos e procedimentos, Assim, destaca-se de ambas as chefias, a necessidade de melhorar a qualidade entre trabalhadores da lavandaria com os restantes trabalhadores do *resort*, através de programas ou ações de acolhimento. Para o chefe

²¹ *Software* de gestão de manutenção de unidades. É utilizado para reportar a necessidade de manutenção, ao departamento de manutenção.

da lavandaria é necessário um aumento de formações anuais, mais específicas para os métodos de trabalho e para os produtos que são utilizados, tornando a qualidade de trabalho mais eficaz, reduzindo níveis de risco que se possam apurar. Por outro lado, a diretora de alojamento afirma que é importante otimizar o processo de funcionamento e que se poderá verificar com um, possível, aumento de trabalhadores. Também é necessário compreender outros formatos de trabalhos e adaptar novas realidades e novas experiências, sendo crucial relacionar a realidade da lavandaria do VVP com a de outras empresas. Este processo já se encontra em estudo desde o período de inverno, do ano anterior.

4.4.3. Análise final e planos de ação

Após a identificação e análise dos fatores de risco, com base nos questionários e entrevistas realizados, é possível verificar-se que existe alguma discrepância nos resultados obtidos entre os funcionários da lavandaria e as suas chefias. Deste modo, dos resultados obtidos pelos funcionários, observou-se que dos fatores de maior risco expressados, apenas a Carga de Trabalho foi também considerada como fator de maior risco, pelas chefias. Os restantes fatores de maior risco para os funcionários (Participação e Supervisão, Autonomia, Variedade e Conteúdo do Trabalho) foram considerados, pelas chefias, como sendo os fatores existentes de menor risco.

Por conseguinte, verificou-se ainda que os fatores de menor risco, considerados pelos funcionários, foram classificados de alto risco pelas chefias, à exceção do fator de Tempo de Trabalho, que não foi abordado por nenhuma chefia.

Após a identificação dos resultados finais, bem como as suas causas, é necessário elaborar planos de ação, com o objetivo de solucionar os problemas existentes e reduzir os níveis de risco.

Foi elaborado um exemplo de plano de ação (apêndice 8) que contempla um conjunto de informações, essenciais para uma gestão de sucesso, tais como,

- ✦ Objetivos da ação a realizar;
- ✦ Fatores de atuação;
- ✦ Ações a implementar e destinatários;
- ✦ Calendarização das ações;

- ✦ Recursos a utilizar;
- ✦ Resultados obtidos, face ao plano de ação utilizado.

Entendemos que a execução das medidas definidas nos planos são fundamentais para a obtenção dos resultados previstos. Também é essencial realizar reuniões entre chefias e trabalhadores, de modo a discutir a evolução das medidas implementadas, caso seja necessário a implementação de eventuais correções ao longo do processo. A avaliação do plano é fundamental para medir a eficácia do mesmo.

4.5. Considerações finais

Como foi possível verificar ao longo deste capítulo, as alterações nos métodos de trabalho, o desenvolvimento e implementação de novas tecnologias, e as novas formas de gestão de produção e de pessoal, são fatores causadores do aparecimento de novos riscos, colocando em causa a saúde e a segurança dos trabalhadores. Os riscos psicossociais são um tema que, cada vez mais, necessitam de ser uma prioridade para as empresas. A necessidade da implementação de boas práticas de gestão é cada vez mais importante nas organizações empresariais, demonstrando-se que não se trata de custo, mas sim de um investimento, de tal forma que as empresas conseguem obter melhores níveis de satisfação dos seus trabalhadores e maiores níveis de produtividade.

A elaboração de planos de ação é essencial para uma melhor gestão organizacional, de forma a conseguir alcançar as metas desejadas, ao longo de um determinado prazo.

Com a elaboração deste estudo experimental, verificou-se que os fatores de Autonomia, Carga de Trabalho, Variedade/Conteúdo do Trabalho e Participação/Supervisão, necessitam de uma rápida intervenção, para a redução dos riscos psicossociais. Quanto aos restantes fatores, também necessitam de intervenção, contudo, com menor prioridade.

Por último, consideramos que o VILA VITA Parc necessita de contratar uma organização externa e certificada, para a elaboração de um estudo intensivo acerca da temática estudada, em todos os departamentos do *resort*. Deste modo, seria possível identificar os níveis de risco psicossocial existentes, aplicar medidas de ação e, por fim, obter melhores níveis de satisfação dos colaboradores.



Conclusão

A realização do estágio, para a obtenção do grau mestre em Gestão e Direção Hoteleira, no VILA VITA Parc, contribuiu para uma profunda compreensão prática de toda a operacionalidade de um resort de luxo, através da passagem por todos os departamentos. As tarefas realizadas foram cruciais para obter um enorme crescimento profissional e pessoal, contribuindo para uma preparação madura e para uma maior facilidade em colaborar noutros empreendimentos turísticos, em todo o mundo.

Consideramos que o desafio elaborado, ao longo do estágio, destacou-se por ser um novo tema de estudo para nós e pelo fato de não termos qualquer conhecimento prévio na matéria de estudo. Resultou, assim, de uma elevada pesquisa teórica, de forma a compreender o seu conceito, bem como os seus diversos métodos de análise. A escolha da secção foi previamente discutida com as direções de Recursos Humanos e Qualidade, dado que tratando-se de um estudo exploratório, seria importante abordar uma secção com poucos trabalhadores, de modo a poder obter-se resultados mais coerentes e ainda, poder dar continuidade pelos outros departamentos.

De acordo com Coelho (2009), a prática de uma gestão preventiva dos riscos psicossociais, revela-se como sendo um dever legal na comunidade europeia. Deste modo, espera-se que a realização deste desafio seja exemplo de motivação, para o início de um estudo aprofundado em toda a organização do VVP, de forma a reduzir-se os diversos níveis de risco existentes, não só na secção da lavandaria, bem como em todos os restantes departamentos.

Esperamos que a elaboração deste desafio seja um exemplo para o turismo em Portugal, principalmente para as empresas na área da hotelaria, dada esta ser um ramo muito complexo e com a realização global de trabalhos intensos, que levam, por vezes a distúrbios profissionais e pessoais.

A colaboração, a simpatia e a disponibilidade de todos os colegas de trabalho foi crucial, contribuindo para uma aprendizagem diária muito valorizada e ainda, para a concretização de um estudo com sucesso.

✦ **Limitações do estudo**

No desenrolar do estudo foram encontradas algumas limitações que dificultaram a realização do mesmo.

Deste modo, a primeira limitação encontrada, deu-se com a falta de conhecimento acerca do tema de estudo, devido a este estar mais ligado à área da saúde e psicologia. Houve uma grande dificuldade em iniciar, pois tudo parecia muito confuso. Contudo, após uma intensiva pesquisa, conseguiu-se proceder com a realização do desafio.

