



IMPACTO DAS MEDIDAS DE GESTÃO DA COVID19 NA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA IPSS

Ana Sofia Barreiro de Amorim

**Dissertação apresentada ao Instituto para obtenção do grau de mestre em Gestão das
Organizações**

Orientador: Professor Doutor Paulo Jorge Gonçalves Rodrigues

Viana do Castelo, outubro de 2021

Índice

Resumo	i
Abstract.....	ii
Agradecimentos	iii
1) Introdução	1
1.1) Enquadramento e relevância do tema	1
1.2) Estrutura da dissertação	2
2) Enquadramento teórico	3
2.1) O terceiro setor em Portugal	3
2.2) A importância da Saúde e Segurança no Trabalho nas Instituições	14
2.3) A pandemia SARs CoV- 2 (Covid 19)	21
2.4) A Saúde e Segurança no Trabalho e a Pandemia	28
2.5) A Satisfação no Trabalho	30
2.6) Teorias de Satisfação no Trabalho	32
2.6.1) Teorias do Conteúdo.....	33
2.6.2) Teorias do Processo ou baseadas no conceito de discrepância	34
2.6.3) Teorias Situacionais.....	35
2.7) Implicações da Satisfação no Trabalho	36
2.7.1) Desempenho Profissional/ Produtividade.....	37
2.7.2) Comportamento da cidadania organizacional	38
2.7.3) Comportamento de fuga	40
2.7.4) Burnout.....	41
2.7.5) Bem-estar físico e psicológico.....	41
2.7.6) Satisfação com a vida.....	41
3) Metodologia.....	43
3.1) Definição da Problemática.....	43
3.2) Metodologia da Investigação Científica	44
3.3) Procedimentos, recolha e tratamento de dados	46
3.3.1) População e amostra	46
3.3.2) Instrumento de recolha de dados.....	47
4) Apresentação e interpretação de resultados.....	49
4.1) Caracterização da amostra	50
4.2) Resultados	54
4.3) Validação das hipóteses face aos resultados	64

5) Conclusão	68
6) Bibliografia.....	71

Índice de gráficos

Gráfico 1: Idades dos inquiridos	50
Gráfico 2: Representação das idades em termos percentuais	51
Gráfico 3: Escolaridade	51
Gráfico 4: Representação da escolaridade em termos percentuais	51
Gráfico 5: Estado Civil	52
Gráfico 6: Representação do estado civil em termos percentuais	52
Gráfico 7: Tempo na Instituição (em anos)	52
Gráfico 8: Tempo na Instituição em percentagem	53
Gráfico 9: Tempo na função (em anos)	53
Gráfico 10: Tempo na função em percentagem	53
Gráfico 11: O inquirido trabalhou durante o confinamento	54
Gráfico 12: Perceber se ficou satisfeito com esta medida da Instituição	54
Gráfico 13: Possibilidade de escolha de serviço a ser reafetado	55
Gráfico 14: Serviços a que os colaboradores foram reafetados	55
Gráfico 15: Vantagem da reafetação segundo os inquiridos	56
Gráfico 16: Impacto das medidas na produtividade	56
Gráfico 17: (In)formação dada sobre os EPI´s	57
Gráfico 18: Importância dos EPI´s	57
Gráfico 19: Se EPI´s foram (in)suficientes	58
Gráfico 20: Os inquiridos sentem-se (in)seguros no local de trabalho	58
Gráfico 21: Dificuldade sentida na época pandémica	59
Gráfico 22: Riscos associados ao local de trabalho	59
Gráfico 23: Opinião sobre a afirmação	60
Gráfico 24: Opinião sobre afirmação da pergunta anterior	60
Gráfico 25: Relação entre medidas adotadas e satisfação	61
Gráfico 26: Satisfação e Pandemia	61
Gráfico 27: Conhecimento sobre Plano de Contingência	62
Gráfico 28: Instituição atenta, ou não, às necessidades do inquirido	62
Gráfico 29: Ponto negativo identificado na época pandémica	63
Gráfico 30: Ponto positivo identificado em época pandémica	63

Índice de figuras

Figura 1: área de atuação	10
Figura 2: 5 principais utilizadores destas entidades	11
Figura 3: Nº de cooperadores, associados ou irmãos inscritos nas entidades da ES em 2018	11
Figura 4: 5 meios de financiamento das entidades de economia social	12
Figura 5: Percentagem de entidades com e sem SST	13
Figura 6: As 5 principais medidas de conciliação da vida profissional e pessoal adotadas	13
Figura 7: Vantagens de uma boa SST	18
Figura 8: Enquadramento e fases do processo de seleção, distribuição, utilização e manutenção dos EPI'S	19
Figura 9: Tipos de EPI por zona a proteger	20
Figura 10: Cartaz de sensibilização de lavagem das mãos	24
Figura 11 : Cartaz de sensibilização etiqueta respiratória	24
Figura 12: Sequência da colocação dos Equipamentos de Proteção Individual	25
Figura 13: Sequência da remoção dos Equipamentos de Proteção Individual	25
Figura 14: Fatores de Stress	29
Figura 15: Pirâmide de Maslow	33
Figura 16: Organograma da Misericórdia de Arcos de Valdevez	47