Outra limitação esteve relacionada com a fase de preenchimento e entrega dos relatórios, dos colaboradores da lavandaria. Após a entrega dos relatórios aos colaboradores da secção, foi definida uma data de entrega, da qual não foi comprimida, devido à excessiva carga de trabalho, à falta de tempo pessoal e à dificuldade em entender as questões. Também desta equipa, foi demonstrada pouca vontade em colaborar para a realização deste desafio e foi verificada, a tempo, uma situação menos desagradável, relacionada com a vontade de entrega de um questionário a um familiar para este responder. Porém, após uma conversa com o colaborador, conseguiu-se evitar essa situação e foi-lhe dado todo o apoio.

A última limitação encontrada esteve relacionada com a excessiva carga de trabalho, resultante do estágio, e que limitou um avanço mais breve na realização do desafio.

✦ Limitações do relatório

No decorrer do relatório de estágio ocorreram algumas limitações que condicionaram, em parte, o desenvolvimento do mesmo, como consta no subcapítulo 3.2, do capítulo 3. Embora o estágio tenha ocorrido em todas os departamentos, estas limitações relacionaram-se com a desordenada estruturação do plano de estágio, a impossibilidade na realização de algumas tarefas, a instabilidade de tempo em algumas secções e a realização de tarefas inapropriadas.

Deste modo, a estruturação do plano de estágio apresentou algumas limitações, relacionada com a desorganização na ordem das secções, no departamento de F&B, sendo que a direcção deveria ter sido a última e com mais dias de estágio. As datas não estavam em concordância com os dias normais de trabalho em alguns departamentos. Isso resultou em poucos dias de estágio em algumas secções.

O facto de ter sido estagiário, ocasionou a impossibilidade de algumas tarefas em alguns departamentos. Assim, na receção não tive a oportunidade de realizar um *check-in* e um *check-out*, devido às responsabilidades relacionadas.

O estágio no departamento financeiro estava, inicialmente, estruturado para um mês na secção de controlo de custos e um mês na secção de contabilidade. Porém, apenas estive uma semana na contabilidade, o que não me possibilitou desenvolver qualquer conhecimento.

No departamento de Comercial realizei tarefas de arquivo, ao longo de uma semana. Embora esta tarefa seja importante para desenvolver a capacidade de organização do trabalho, estive cerca de uma semana num espaço abandonado, pequeno e cheio de poeiras e bolor. Esta atividade não me deu nenhum benefício na minha aprendizagem e poderia ter utilizado o tempo para estar mais tempo noutras secções.

O facto da direcção geral abordar alguns assuntos confidenciais, impossibilitou-me de acompanhar os assistentes de direcção e ter tido alguns tempos mortos.

Por último, considero que o desafio proposto foi um autêntico desafio, devido a ser um tema em que eu não tinha qualquer conhecimento teórico. Desse modo, necessitei de começar tudo do zero, com a obtenção de conhecimentos acerca do tema e ferramentas de avaliação. Contudo, considero que a realização deste desafio ajudou-me a desenvolver novas competências acerca de um tema tão importante na área da hotelaria e, por isso, estou muito grato.

✦ **Futuras linhas de investigação**

A principal futura linha de investigação encontrada já mereceu o seu destaque em capítulos anteriores e está relacionada com a aplicação de um estudo idêntico em outros departamentos do empreendimento. Com a realização do estágio verificou-se que existem diversos departamentos que merecem toda a sua atenção, pelo facto da existência de diversos problemas psicológicos, fisiológicos e mentais.

Consideramos ainda pertinente que seja dada uma maior sensibilização desta temática, por parte dos principais organismos no âmbito do turismo, de modo a incentivarem as empresas para a realização deste tipo de estudo.



Referências Bibliográficas

- Abbot, P., & Lewry, S. (2006). *Front Office – Procedimentos e competências na gestão do atendimento e recepção*. Portugal: Edições Cetop.
- Autoridade para as Condições do Trabalho. (2014). Principais alterações introduzidas pela Lei 3/2014 de 28 de janeiro. Acedido a 23 de julho de 2015. Disponível em [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Itens/Noticias/Paginas/Principaisaltera%C3%A7%C3%B5esintroduzidaspelalei32014de28dejaneiro.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Itens/Noticias/Paginas/Principaisaltera%C3%A7%C3%B5esintroduzidaspelalei32014de28dejaneiro.aspx)
- Autoridade para as Condições do Trabalho. (2015). Avaliação dos Riscos Psicossociais. Acedido a 25 de agosto de 2015. Disponível em [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Campanhas/Campanhasrealizadas/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Campanhas/Campanhasrealizadas/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx)
- Baker, S., Bradley, P. & Huyton, J. (2000). *Principles of Hotel Front Office Operations* (2ª Edição). London: Thomson.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*, Colecção Ciências da Educação. Porto: Porto Editora.
- CCOHS - Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2009b). Risk Assessment. Acedido a 22 de julho de 2015. Disponível em http://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/risk_assessment.html
- CCOHS - Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2009a). Hazard and Risk. Acedido a 11 de maio de 2015. Disponível em http://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/hazard_risk.html
- CGTP. (2008). CGTP-IN Defende Aplicação do Acordo-quadro Europeu Sobre Assédio e Violência no Trabalho. Acedido a 22 de julho de 2015, em <http://www.cgtp.pt/cgtp-in/areas-de-accao/102-igualdade/976-cgtp-in-defende-aplicacao-do-acordo-quadro-europeu-sobre-assedio-e-violencia-no-trabalho>
- Chiavenato, I. (2005). *Gestão de Pessoas - Segunda edição, totalmente revista e atualizada* (2ª Edição). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Chiste, A., Luz, E., Mantovani, L., Caldas, L. & Pinheiro, T. (2012). Síndrome de Burnout. Acedido a 22 de julho de 2015. Disponível em

<https://psicologado.com/psicopatologia/transtornos-psiquicos/sindrome-de-burnout>

Chon, K. S. & Sparrowe, R. T. (2003). Hospitalidade – Conceitos e aplicações. São Paulo: Thomson.

Coelho, J. A. (2008). Uma introdução à psicologia da saúde ocupacional: prevenção dos riscos psicossociais no trabalho. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Coelho, J. A. (2009). Gestão preventiva de riscos psicossociais no trabalho em hospitais no quadro da União Europeia. Tese de Doutoramento em Estudos Europeus. Universidade Fernando Pessoa. Porto.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cardoso, C., Marques, C. & Gomes, J. (2010). Manual de gestão de Pessoas e do Capital Humano. 2ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo.

Decreto-Lei nº 102/2009 de 10 de setembro. Diário da República - I SÉRIE, Nº 176. Lisboa: Assembleia da República.

Deutsche Vermögensberatung. (2013). Deutsche Vermögensberatung Konzerngeschäftsbericht 2013. Acedido a 25 de julho de 2015. Disponível em [https://www.dvag-
unternehmensgruppe.com/files/2014/03/DVAG_Geschaeftsbericht_2013.pdf](https://www.dvag-unternehmensgruppe.com/files/2014/03/DVAG_Geschaeftsbericht_2013.pdf)

Direção-Geral da Saúde. (2012). Programa Nacional de Saúde Ocupacional: 2º ciclo – 2013/2017. Lisboa. Acedido a 11 de maio de 2015. Disponível em <http://www.dgs.pt/saude-ocupacional/apresentacao.aspx>

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2007). Factsheet 74 - Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health (OSH). Acedido a 11 de maio de 2015. Disponível em [https://osha.europa.eu/en/tools-and-
publications/publications/factsheets/74/view](https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/factsheets/74/view)

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2013). Guia da campanha: Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia. Acedido a 22 de julho de 2015. Disponível em [https://www.healthy-workplaces.eu/pt/campaign-
material/introducing-the-campaign-guide/te0213252ptc_w.pdf/view](https://www.healthy-workplaces.eu/pt/campaign-material/introducing-the-campaign-guide/te0213252ptc_w.pdf/view)

- EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2015). Riscos psicossociais e stresse no trabalho. Acedido a 20 junho de 2015. Disponível em <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (Org.). (s.d.). Observatório Europeu dos Riscos – Objetivos. Acedido a 11 de maio de 2015. Disponível em <https://osha.europa.eu/pt/about-eu-osha/what-we-do/european-risk-observatory>
- Ferrer, R. Guilera, G. & Però, M. (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (fpsico). Universidade de Barcelona.
- Gil, A. C. (2008). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6ª Edição. Editora Atlas São Paulo. Acedido a 17 de junho de 2015. Disponível em <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>
- Hupke, M. (2015). Psychosocial risks and workers health. Acedido a 14 de maio de 2015. Disponível em <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Infopédia. (s.d.) Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico – timing. Acedido a 28 de agosto de 2015. Disponível em <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/timing>
- INSHT - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2014). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. Acedido a 20 de XXX 2015. Disponível em <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- INSHT - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.d.a). Nota Técnica 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación. Acedido a 12 de julho de 2015. Disponível em <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

- João, A. (2010). Mobbing, relações interpessoais e satisfação laboral. Acedido a 22 de julho de 2015. Disponível em http://dehesa.unex.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10662/3052/0214-9877_2010_1_1_399.pdf?sequence=1
- Leka, S. & Jain, A. (2010). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. United Kingdom: Publications of the Institute of Work, Health & Organizations.
- Leka, S., Cox, T. & Zwetsloot, G. (2008). The European Framework for Psychological Risks Management: PRIMA-EF. United Kingdom: Publications of the Institute of Work, Health & Organizations.
- LHW - Leading Hotels of the World. (s.d.a). Hotel List, Western Europe, Portugal. Acedido a 18 julho de 2015. Disponível em <http://www.lhw.com/find-a-hotel/browse-by-list/hotels-in-western-europe>
- LHW - Leading Hotels of the World. (s.d.b). A Brief History. Acedido a 20 de julho de 2015. Disponível em <http://www.lhw.com/corporate/company-history>
- Lunkes, R. J. (2004). Manual de contabilidade hoteleira. São Paulo: Atlas.
- Menezes, H. C. (2003). Princípios de gestão financeira (9ª Edição). Lisboa: Editorial Presença.
- Miranda, S. C. C. (2011). Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental. Dissertação de mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Católica, Faculdade de Filosofia. Braga.
- Moser, F. (2002). Manual de gestão de alimentação e bebidas. Portugal: Cetop.
- National Institute of Environmental Health Science. (2015). Occupational Health – Description. Acedido a 11 de maio de 2015. Disponível em <http://www.niehs.nih.gov/health/topics/population/occupational/>
- Nunes, F. (2006). Segurança e higiene do trabalho – Manual técnico. Amadora: Edições Gustave Eiffel.
- OMS - Organização Mundial de Saúde. (2008). The World Health Report 2008: Primary Health Care Now More Than Ever. Versão Portuguesa. Acedido a 11 de maio de

2015. Disponível em http://www.who.int/eportuguese/publications/whr08_pr.pdf?ua=1
- OMS - Organização Mundial de Saúde. (Org.). (2001). Occupational health: a manual for primary health care workers, pp.13. Acedido a 03 de XX de 2015. Disponível em http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehemhealthcareworkers.pdf?ua=1
- Queirós, P.J.P. (2005). Burnout no Trabalho e Conjugal em Enfermeiros Portugueses. Coimbra: Edições Sinais Vitais.
- Quintas, M. (2006a). Organização e gestão hoteleira - Organização e gestão dos empreendimentos hoteleiros (Volume 2, 1ª Edição). Euro-Tom, Lda.
- Quintas, M. (2006b). Organização e gestão hoteleira – Marketing e vendas dos empreendimentos hoteleiros (Volume 3, 1ª Edição). Euro-Tom, Lda.
- Rodrigues, C. G. (2012). Campanha europeia de avaliação de riscos psicossociais. Acedido a 22 de julho de 2015. Disponível em http://www.mapfre.pt/archive/doc/VEI_01_CristinaRodrigues.pdf
- Sánchez, M. (2008). La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. Tesis Doctoral. España: Universidad de Murcia.
- Sekiou, L., Blondin, L., Fabi, B., Bayard, M., Peretti, J. M., Alis, D. & Chevalier, F. (2001). A Gestão dos Recursos Humanos. Lisboa: Editions 4L.
- SLIC - Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho. (2012). Riscos psicossociais no trabalho. Acedido a 20 de julho de 2015, em [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Campanha%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20riscos%20psicossociais.pdf)
- VILA VITA Parc (s.d.a). A história da VILA VITA Hotels. Acedido a 14 de Maio. Disponível em <http://www.vilavitaparc.com/pt/sobre-nos/historia.html>

VILA VITA Parc (s.d.b). Logótipo VILA VITA Parc & LHW. VILA VITA Parc logo - Algarve + LHW. Acedido a 16 junho de 2015. Disponível em <http://www.vilavitaparcgallery.com/logos-vectors/vila-vita-parc-logo-algarve-lhw>

VILA VITA Parc. (s.d.c). HYPOXI®-Studio. Acedido a 25 agosto de 2015. Disponível em <http://www.vilavitaparc.com/pt/experiencias/em-terra/hypoxi.html>

Walker, J.R. (2002). Introdução à hospitalidade (2ª edição). Brasil: Manole

Zanella, L. C. (2004), Manual de Organização de eventos – Planejamento e Operacionalização (2ª Edição). São Paulo: Atlas.