Índice de tabelas

Tabela 1: Conceções da satisfação no Trabalho	31
Tabela 2: Dimensões segundo Podsakoff et al. (1990).....	39
Tabela 3: Dimensões segundo Van Dyne, Graham e Dienesch (1994)	39
Tabela 4: Vantagens e Limitações dos questionários	48
Tabela 5: Classificação da produtividade	64
Tabela 6: Satisfação.....	64
Tabela 7: Receio de Infeção	65
Tabela 8: Diminuição produtividade e idade	65
Tabela 9: Diminuição da produtividade e antiguidade	66
Tabela 10: Diminuição produtividade e habilitações.....	66
Tabela 11: Satisfação versus habilitações académicas	66
Tabela 12: Satisfação versus antiguidade.....	67
Tabela 13: Satisfação e idade	67

Lista de Siglas e Abreviaturas

ACFA – Associações com fins altruístas

AT – Acidentes de Trabalho

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

CEE – Comunidade Económica Europeia

DP – Doenças Profissionais

EPI – Equipamento de Proteção Individual

ERPI – Estrutura Residencial para Idosos

ES – Economia Social

INE – Instituto Nacional de Estatística

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

SST – Saúde e Segurança no Trabalho

SCMAV – Santa Casa da Misericórdia de Arcos de Valdevez

VAB- Valor Acrescentado Bruto

Resumo

O presente estudo ambiciona perceber se as medidas tomadas à luz da pandemia de Covid – 19 tiveram algum impacto na satisfação dos colaboradores de uma IPSS, mais propriamente nos colaboradores da área de infância e Juventude.

Pretende-se essencialmente aferir o impacto de uma gestão prospetiva dos riscos de segurança no trabalho, orientada para a redução das vulnerabilidades, no comportamento dos colaboradores da Misericórdia de Arcos de Valdevez durante os primeiros meses de resposta à pandemia, ou seja, de 13 de março a 31 de maio de 2021, e de que forma essas medidas tiveram algum resultado na satisfação dos colaboradores.

Para atingirmos o nosso objetivo, elaboramos um inquérito com recurso a respostas fechadas a todos os colaboradores da área de infância, de forma a recolhermos dados sociodemográficos para podermos traçar o perfil dos inquiridos e perguntas relacionadas com produtividade, equipamentos de proteção individual, plano de contingência e satisfação para obtermos as suas perceções face às medidas adotadas pela Instituição.

Os resultados mostram que, apesar da afetação temporária a um novo posto de trabalho, devido ao fecho imposto pelo governo desta área, fez com que os inquiridos identificassem pontos positivos nesta mudança. A sua satisfação aumentou e a sua produtividade diminuiu com as medidas adotadas pela Instituição. Contudo, esses resultados nada tiveram a ver com a idade, função ou escolaridade dos inquiridos.

A problemática apresentada pareceu-nos pertinente pois é importante percebermos a implicação que as mudanças ocorridas devido à pandemia trouxeram, em particular, na satisfação dos colaboradores. E percebemos que existem poucos estudos sobre esta temática, o que poderá dar contributos para novos estudos.

Palavras chave: IPSS, Gestão, Saúde e Segurança no Trabalho, novo coronavírus SARS CoV – 2, Satisfação no trabalho

Abstract

This study aims to understand whether the measures taken in light of the Covid – 19 pandemic had any impact on the satisfaction of employees of an IPSS, more specifically on employees in the area of children and youth.

The aim is essentially to assess the impact of a prospective management of occupational safety risks, aimed at reducing vulnerabilities, on the behavior of employees of the Misericórdia de Arcos de Valdevez during the first months of the response to the pandemic, that is, on 13th of March to May 31, 2021, and how these measures had some result in employee satisfaction.

To achieve our goal, we prepared a survey using closed answers to all employees in the childhood area, in order to collect sociodemographic data so that we can trace the profile of respondents and questions related to productivity, personal protection equipment, contingency plan and satisfaction for us to obtain their perceptions regarding the measures adopted by the Institution.

The results show that, despite the temporary assignment to a new job, due to the closure imposed by the government in this area, respondents identified positive points in this change. Their satisfaction increased and their productivity decreased with the measures adopted by the Institution. However, these results had nothing to do with the age, function or education of the respondents.

The problem presented seemed relevant to us because it is important to understand the implication that the changes that have taken place due to the pandemic have brought, in particular, to employee satisfaction. And we realize that there are few studies on this topic, which may contribute to further studies.

Keywords: IPSS, Management, Health and Safety at Work, new SARS CoV - 2 coronavirus, Job satisfaction

Agradecimentos

Concluir esta etapa tem um significado especial, representa o encerramento de mais um ciclo marcado pelo esforço e empenho. Este momento nunca teria sido possível sem o apoio incondicional da família, amigos e professor.