Apêndices

Lista de Apêndices

Apêndice 1 – Relação dos fatores

Apêndice 2 – Planificação do estágio

Apêndice 3 – Análise Sociodemográfica da Amostra

Apêndice 4 – Questionário F-Psico adaptado (português)

Apêndice 5 – Entrevista

Apêndice 6 – Análise F-Psico entre fatores de risco e questões do questionário

Apêndice 7 – Análise entre fatores de risco e questões sociodemográficas

Apêndice 8 – Plano de ação

Apêndice 1 – Relação dos fatores

Tempo de Trabalho (TT)

- . Trabalho aos sábados (item 1)
- . Trabalho aos domingos e feriados (item 2)
- . Tempo de descanso semanal (item 5)
- . Compatibilidade com o trabalho e vida social (item 6)

Autonomia (AU)

. Autonomia de tempo

- Possibilidade de atender assuntos pessoais (item 3)
- Distribuição de pausas regulamentares (item 7)
- Adoção de pausas não regulamentares (item 8)
- Determinação do ritmo de trabalho (item 9)

. Autonomia decisória

- Atividades e tarefas (item 10 a)
- Distribuição de tarefas (item 10 b)
- Distribuição da área de trabalho (item 10 c)
- Métodos, procedimentos e protocolos (item 10 d)
- Quantidade de trabalho (item 10e)
- Qualidade de trabalho (item 10 f)
- Resolução de Incidentes (item 10 g)
- Distribuição de turnos (item 10 h)

Carga de Trabalho (CT)

. Pressão de Tempos

- Tempo designado para a tarefa (item 23)
- Tempo de trabalho com rapidez (item 24)
- Aceleração do ritmo de trabalho (item 25)

. Esforço e atenção

- Tempo de atenção (item 21)
- Intensidade da atenção (item 22)
- Atenção sobre múltiplas tarefas (item 27)
- Interrupções (item 30)
- Efeito das interrupções (item 31)
- Previsibilidade das tarefas (item 32)

. Quantidade e dificuldade da tarefa

- Quantidade de trabalho (item 26)
- Dificuldade do trabalho (item 28)
- Necessidade de ajuda (item 29)
- Trabalho fora do horário normal (item 4)

Exigências Psicológica (EP)

. Exigências cognitivas

- Conhecimentos necessários (itens p 33 a - 33e)

. Exigências emocionais

- Formas de lidar com as pessoas (item 33 f)

- Omissão de emoções aos superiores (item 34)
- A exposição a situações de impactos emocional (item 35)
- Exigências de resposta emocional (item 36)

Variedade e Conteúdo do Trabalho (VCT)

- . Trabalho rotineiro (item 37)
- . Sentido do trabalho (item 38)
- . Contribuição do trabalho (item 39)
- . Reconhecimento do trabalho (item 40)

Participação e Supervisão (PS)

- . Grau de participação (item 11)
- . Controlo exercido pelo superior (item 12)

Interesse pelo Trabalhador e Compensação (ITC)

- . Informação proporcionada ao trabalhador (item 13)
- . Facilidades para o desenvolvimento profissional (item 41)
- . Valorização da formação (item 42)
- . Equilíbrio entre o esforço e a recompensa (item 43)
- . Satisfação com o salário (item 44)

Desempenho de Funções (DF)

- . Ambiguidade de papéis (item 14)
- . Conflito de papéis (itens 15 - 15d)
- . Sobrecarga de papéis (item 15 e)

Relações e Apoio Social (RAS)

- . Apoio social instrumental de diferentes fontes (item 16)
- . Qualidade das relações (item 17)
- . Exposição a conflitos interpessoais (item 18 a)
- . Exposição a situações de violência (itens 18 b - 18 d)
- . Gestão da organização em situações de conflitos (item 19)
- . Exposição à discriminação (item 20)

Apêndice 2 – Planificação do Estágio

Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar – Instituto Politécnico de Leiria

Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira

PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR PARA A ORIENTAÇÃO DO GRAU DE MESTRE

Tipo de estágio: Curricular

Estagiário: Michael Jerónimo Pereira

Duração: 1620 horas (aproximadamente 9 meses)

Data de início: 1 de setembro de 2014

Data de fim: 31 de maio de 2015

Hotel: Vila Vita Portugal, Actividades Turísticas e Hoteleiras, Lda

Nome do supervisor no Hotel: Paulo Gomes, Coordenador Desenvolvimento Organizacional

Nome do orientador da Escola: Doutora Anabela Elias Almeida.

Áreas: Intervenção em diversos departamentos do hotel

Plano de estágio:

Alojamento: Recepção, Housekeeping, Hospitality (aproximadamente 1,5 meses)

F&B: Banqueting, Direção F&B e secções operacionais (Restaurante e Bar) (aproximadamente 2 meses)

Sales & Marketing: Comercial, Reservas (aproximadamente 1,5 meses)

Financeiro: Contabilidade, Cost Control (aproximadamente 2 meses)

Direção (aproximadamente 2 meses)

O tempo em cada departamento poderá ser ajustado consoante as necessidades do Hotel.

Condições:

- Acomodação no alojamento do pessoal
- Refeições no restaurante do pessoal
- Bolsa de estágio no valor de 250,00€ (duzentos e cinquenta euros)
- Fardamento

Horário de atividades de estágio de 40 (quarenta) horas semanais, com dois dias de folga, sendo que os dias da semana dependerão sempre da seção em que o estagiário estiver inserido.

Anabela Almeida
(Orientadora de Estágio)

Paulo Gomes
(Supervisor de Estágio)

Apêndice 3 – Análise
Sociodemográfica da Amostra

Apêndice 4 – Questionário

F-Psico Adaptado (português)



Questionário

Avaliação dos Fatores Psicossociais no Trabalho
Seção da Lavandaria

Ano 2015

NOTA: Este questionário é uma adaptação ao questionário *F-PSICO – Factores Psicossociales*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), ano 2014.

O presente questionário pretende avaliar os riscos psicossociais existentes na seção da Lavandaria, que poderão influenciar a produtividade de cada trabalhador.

O presente questionário é confidencial e é constituído por 51 perguntas de resposta **obrigatória**. O seu preenchimento tem a duração de, aproximadamente, 15 minutos.

Para responder às seguintes questões, assinale com um (X) a resposta que lhe pareça adequada.

1. Trabalha aos sábados?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3
Nunca ou quase nunca	<input type="checkbox"/>	4

2. Trabalha aos domingos e feriados?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3
Nunca ou quase nunca	<input type="checkbox"/>	4

3. Tem a possibilidade de obter dias ou horas livres para atender assuntos pessoais?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3
Nunca ou quase nunca	<input type="checkbox"/>	4

4. Com que frequência precisa de trabalhar mais tempo do horário de trabalho, fazer horas extras?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3
Nunca ou quase nunca	<input type="checkbox"/>	4

5. Dispõe de pelo menos 48 horas consecutivas de descanso na transição de uma semana (7 dias consecutivos)?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3
Nunca ou quase nunca	<input type="checkbox"/>	4

6. O seu horário de trabalho permite-lhe combinar o seu tempo livre (férias, dias livres, horários de entrada e de saída) com a sua família e amigos?