Quero deixar um agradecimento especial ao Prof Doutor Paulo Rodrigues pelas indicações preciosas e disponibilidade completa. Os conselhos e incentivos constantes foram decisivos para a elaboração e finalização do presente trabalho.

Quero dedicar este trabalho aos meus pais, irmãs, marido, filho, sogros, cunhados e sobrinhos, pelo apoio incondicional ao longo de todo o meu percurso académico. Sempre acreditaram sem hesitar que seria possível e, acima de tudo, exequível compatibilizar todos os desafios a que me propus.

A todos os amigos e familiares um obrigado especial pela compreensão e apoio nos momentos em que tiveram de abdicar da minha companhia e disponibilidade, afetas à realização deste estudo.

1) Introdução

1.1) Enquadramento e relevância do tema

O presente estudo insere-se no ciclo de estudos do Mestrado em Gestão das Organizações da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Viana do Castelo e debruça-se sobre a temática da satisfação de colaboradores numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e o impacto que a pandemia teve, ou não, na satisfação dos mesmos.

As IPSS são um pilar fundamental no Estado Social em Portugal pois, devido à proximidade com o público que atendem, conseguem mapear, tentam minorar e/ou suprir as necessidades da população onde estão inseridas e onde a ausência do Estado coloca o imperativo da sua presença. Chegam a ser, por vezes, a única solução uma vez que o Estado não conhece nem consegue responder a todas as solicitações.

Tal como referiu Bertolt Brecht, há homens que lutam um dia e são bons, há outros que lutam um ano e são melhores, há os que lutam muitos anos e são muito bons, mas há os que lutam toda a vida e estes são imprescindíveis. Podemos considerar imprescindíveis os colaboradores das IPSS's porque, perante todas as adversidades, continuam a lutar para que dar ao outro aquilo que ele necessita. Pudemos constatar esta disponibilidade ao longo da diferente literatura consultada e, *in loco*, durante a pandemia que assola o mundo desde 2020. Mas os mesmos colaboradores que suprem as necessidades dos outros têm as suas próprias necessidades e fragilidades, seja a nível pessoal, seja a nível laboral. Daí um olhar mais atento, por parte da Instituição, para os seus colaboradores, porque assume-se que a gestão e o desempenho da organização institucional estão interligados com a realização e satisfação individual e profissional dos colaboradores.

O interesse e a escolha do tema revestem-se de uma preocupação pessoal enquanto ser humano e profissional uma vez que exercemos funções nos recursos humanos e somos responsáveis pela saúde e segurança no trabalho numa IPSS.

A Declaração do Centenário da OIT, aprovada em junho de 2019, estabeleceu que "condições de trabalho seguras e saudáveis são fundamentais para um trabalho digno". Isto é ainda mais significativo atualmente, uma vez que garantir a segurança e a saúde no trabalho é indispensável na gestão da pandemia e na capacidade de retomar o trabalho (Trabalho, Organização Internacional do, 2020).

Além disso, a pandemia agravou as desigualdades, segundo OIT (2020), nas mulheres que estão na linha da frente e suportam cargos adicionais nas responsabilidades familiares, acrescidas pelo encerramento das escolas. Além disso, o pessoal dos serviços essenciais, que está sujeito a um trabalho fisicamente exigente, viu aumentado o seu horário de trabalho, com maior carga e maior pressão devido a níveis elevados de ausência de trabalhadores e de novas formas de trabalhar.

Segundo OIT (2020), em situações de emergência, as pessoas podem reagir de diferentes formas ao stress, levando ao aumento da ansiedade, desânimo, baixa motivação e estados de ansiedade ou depressão.

No momento ímpar que vivemos, e para o qual ninguém nos preparou, foram precisas tomar decisões que tentassem mitigar a entrada do vírus na Instituição e proteger os colaboradores devido à sua imprescindível colaboração.

Conscientes de todas as fragilidades existentes numa IPSS, desde a maioria dos seus colaboradores ser do sexo feminino e com filhos, o aumento das horas de trabalho poder repercutir-se em lesões músculo esqueléticas, com maior ou menor gravidade, aos efeitos psicológicos que a pandemia possa induzir, preocupa-nos a satisfação dos colaboradores porque são uma parte interessada na Instituição. E todas as Instituições que visam o sucesso e distinção pela qualidade, deverão ter consciência dos interesses de todos aqueles que a formam e permitem desenvolver a sua atividade.

Articular as exigências mantendo níveis de satisfação elevados, tornaram-se desafios que nos levaram a querer melhor conhecer os limites das condicionantes e a forma como se relacionaram com a gestão da IPSS. No que concerne à satisfação dos colaboradores, é importante este conhecimento porque permite aferir os pontos em que este está satisfeito e perceber o que deve ser mudado de forma a aumentar a satisfação e a potencializar as qualidades de cada ser. Além disso, com a pandemia, as necessidades dos colaboradores modificaram devido a fatores já enunciados. O que impactará, julgamos, com a necessidade de se adotarem novas metodologias de forma a ir de encontro às suas expectativas e, conseqüentemente, refletir na sua satisfação.

Em suma, nesta dissertação pretende-se como objetivo geral evidenciar e aferir se as medidas adotadas no primeiro confinamento, de 13 de março a 31 de maio de 2020, tiveram algum impacto na satisfação dos colaboradores de uma IPSS.

1.2) Estrutura da dissertação

No primeiro capítulo faremos uma pequena apresentação do nosso trabalho, sendo que no segundo enquadramos o mesmo através da revisão bibliográfica efetuada que suportará as nossas hipóteses. De seguida, apresentaremos a metodologia escolhida assim como a população e instrumento utilizado na recolha de dados. No capítulo quinto procederemos à análise dos inquéritos aplicados e aos seus resultados assim como faremos o confronto com as hipóteses formuladas de forma a verificarmos se as mesmas tinham, ou não, fundamento em comparação com os resultados obtidos. No penúltimo capítulo, com a conclusão, e fechando a investigação, é feito um resumo geral de todo o estudo e apresentadas as conclusões alcançadas.

2) Enquadramento teórico

2.1) O terceiro setor em Portugal

O Sistema de Providência foi surgindo, maioritariamente, na Europa por volta do século XIX. Da bibliografia consultada (Rosanvallon, 1997) a Grã-Bretanha foi o primeiro a organizar um sistema de assistência social. Desde o início do séc. XVII, criou uma série de leis para os pobres (*poor laws*). Na França, com o regime de Napoleão III, um grupo de pensadores liberais criou a expressão “Estado – Providência” para o aumento das atribuições do Estado. Na Alemanha, por volta de 1871, os acidentes de trabalho foram o mote (assim como para a maioria dos países europeus) para os primeiros passos nesta problemática (Rosanvallon, 1997).

Em Portugal, cuja influência cristã sempre incentivou à mutualidade e autoajuda, o grande desenvolvimento só acontece no séc. XX, cujo Sistema de Previdência tem um marco importante nas primeiras duas décadas do século passado. A ação social do Estado era limitada até 1910. Os acidentes de trabalho na indústria eram regulados pelo código civil. A partir de 1919 foi iniciada a implementação de um sistema completo de segurança social (Campos, 2013).

A criação, em 1919, do sistema integrado de segurança social obrigatório em Portugal tem sido apresentado como iniciativa interessante e generosa, mas desinserida do objetivo do socialista Augusto Dias da Silva e dos seus conselheiros, que apenas visam fins eleitoralistas pois, concedendo benefícios aos operários, evitam perturbações. Sem dúvida que a conjuntura política de maio do ano de 1919, ano marcado por uma intensa agitação social e política, contribuiu para a promulgação destas leis (Pereira M. H., 1999).

O modelo de Estado – Providência foi inicialmente objetivado para as classes trabalhadoras, sendo um caminho alternativo ao liberalismo e ao socialismo.

Este projeto teve em Portugal claramente duas faces com objetivos similares, como se procurará demonstrar: um de âmbito privado, o movimento mutualista de carácter voluntário e o paternalismo patronal, outra de âmbito público, o seguro obrigatório articulado à intervenção tutelar do Estado (Pereira M. H., 1999).

O Estado de Providência coabita com o “Estado higienista”, cuja preocupação se centra com a Saúde Pública.

Os médicos passam a ocupar o primeiro plano da política social e a legislação passa a ter como objetivo “curar” os corpos sociais. Os higienistas vêm integrar os governos e foram instituídos ministérios da saúde (Pereira M. H., 1999).

Apesar dos “dois Estados” se desenvolverem paralelamente, os objetivos eram diferentes: o estado de providência centrava-se na reforma da sociedade através da proteção do indivíduo, o estado higienista objetivava a proteção da sociedade como um todo.

Desde há muito tempo que existiam formas de entreatada que permitia, a quem necessitasse, suprir as dificuldades que iam aparecendo. Eram denominadas irmandades, confrarias, corporações (que viriam a desaparecer) e as associações.

Com caráter voluntário e privado, este vasto movimento tinha objetivos amplos, similares aos do futuro Estado Providência: mediante um sistema de socorros mútuos visava criar condições de acesso à educação e à saúde e assegurar recursos futuros em caso de necessidade, por doença, invalidez, velhice e desemprego (Pereira M. H., 1999).

Após a Revolução Francesa, estimuladas pela reflexão teórica da prática política de intelectuais ligados ao socialismo, e a experiências anteriores de ajuda mútua tais como Irmandades, Confrarias, Casa de Misericórdias, entre outras, surgiu o cooperativismo e o mutualismo (Jesus, 2016).