Sempre ou quase sempre	<input type="checkbox"/>	1
Com frequência	<input type="checkbox"/>	2
Às vezes	<input type="checkbox"/>	3

Nunca ou quase nunca		4
----------------------	--	---

7. Pode decidir quando realizar as pausas regulamentares (pausa para almoço, lanche ou jantar)?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

8. Durante o dia de trabalho e fora das pausas regulamentares, pode parar o seu trabalho ou fazer uma pequena pausa quando necessita?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

9. Pode marcar o seu próprio ritmo de trabalho ao longo do seu dia de trabalho?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

10. Com que frequência pode tomar decisões relativas:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
	1	2	3	4
O que deve fazer (atividades e tarefas a realizar)				
A distribuição de tarefas ao longo do seu dia				
A distribuição do ambiente direto do seu trabalho (espaço, mobiliário, objetos pessoais, etc.)				
Como tem de realizar o seu trabalho (métodos, protocolos, procedimentos de trabalho, etc.)				
A quantidade de trabalho que tem de realizar				
A quantidade de trabalho que realiza				
A resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho				
A distribuição de turnos rotativos				

11. Qual o seu nível de participação nos seguintes aspetos do seu trabalho:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
	1	2	3	4
Introdução de mudanças nas equipas e materiais				
Introdução de mudanças na maneira de trabalhar				

Lançamento de novas e melhores produtos ou serviços				
Reestruturação e reorganização de departamentos ou áreas de trabalho				
Mudanças na direção ou entre chefias				
Contratação ou incorporação de novos colaboradores				
Elaboração de normas de trabalho				

12. Como valoriza a supervisão imediata das suas chefias, nas seguintes situações de trabalho:

	Não intervém	Insuficiente	Adequado	Excessiva
	1	2	3	4
O método para realizar o trabalho				
A planificação do trabalho				
O ritmo de trabalho				
A qualidade do trabalho realizado				

13. Como valoriza o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos:

	Não Há informação	Insuficiente	Adequada
	1	2	3
Possibilidades de formação			
Possibilidades de promoção			
Requisitos para ocupar lugares de promoção			
A situação da empresa no mercado			

14. Para o seu trabalho, como valoriza a informação que recebe sobre os seguintes aspetos?

	Muito clara	Clara	Pouco clara	Nada clara
	1	2	3	4
O que deve fazer (funções, competências e atribuições)				
Como deve fazê-lo (métodos, protocolos, procedimentos de trabalho)				
A quantidade de trabalho que se espera que faça				
A qualidade de trabalho que se espera que faça				
O tempo previsto para realizar o trabalho				
A responsabilidade do posto de trabalho (que erros e defeitos são atribuíveis ao seu desempenho e os que não são)				

15. Assinala com que frequência se dá as seguintes situações no seu trabalho:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
	1	2	3	4
Atribuição de tarefas que não pode ser realizada por falta de recursos humanos ou materiais				
Para executar algumas tarefas, você tem que ultrapassar os métodos estabelecidos				
Se lhe é exigido tomar decisões de realizar tarefas com as quais não se sente de acordo, porque representa-lhe um conflito moral, legal, emocional.				
Receber instruções contraditórias entre si (uns pedem-lhe uma coisa e outros, outra)				
Exigências de responsabilidades ou tarefas que não se enquadram com as suas funções e que deveriam ser feitas por outros colaboradores				

16. Se tem que realizar uma tarefa delicada ou complicada e deseja ajuda ou apoio, pode contar com:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca	Não tenho
	1	2	3	4	5
Chefias					
Colegas					
Subordinados					
Outras pessoas que trabalham na empresa					

17. Como considera que são as relações com as pessoas que trabalha?

Positivas	1
Regulares	2
Negativas	3
Não tenho colegas	4

18. Com que frequência ocorrem as seguintes situações no seu local de trabalho?

	Raramente	Com frequência	Constantemente	Não existem
	1	2	3	4
Conflitos interpessoais				
Situações de violência física				
Situações de violência psicológica (ameaças, insultos, ataques pessoais)				

Situações de assédio sexual				
-----------------------------	--	--	--	--

19. Em situações de conflito interpessoal entre trabalhadores, a sua empresa:

Deseja que sejam os intervenientes a solucionar o problema		1
Pede que ambas as partes envolvidas, procurem solucionar o problema		2
Estabelece um problema formal de atuação		3
Não sei		4

20. No seu ambiente de trabalho, sente-se discriminado? (por razões de idade, sexo, formação, categoria de trabalho)

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

21. Ao longo do dia, com que frequência deve manter uma exclusiva atenção no seu trabalho? (de forma que lhe impeça falar, movimentar ou simplesmente pensar em coisas não relacionadas com o seu trabalho)

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

22. Em geral, como considera a atenção que deve manter para realizar o seu trabalho?

Muito Alta		1
Alta		2
Média		3
Baixa		4
Muito Baixa		5

23. Com que frequência o tempo que dispõe para realizar o seu trabalho é suficiente e adequado?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

24. Na execução das suas tarefas, é-lhe exigido que trabalhe com rapidez?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

25. Com que frequência deve acelerar o ritmo de trabalho?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

26. No geral, a quantidade de trabalho que tem é:

Excessiva		1
Elevada		2
Adequada		3
Escassa		4
Muito escassa		5

27. Com que frequência deve de responder a várias tarefas ao mesmo tempo?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

28. Acha o trabalho que realiza complicado ou difícil?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

29. Quando tem de executar tarefas difíceis, necessita de pedir um conselho ou ajuda a alguém?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

30. No seu trabalho, necessita de interromper a tarefa que está a realizar para executar outras que não estão previstas?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

31. No caso de existirem interrupções, com que frequência, estas alteram seriamente a execução do trabalho?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

32. A quantidade de trabalho que tem é muitas vezes irregular e imprevisível?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

33. Em que medida o seu trabalho requer:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
	1	2	3	4
Aprender coisas ou métodos novos				
Adaptar-se a novas situações				
Tomar iniciativas				

Ter boa memória				
Ser criativo				
Tratar diretamente com pessoas que não estão empregadas na empresa onde trabalha (clientes, fornecedores, outros)				

34. No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos a:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca	Não tenho
	1	2	3	4	5
Seus superiores hierárquicos					
Seus subordinados					
Seus companheiros de trabalho					
Pessoas que não estão empregadas na empresa (clientes, fornecedores, outros)					

35. Para o tipo de trabalho que tem, está exposto a situações que o afetam emocionalmente?

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

36. Para o tipo de trabalho que tem, com que frequência se espera que dê uma resposta aos problemas emocionais e pessoais dos seus clientes externos? (visitantes, alunos, fornecedores, etc.):

Sempre ou quase sempre		1
Com frequência		2
Às vezes		3
Nunca ou quase nunca		4

37. O trabalho que realiza é rotineiro?

Nunca		1
Por vezes		2
Muitas vezes		3
Sempre		4

38. No geral, considera que as tarefas que realizadas têm sentido?

Muito		1
Bastante		2
Pouco		3
Nada		4

39. Como relaciona o seu trabalho no conjunto da empresa ou organização?

Não é muito importante		1
É importante		2
É muito importante		3
Não sabe		4

40. No geral, o seu trabalho é reconhecido por:

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
	1	2	3	4	5
Superiores					
Companheiros de trabalho					
Clientes, visitantes, alunos, fornecedores, etc.					
Família e amigos					