O associativismo mutualista, em Portugal, atingiu o seu auge no período de 1914 a 1975, com as classes trabalhadoras, políticos e sindicatos harmonizados, apoiada em quatro princípios fundamentais (liberdade, democracia, independência e solidariedade) (Jesus, 2016) e uma área de intervenção em diferentes campos. Contudo, a intervenção maior era o socorro em caso de doença. Atuavam em todos distritos, mas tinham uma incidência maior na área urbana (Pereira M. H., 1999).

As associações mutualistas iniciaram o uso de seguros sociais, experiência nova em todos os domínios inclusive na questão das mulheres grávidas (no período que se centrava no pré e pós-parto). Esta inovação não teve muita relevância no período em que foi aplicada pois as atenções estavam viradas para o movimento operário que apresentavam propostas mais aliciantes do que o movimento de interajuda.

As mulheres, apesar das associações mutualistas terem olhado para elas, apenas as deixavam inscrever-se caso o marido as deixasse, situação que permanece na lei de 1932¹.

A proteção da maternidade principiara, entretanto, a ser ensaiada pela proibição legal do trabalho no período pré e pós-parto, mas, desacompanhada de subsídios, conduzia à miséria ou ao trabalho ilegal (Pereira M. H., 1999). As associações mutualistas eram as únicas a atribuir um subsídio nestes casos.

¹ Decreto n.º 19.281, de 29 de janeiro de 1931, art. 36.º, § 3.º, p. 16: «Só podem fazer parte dos corpos gerentes das associações de socorros mútuos indivíduos de maior idade ou emancipados, de um ou de outro sexo, no gozo dos seus direitos civis, dependendo da autorização do marido, para as mulheres casadas, o exercício desse direito...» e que se mantém no Decreto n.º 20 944, de 27 de fevereiro de 1932, art. 48.º, § 3.º, p. 50. (Baptista, 2015).

Este movimento, no início, foi visto com bons olhos pela 1ª República, vindo a institucionalizar-se as relações entre o Estado e as Associações Mutualistas. Em 1911 ocorre o I Congresso Mutualista, fruto do dinamismo de associações de maior dimensão e vitalidade. Uma das consequências deste congresso foi a criação do Ministério do Trabalho e Previdência Social e a constituição da Federação Nacional das Associações de Socorros Mútuos (Pistola, 2018).

Passados cinco anos, houve novo congresso onde a questão central era que, devido à crise económica grave que se vivia nas associações, resultado da despesa em medicamentos e assistência médica, foi requerida a intervenção do Estado nomeadamente nos acidentes de trabalho, nas pensões de velhice e invalidez e na abertura das caixas escolares para a educação das futuras gerações.

Os diferentes governos foram preferindo o apoio ao movimento mutualista, a quem reconheciam os serviços prestados à comunidade, nomeadamente no domínio médico, a assumir qualquer responsabilidade direta. As associações por sua vez iam procurando defender-se diante dos encargos financeiros crescentes, que a inflação tornava cada dia mais pesados (Pereira M. H., 1999).

Em 1918, perante a grave crise sanitária consequência da epidemia da gripe pneumónica, e sem capacidade de resposta, o Estado reconheceu o imprescindível trabalho das associações e atribuiu uma verba de 50 000 \$ 00 às associações de socorros na doença (Pereira M. H., 1999).

A primeira guerra veio obrigar o Estado a ter uma maior intervenção junto dos que tiveram consequências diretas ou indiretas decorrentes da guerra. Assim, a I República, introduziu em 1919 o regime dos Seguros Sociais Obrigatórios (Pistola, 2018).

A obrigatoriedade do seguro, foi inicialmente proposta para os acidentes de trabalho, contudo abriu uma grande discussão sobre quem seria o responsável pelo mesmo: patrão ou trabalhador. Seguiram-se diferentes tomadas de posições, diferentes argumentações, mas apesar de não existirem dados estatísticos que sustentassem a matéria dos acidentes de trabalho, a Comissão das Finanças deu parecer favorável à lei, sendo que as contribuições eram feitas pelo patronato e pelo trabalhador e apenas eram considerados os acidentes de trabalho provocados por máquinas, com exceção do trabalho pesado em minas, transportes e em indústrias utilizadoras de matérias primas perigosas (Pereira M. H., 1999).

Em 1919 foi promulgada uma nova lei de acidentes de trabalho², abrangendo todos os tipos de trabalho, tanto o manual como o intelectual. Inseria-se num corpo jurídico que criava um sistema completo de seguros sociais relativos à doença, à velhice, à invalidez e sobrevivência, além dos acidentes de trabalho (Pereira M. H., 1999).

² Decreto nº 5637: O seguro social obrigatório contra desastres no trabalho, abrangendo os riscos profissionais por conta de outrem (Graça L. , 2000).