41. A empresa facilita-lhe o desenvolvimento profissional (promoção, plano de carreira, etc)?

Frequentemente	<input type="checkbox"/>	1
Às vezes	<input type="checkbox"/>	2
Raramente	<input type="checkbox"/>	3
Nunca (Não existe possibilidade de desenvolvimento de carreira)	<input type="checkbox"/>	4

42. Como definiria a formação que é fornecida pela empresa?

Muito adequada	<input type="checkbox"/>	1
Suficiente	<input type="checkbox"/>	2
Insuficiente em alguns casos	<input type="checkbox"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

43. No geral, a relação entre o seu esforço e as recompensas que lhe são proporcionadas, é:

Muito adequada	<input type="checkbox"/>	1
Suficiente	<input type="checkbox"/>	2
Insuficiente em alguns casos	<input type="checkbox"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

44. Considerando os deveres e responsabilidades do seu trabalho, sente-se satisfeito com o salário que auferes?

Muito satisfeito	<input type="checkbox"/>	1
Satisfeito	<input type="checkbox"/>	2
Insatisfeito	<input type="checkbox"/>	3
Muito insatisfeito	<input type="checkbox"/>	4

45. Sexo: Feminino ___ Masculino ___

46. Idade: ___ anos

47. Estado Civil:

- ___ Solteiro(a)
 ___ Casado(a)
 ___ União de Facto
 ___ Divorciado(a)
 ___ Viúvo(a)
 ___ Outro. Qual? _____

48. Habilitações literárias/formação académica: assinale com um X a opção adequada

Menos do 4º ano de escolaridade	<input type="checkbox"/>	Curso de Especialização Tecnológica	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

4º ano (1º ciclo do ensino básico)		Licenciatura	
6º ano (2º ciclo do ensino básico)		Pós graduação	
9º ano (3º ciclo do ensino básico)		Mestrado	
12º ano (ensino secundário)		Doutoramento	
Curso tecnológico / profissional		Nenhuma	

49. Há quanto tempo trabalha na seção da lavanderia?

Em anos: _____

50. Funções de chefia:

Sim ___ Não ___

51. Tipo de Vínculo:

Efetivo	
Contrato a termo certo	
Contrato sem termo	
Outro	

1

2

3

4

Qual? _____

Muito obrigado pela sua colaboração.

Apêndice 5 – Entrevista

ENTREVISTA

A presente entrevista pretende obter a opinião das chefias da seção da lavanderia, acerca dos fatores de riscos psicossociais que são estudados.

Fatores Psicossociais:

- ✦ Autonomia (Autonomia de tempo e Autonomia decisória)
- ✦ Carga de Trabalho (Pressão de tempos, Esforço e atenção e Quantidade e dificuldade da tarefa)
- ✦ Exigências Psicológicas (Exigências cognitivas e Exigências emocionais)
- ✦ Variedade/Conteúdo do trabalho
- ✦ Participação/Supervisão
- ✦ Interesse pelo trabalhador/Compensação
- ✦ Desempenho do trabalho
- ✦ Relações e apoio social

1) Dos fatores de riscos psicossociais, acima transcritos, quais serão os que apresentam um maior risco para os colaboradores?

2) Dos fatores de riscos psicossociais, acima transcritos, quais serão os que apresentam um menor risco para os colaboradores?

3) Que outros fatores poderão influenciar os níveis de riscos psicossociais?

4) Que métodos ou procedimentos de trabalho gostaria de ver melhorados, de forma a poder obter-se níveis de riscos psicossociais reduzidos.

Apêndice 6 – Análise F-Psico entre
Fatores de Risco e Questões do
Questionário

Tempo de Trabalho

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-37	18,44	3,91	17,00

1 - Trabalha aos sábados?

Sempre ou quase sempre	55%
Com frequência	11%
Às vezes	22%
Nunca ou quase nunca	11%

2 - Trabalha aos domingos e feriados?

Sempre ou quase sempre	77%
Com frequência	0%
Às vezes	11%
Nunca ou quase nunca	11%

5 - Dispõe de pelo menos 48 horas consecutivas de descanso na transição de uma semana (7 dias consecutivos)?

Sempre ou quase sempre	88%
Com frequência	0%
Às vezes	11%
Nunca ou quase nunca	0%

6 - O seu horário de trabalho permite-lhe combinar o seu tempo livre (férias, dias livres, horários de entrada e de saída) com a sua família e amigos?

Sempre ou quase sempre	44%
Com frequência	0%
Às vezes	55%
Nunca ou quase nunca	0%

Autonomia

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-113	58,56	38,17	77,00

Autonomia Temporal

3 - Tem a possibilidade de obter dias ou horas livres para atender assuntos pessoais?

Sempre ou quase sempre	44%
Com frequência	0%
Às vezes	55%
Nunca ou quase nunca	0%

7 - Pode decidir quando realizar as pausas regulamentares (pausa para almoço, lanche ou jantar)?

Sempre ou quase sempre	33%
Com frequência	0%
Às vezes	33%
Nunca ou quase nunca	33%

8 - Durante o dia de trabalho e fora das pausas regulamentares, pode parar o seu trabalho ou fazer uma pequena pausa quando necessita?

Sempre ou quase sempre	33%
Com frequência	0%
Às vezes	33%
Nunca ou quase nunca	33%

9 - Pode marcar o seu próprio ritmo de trabalho ao longo do seu dia de trabalho?

Sempre ou quase sempre	44%
Com frequência	11%
Às vezes	44%
Nunca ou quase nunca	0%

Autonomia Decisória

10 - Com que frequência pode tomar decisões relativas:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
a) O que deve fazer (atividades e tarefas a realizar)	22%	33%	22%	22%
b) A distribuição de tarefas ao longo do seu dia	22%	11%	11%	55%
c) A distribuição do ambiente direto do seu trabalho (espaço, mobiliário, objetos pessoais, etc.)	22%	11%	11%	55%
d) Como tem de realizar o seu trabalho (métodos, protocolos, procedimentos de trabalho, etc.)	33%	22%	11%	33%
e) A quantidade de trabalho que tem que realizar	33%	11%	55%	0%
f) A quantidade de trabalho que realiza	33%	33%	11%	22%
g) A resolução de situações anormais ou	22%	11%	33%	33%

incidências que ocorrem no seu trabalho				
h) A distribuição de turnos rotativos	22%	11%	22%	44%

Carga de Trabalho

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-106	50,33	10,55	47,00

Pressão de Tempo

23 - Com que frequência o tempo que dispõe para realizar o seu trabalho é suficiente e adequado?

Sempre ou quase sempre	22%
Com frequência	44%
Às vezes	22%
Nunca ou quase nunca	11%

24 - Na execução das suas tarefas, é-lhe exigido que trabalhe com rapidez?