Esta lei só foi possível devido ao trabalho de dois funcionários do Ministério do trabalho, ligados ao movimento mutualista. Logo, conhecedores do mesmo. Assim, o novo sistema de seguros sociais incluía nos beneficiários o universo dos assalariados com rendimento inferior aos 900\$00, no seguro na doença e de impossibilidade temporária para o trabalho criou-se a categoria dos sócios natos (quem recebia mais pagava uma quota maior), às associações de socorros mútuos era oferecida a possibilidade de se tornarem obrigatórias e, onde não existissem propunha-se a criação de uma. Quanto às contribuições dependiam do tipo de seguro: para o da doença e de sobrevivência contribuía os trabalhadores, para o seguro das pensões de velhice e invalidez contribuía patrões e trabalhadores. Porém, eram respeitadas as diferentes pensões e não consideravam os funcionários públicos por possuírem um sistema específico para esta classe (Pereira M. H., 1999).

O Estado era responsável pela administração geral do sistema através do Instituto de Seguros Sociais Obrigatórios e Previdência Geral, que integrava as repartições de previdência já existentes, não se esperando, desta forma, um aumento das despesas do Estado, justificação apresentada com muito ênfase para a escolha deste tipo de sistema, e que pode ter constituído forma de tornear eventuais resistências a nível político. Este recém-criado Estado – Previdência tinha objetivos de longo alcance, expressos na introdução a cada uma das leis promulgadas. Em linhas gerais, anunciava-se o advento de nova era de cooperação entre trabalho e capital, uma época de justiça social (Pereira M. H., 1999).

As críticas, de uma forma geral, foram positivas à exceção do nível extremamente baixo das indemnizações. Também as associações mutualistas não gostaram do novo enquadramento jurídico. Tentaram algumas retificações sem sucesso. Também houve críticas por parte da Associação Médica Lusitana que solicitou a suspensão das três leis de seguros sociais com base numa sobrecarga de trabalho e menos tempo para a sua clientela particular.

Devido à inflação decorrente do pós-guerra não foi possível implementar o seguro de invalidez e velhice.

Apenas no domínio dos desastres de trabalho se conseguira implementar a legislação de 1919, com excelentes resultados segundo Francisco Grilo. Paradoxalmente, no que se refere a outros seguros, o movimento mutualista voluntário tinha sido o único a funcionar durante estes anos, como reconheceria o criador e organizador do seguro obrigatório (Pereira M. H., 1999).

Contudo, com a tomada de posse do Salazar no Ministério das Finanças, em 1925, o Ministério do Trabalho foi excluído, todos os diplomas relativos aos seguros foram suspensos e foi aprovada uma nova lei e regulamento que satisfaziam as ambições das associações mutualistas.

A tradição mutualista criara raízes cujo respeito se quis, contudo, aparentar. As associações de socorros mútuos foram integradas no novo sistema de previdência e coexistiram daí em diante dois tipos de seguro, o livre e o obrigatório (Pereira M. H., 1999).

Ao ser integrado no modelo “corporativo” do novo Estado autoritário, o seguro social obrigatório perdeu a sua articulação com a conceção democrática da evolução social que estava na sua origem. Ficava coartada igualmente a sua integração no quadro dos direitos sociais, cuja existência política cessara (Pereira M. H., 1999).

Em suma, Portugal experimentou três modelos de Estado – Providência. De 1919 a 1920, o modelo protegia os mais desfavorecidos – Estado-Providência Liberal. De 1930 a 1974 implementou-se o Estado corporativo e conservador, aplicando regras diferentes para os diferentes extratos sociais, e em que a Igreja tem muita influência. Após 1974, com o fim do regime ditatorial e a Revolução do 25 de Abril de 74, houve uma tomada de consciência política relativamente ao proporcionar aos cidadãos um conjunto de apoios sociais como resposta a situações e contextos de maior fragilidade social.

A década de 70 viria a assistir a uma grande transformação na Previdência social, com a criação das bases para a concretização de um verdadeiro sistema de Segurança Social que viria a ser concluído apenas na década de 80 (Rodrigues, 2010).

Neste período, assistiu-se, entre outras, ao advento da pensão social para quem tinha baixos rendimentos e uma carreira contributiva pequena, ao reconhecimento da importância das Instituições Particulares de Solidariedade Social e à implementação do 13º mês.

A Constituição da República Portuguesa de 1976 aponta para a universalização dos direitos e para um alargamento dos direitos sociais, culturais, políticos e cívicos, próprios de uma democracia mais avançada: direito ao trabalho, ao (pleno) emprego, à assistência material no desemprego, ao salário mínimo, à Segurança Social, à proteção na saúde, à habitação, à educação e à cultura (Rodrigues, 2010).

Em 1976, com a nova Constituição, vêm-se reconhecidos novos direitos, até então omissos, “direito à segurança social e à proteção social, conferindo ainda ao Estado a organização, coorganização e financiamento de um sistema de segurança social unificado e a descentralização e a promoção de um serviço de saúde universal, livre e nacional” (Guibentif, 1996, p. 222). A consolidação da democracia e a abertura a um modelo europeísta, contribuíram, em grande parte, para as novas políticas sociais. (Maurizio Ferrera, 2000) nota mesmo que as décadas de 1970 a 2000 constituem um período de reestruturação profunda e global, correspondendo a um ciclo temporal marcado pela transição de programas e medidas de política social ativa, acompanhado por um conjunto de dinâmicas de calibragem do modelo social europeu.

Apesar da não existência de uma definição clara, relativamente ao conceito de política social ativa, pela leitura de vários documentos referentes ao tema (Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes, & Januário, 1999), podemos perceber que este implica a atuação de vários atores institucionais, organizados, sempre que possível, em rede, incluindo as entidades financiadoras, promotoras, executoras e os próprios (Alves, Martins, & Cheta, 2007). As intervenções delineadas no âmbito das políticas sociais ativas contemplam uma visão articulada e integrada, quer dos recursos e das

potencialidades dos territórios, quer das soluções e resultados alcançados em várias áreas, nomeadamente no que diz respeito à economia, emprego, formação, saúde, habitação, educação, entre outros (Alves, Martins, & Cheta, 2007).

A década de 80 caracterizou-se por uma maior estabilidade política, tendo o Estado procurado racionalizar a sua estrutura fiscal e financeira, perante o desafio da integração na Comunidade Económica Financeira (Rodrigues, 2010).

Em 1983, procede-se à preparação de um novo diploma legal contendo a regulamentação global das instituições particulares sem fins lucrativos que se propunham a resolução de carências sociais (Carvalho, Costa, Lamelas, & Mello, 2015).

De acordo com o artigo 1º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, são instituições particulares de solidariedade social as constituídas, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir entre outros, os seguintes objetivos, mediante a concessão de bens e prestação de serviços:

- a) Apoio a crianças e jovens;
- b) Apoio à família;
- c) Apoio à integração social e comunitária;
- d) Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- e) Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- f) Educação e formação profissional dos cidadãos;
- g) Resolução dos problemas habitacionais das populações.

No artigo 2º, constatamos que as instituições revestem uma das formas a seguir indicadas:

- a) Associações de solidariedade social;
- b) Associações de voluntários de ação social;
- c) Associações de socorros mútuos;
- d) Fundações de solidariedade social;
- e) Irmandades da Misericórdia

Podendo agrupar-se em uniões, confederações e federações.

Em agosto de 1984, é aprovada a Lei nº 28/84, conhecida por Lei de Bases da Segurança Social, cujos objetivos são proteger os trabalhadores e suas famílias nas situações de falta ou diminuição de capacidade para o trabalho, de desemprego involuntário e de morte, e garante a compensação de encargos familiares e proteger as pessoas que se encontram em situação de falta ou diminuição de meios de subsistência (Lei nº 28/84).

Esta lei, visa ser um instrumento para corporizar a conceção e as formas de proteção social e no qual são enunciados os princípios de universalidade, unidade, igualdade, eficácia, descentralização, garantia judiciária, solidariedade e participação. Estes princípios propunham dar corpo a um sistema que se esperava não só mais abrangente, mas também de maior garantia face aos cidadãos (Rodrigues, 2010).

Ainda na década de 80, surgiram um conjunto de medidas como, entre outras, a escolaridade obrigatória iniciada aos 6 anos de idade, a concessão de apoios financeiros às pequenas empresas e apoio à formação profissional (Rodrigues, 2010).

Nos anos 90, com a crescente preocupação face à pobreza e aos grupos sociais vulneráveis, nascem novos programas tais como o programa de luta contra a pobreza ³ e o Programa *Rede Social*⁴.

Em 1993, verifica-se a transição do Sistema da Segurança Social de nível distrital para um nível regional, mais adequado às necessidades de cada região e observam-se algumas alterações significativas na área do emprego tais como a criação do seguro social voluntário em que o Estado deixa de ser a única entidade responsável pela proteção social; maior apoio concedido ao emprego, através de cofinanciamento à reestruturação das empresas com mais dificuldade de financiamento; maior apoio concedido aos desempregados, com o aumento das prestações e atribuição de benefícios fiscais às empresas que contratam jovens à procura do primeiro emprego (Rodrigues, 2010).

Em suma, o alargamento da intervenção nos domínios da proteção social a outras entidades que não o Estado, teve a ver com a necessidade de conceder uma maior eficácia e proximidade à intervenção pública e sobretudo com a necessidade de compensar os entraves financeiros com que o Estado se debate. Além disso, os vários parceiros locais definem estratégias de ação e envolvem a própria população na procura das soluções mais adequadas aos problemas de pobreza e exclusão social (Rodrigues, 2010).

A importância do Terceiro Setor em Portugal vem-se consolidando até à presente data. Pode-se comprovar, na terceira edição da Conta Satélite da Economia Social (CSES), que em 2016, o Valor Acrescentado Bruto (VAB) da Economia Social representou 3,0% do VAB da economia, tendo aumentado 14,6%, em termos nominais, face a 2013. Este crescimento foi superior ao observado no conjunto da economia (8,3%), no mesmo período. A Economia Social representou 5,3% das remunerações e do emprego total e 6,1% do emprego remunerado da economia nacional. Face a 2013, as remunerações e o emprego total da Economia Social aumentaram, respetivamente, 8,8% e 8,5%, evidenciando maior dinamismo que o total da economia (7,3% e 5,8%, respetivamente).