Sempre ou quase sempre	22%
Com frequência	44%
Às vezes	22%
Nunca ou quase nunca	11%

25 - Com que frequência deve acelerar o ritmo de trabalho?

Sempre ou quase sempre	33%
Com frequência	44%
Às vezes	11%
Nunca ou quase nunca	11%

Esforço de Atenção

21 - Ao longo do dia, com que frequência deve manter uma exclusiva atenção no seu trabalho? (de forma que lhe impeça falar, movimentar ou simplesmente pensar em coisas não relacionadas com o seu trabalho)

Sempre ou quase sempre	22%
Com frequência	0%
Às vezes	33%
Nunca ou quase nunca	44%

22 - Em geral, como considera a atenção que deve manter para realizar o seu trabalho?

Muito Alta	44%
Alta	44%
Média	11%
Baixa	0%
Muito Baixa	0%

27 - Com que frequência deve de responder a várias tarefas ao mesmo tempo?

Sempre ou quase sempre	11%
Com frequência	0%
Às vezes	100%
Nunca ou quase nunca	0%

30 - No seu trabalho, necessita de interromper a tarefa que está a realizar para executar outras que não estão previstas?

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	0%
Às vezes	100%
Nunca ou quase nunca	0%

31 - No caso de existirem interrupções, com que frequência, estas alteram seriamente a execução do trabalho?

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	0%
Às vezes	77%
Nunca ou quase nunca	22%

32 - A quantidade de trabalho que tem é muitas vezes irregular e imprevisível?

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	11%
Às vezes	77%
Nunca ou quase nunca	11%

Quantidade e Dificuldade da Tarefa

26 - No geral, a quantidade de trabalho que tem é:

Excessiva	0%
Elevada	88%
Adequada	11%
Escassa	0%
Muito escassa	0%

28 - Acha o trabalho que realiza complicado ou difícil?

Sempre ou quase sempre	0%
------------------------	----

Com frequência	22%
Às vezes	44%
Nunca ou quase nunca	33%

29 - Quando tem de executar tarefas difíceis, necessita de pedir um conselho ou ajuda a alguém?

Sempre ou quase sempre	11%
Com frequência	0%
Às vezes	66%
Nunca ou quase nunca	22%

4 - Com que frequência precisa de trabalhar mais tempo do horário de trabalho, fazer horas extras?

Sempre ou quase sempre	11%
Com frequência	44%
Às vezes	44%
Nunca ou quase nunca	0%

Exigências Psicológicas

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
10-112	34,00	12,24	26,00

33 - Em que medida o seu trabalho requer:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
a) Aprender coisas ou métodos novos	0%	0%	100%	0%
b) Adaptar-se a novas situações	0%	22%	77%	0%
c) Tomar iniciativas	11%	11%	55%	22%
d) Ter boa memória	22%	55%	22%	0%
e) Ser criativo	22%	11%	55%	11%
f) Tratar diretamente com pessoas que não estão empregadas na empresa onde trabalha (clientes, fornecedores, outros)	0%	11%	44%	44%

34 - No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos a:

--	--	--	--	--

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca	Não tenho
a) Seus superiores hierárquicos	0%	44%	44%	11%	0%
b) Seus subordinados	11%	11%	11%	11%	55%
c) Seus companheiros de trabalho	0%	0%	44%	44%	11%
d) Pessoas que não estão empregadas na empresa (clientes, fornecedores, outros)	11%	0%	0%	44%	44%

35 - Para o tipo de trabalho que tem, está exposto a situações que o afetam emocionalmente?

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	0%
Às vezes	55%
Nunca ou quase nunca	44%

36 - Para o tipo de trabalho que tem, com que frequência se espera que dê uma resposta aos problemas emocionais e pessoais dos seus clientes externos? (visitantes, alunos, fornecedores, etc.):

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	0%
Às vezes	11%
Nunca ou quase nunca	88%

Variedade e Conteúdo do trabalho

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-69	26,11	11,31	28,00

37 - O trabalho que realiza é rotineiro?

Nunca	11%
Por vezes	55%
Muitas vezes	0%
Sempre	33%

38 - No geral, considera que as tarefas que realizadas têm sentido?

Muito	22%
Bastante	66%
Pouco	0%
Nada	11%

39 - Como relaciona o seu trabalho no conjunto da empresa ou organização?

Não é muito importante	11%
É importante	22%
É muito importante	22%
Não sabe	44%

40 - No geral, o seu trabalho é reconhecido por:

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
a) Superiores	0%	0%	55%	22%	22%
b) Companheiros de trabalho	11%	0%	33%	11%	44%
c) Clientes, visitantes, alunos, fornecedores, etc.	88%	11%	0%	0%	0%
d) Família e amigos	33%	11%	33%	0%	22%

Participação e Supervisão

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
4-87	37,44	18,73	43,00

11 - Qual o nível de participação que tem nos seguintes aspetos do seu trabalho:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
a) Introdução de mudanças nas equipas e materiais	22%	11%	11%	22%
b) Introdução de mudanças na maneira de trabalhar	22%	22%	22%	33%
c) Lançamento de novas e melhores produtos ou serviços	11%	22%	11%	55%
d) Reestruturação e reorganização de departamentos ou áreas de trabalho	22%	0%	22%	55%

e) Mudanças na direção ou entre chefias	11%	0%	0%	88%
f) Contratação ou incorporação de novos colaboradores	22%	0%	11%	66%
g) Elaboração de normas de trabalho	11%	11%	11%	66%

12 - Como valoriza a supervisão imediata das suas chefias, nas seguintes situações de trabalho:

	Não intervém	Insuficiente	Adequado	Excessiva
a) O método para realizar o trabalho	11%	0%	88%	0%
b) A planificação do trabalho	0%	0%	100%	0%
c) O ritmo de trabalho	0%	0%	100%	0%
d) A qualidade do trabalho realizado	0%	11%	88%	0%

Interesse pelo Trabalhador e Compensação

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-73	28,33	16,35	32,00

13 - Como valoriza o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos:

	Não Há informação	Insuficiente	Adequada
a) Possibilidades de formação	0%	0%	100%
b) Possibilidades de promoção	66%	0%	33%
c) Requisitos para ocupar lugares de promoção	66%	0%	33%
d) A situação da empresa no mercado	22%	11%	66%

41 - A empresa facilita-lhe o desenvolvimento profissional (promoção, plano de carreira, etc)?

Frequentemente	11%
Às vezes	22%
Raramente	0%
Nunca (Não existe possibilidade de desenvolvimento de carreira)	66%

42 - Como definiria a formação que é fornecida pela empresa?

Muito adequada	33%
Suficiente	55%
Insuficiente em alguns casos	11%
Totalmente insuficiente	0%

43 - No geral, a relação entre o seu esforço e as recompensas que lhe são proporcionadas, é:

Muito adequada	22%
Suficiente	66%
Insuficiente em alguns casos	11%
Totalmente insuficiente	0%

44 - Considerando os deveres e responsabilidades do seu trabalho, sente-se satisfeito com o salário que aufer?

Muito satisfeito	0%
Satisfeito	100%
Insatisfeito	0%
Muito insatisfeito	0%

Desempenho de Funções

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
1-109	22,00	11,18	26,00

14 - Para o seu trabalho, como valoriza a informação que recebe sobre os seguintes aspetos?

	Muito clara	Clara	Pouco clara	Nada clara
a) O que deve fazer (funções, competências e atribuições)	33%	66%	0%	0%
b) Como deve fazê-lo (métodos, protocolos, procedimentos de trabalho)	44%	55%	0%	0%
c) A quantidade de trabalho que se espera que faça	33%	55%	11%	0%
d) A qualidade de trabalho que se espera que faça	55%	44%	0%	0%
e) O tempo previsto para realizar o trabalho	33%	55%	11%	0%
f) A responsabilidade do posto de trabalho (que erros e defeitos são atribuíveis ao seu desempenho e os que não são)	33%	55%	11%	0%

15 - Assinala com que frequência se dá as seguintes situações no seu trabalho:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca
a) Atribuição de tarefas que não pode ser realizada por falta de recursos humanos ou materiais	11%	11%	22%	55%
b) Para executar algumas tarefas, você tem que ultrapassar os métodos estabelecidos	0%	22%	11%	66%
c) Se lhe é exigido tomar decisões de realizar tarefas com as quais não se sente de acordo, porque representa-lhe um conflito moral, legal, emocional.	0%	0%	33%	66%
d) Receber instruções contraditórias entre si (uns pedem-lhe uma coisa e outros, outra)	0%	0%	44%	55%
e) Exigências de responsabilidades ou tarefas que não se enquadram com as suas funções e que deveriam ser feitas por outros colaboradores	0%	0%	11%	88%

Relações e Apoio Social

Categoria	Média	Desvio Padrão	Mediana
0-97	9,33	10,99	6,00

16 - Se tem que realizar uma tarefa delicada ou complicada e deseja ajuda ou apoio, pode contar com:

	Sempre ou quase sempre	Com frequência	Às vezes	Nunca ou quase nunca	Não tenho
a) Chefias	44%	44%	0%	11%	0%
b) Colegas	55%	44%	0%	0%	0%
c) Subordinados	33%	0%	0%	11%	55%

d) Outras pessoas que trabalham na empresa	33%	0%	0%	22%	44%
--	-----	----	----	-----	-----

17 - Como considera que são as relações com as pessoas que trabalha?

Positivas	100%
Regulares	0%
Negativas	0%
Não tenho colegas	0%

18 - Com que frequência ocorrem as seguintes situações no seu local de trabalho?

	Raramente	Com frequência	Constantemente	Não existem
a) Conflitos interpessoais	66%	0%	0%	33%
b) Situações de violência física	11%	0%	0%	88%
c) Situações de violência psicológica (ameaças, insultos, ataques pessoais)	11%	0%	0%	88%
d) Situações de assédio sexual	11%	0%	0%	88%

19 - Em situações de conflito interpessoal entre trabalhadores, a sua empresa:

Deseja que sejam os intervenientes a solucionar o problema	11%
Pede que ambas as partes envolvidas, procurem solucionar o problema	22%
Estabelece um problema formal de atuação	11%
Não sei	55%

20 - No seu ambiente de trabalho, sente-se discriminado? (por razões de idade, sexo, formação, categoria de trabalho)

Sempre ou quase sempre	0%
Com frequência	0%
Às vezes	0%
Nunca ou quase nunca	100%

Apêndice 7 – Análise entre Fatores
de Risco e Questões
Sociodemográficas

	Nº inquiridos	TT	AU	CT	EP	VCT	PS	ITC	DT	RAS
		SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME
Todos os questionários	9	77 - 22 - 0 - 0	44 - 22 - 0 - 33	55 - 22 - 11 - 11	100 - 0 - 0 - 0	55 - 33 - 11 - 0	22 - 0 - 11 - 66	88 - 11 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	88 - 11 - 0 - 0

a. Sexo	Nº inquiridos	TT	AU	CT	EP	VCT	PS	ITC	DT	RAS
		SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME
Feminino	5	80 - 20 - 0 - 0	40 - 40 - 0 - 20	40 - 20 - 20 - 20	100 - 0 - 0 - 0	60 - 40 - 0 - 0	40 - 0 - 0 - 60	80 - 20 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0
Masculino	4	75 - 25 - 0 - 0	50 - 0 - 0 - 50	75 - 25 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	50 - 25 - 25 - 0	0 - 0 - 25 - 75	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	75 - 25 - 0 - 0

e. Tempo que trabalha na lavanderia	Nº inquiridos	TT	AU	CT	EP	VCT	PS	ITC	DT	RAS
		SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME
menos de 1 ano	1	100 - 0 - 0 - 0	0 100 0 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	0 - 0 - 0 - 100	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0
entre 1 e 5 anos	2	50 - 50 - 0 - 0	50 - 0 - 0 - 50	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	0 - 0 - 50 - 50	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	50 - 50 - 0 - 0
entre 6 e 10 anos	3	66 - 33 - 0 - 0	33 - 33 - 0 - 33	66 - 33 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	0 - 100 - 0 - 0	0 - 0 - 0 - 100	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0
entre 11 e 15 anos	0									
mais de 16 anos	3	100 - 0 - 0 - 0	66 - 0 - 0 - 33	0 - 33 - 33 - 33	100 - 0 - 0 - 0	66 - 0 - 33 - 0	66 - 0 - 0 - 33	66 - 33 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0

f. Funções de chefia	Nº inquiridos	TT	AU	CT	EP	VCT	PS	ITC	DT	RAS
		SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME	SA - RM - RE - RME
Sim	1	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	0 - 0 - 100 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0
Não	8	75 - 25 - 0 - 0	37 - 25 - 0 - 37	62 - 25 - 0 - 12	100 - 0 - 0 - 0	50 - 37 - 12 - 0	12 - 0 - 12 - 75	87 - 12 - 0 - 0	100 - 0 - 0 - 0	87 - 12 - 0 - 0

Apêndice 8 – Plano de Ação



Anexos

Lista de Anexos

Anexo 1 – Questionário F-Psico (original)

Anexo 1 – Questionário F-Psico
(original)

1. ¿Trabajas los sábados?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
 pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
 tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
 no lo sé 4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca 4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta 1
 alta 2
 media 3
 baja 4
 muy baja 5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho 1
 bastante 2
 poco 3
 nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante 1
 es importante 2
 es muy importante 3
 no lo sé 4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente 1
 regular 2
 insuficientemente 3
 no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada 1
 suficiente 2
 insuficiente en algunos casos 3
 totalmente insuficiente 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada 1
 suficiente 2
 insuficiente en algunos casos 3
 totalmente insuficiente 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho 1
 satisfecho 2
 insatisfecho 3
 muy insatisfecho 4