³ Despacho nº 122/MSSS/96, de 19 de setembro Aprova o Regulamento do Programa de Luta contra a Pobreza (Social, 2009)

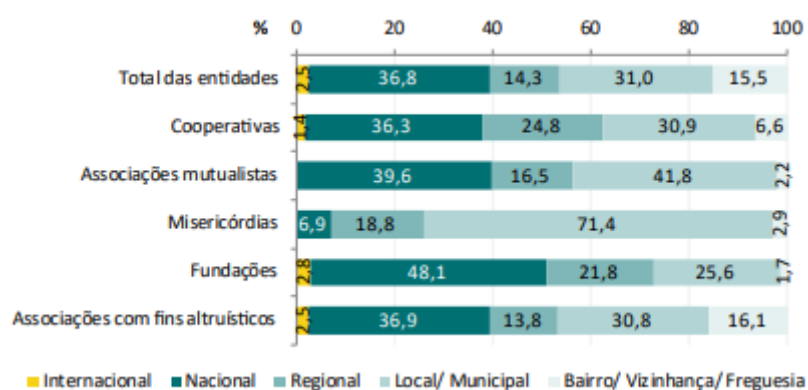
⁴ Resolução do Conselho de Ministros 197/97 de 18 de novembro de 1997

Por grupos de entidades da Economia Social, as Associações com fins altruísticos evidenciavam-se em número de entidades (92,9%), VAB (60,1%), Remunerações (61,9%) e Emprego remunerado (64,6%) (Estatística, Instituto Nacional, 2019).

No inquérito ao setor da economia social de 2018, feito pelo CASES e INE, pode constatar-se a consolidação deste setor a nível nacional. Foram consideradas neste estudo as cooperativas, associações mutualistas, misericórdias, fundações e associações com fins altruístas. Destacam-se alguns pontos a seguir.

No gráfico seguinte podemos ver a principal área em que as entidades desenvolveram a sua atividade, por família e total, em 2018.

Figura 1: área de atuação

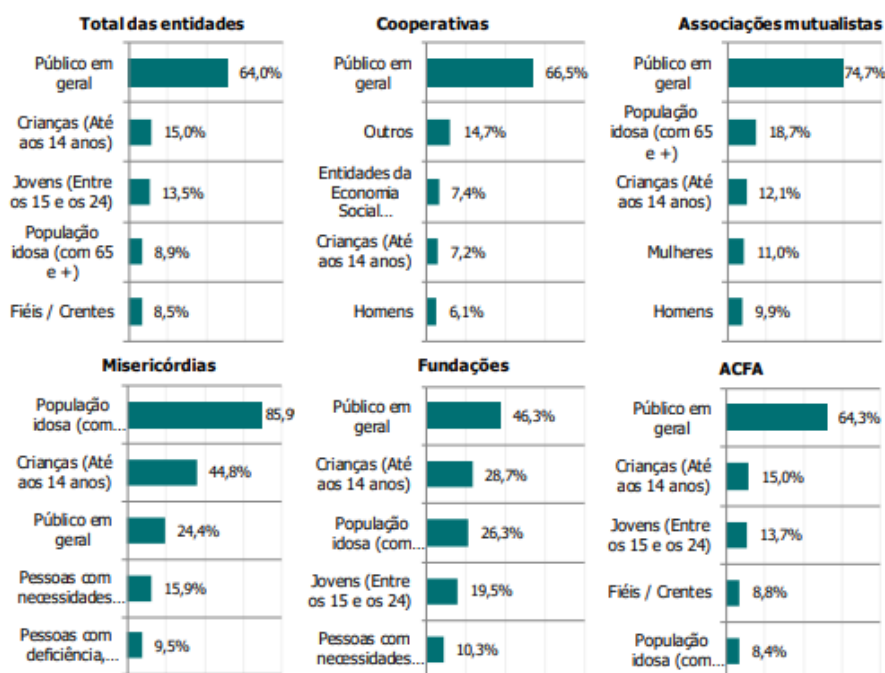


Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social, 2016

Analisando a localização geográfica das 64 134 entidades da Economia Social (ES), conclui-se que, em 2018, todos os municípios do país registavam a presença deste tipo de entidades (Estatística, 2020).

Relativamente aos 5 principais utilizadores, beneficiários e utentes ou clientes, por família e total, em 2018, podemos ver:

Figura 2: 5 principais utilizadores destas entidades



Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social, 2016

Apesar do público em geral corresponder ao principal utilizador, beneficiário ou cliente em quase todas as famílias da ES, com exceção das Misericórdias, observaram-se diferenças significativas quanto à distribuição dos demais utilizadores, beneficiários ou clientes (Estatística, 2020).

Em 2018, existiam cerca de 20,5 milhões de cooperadores, associados ou irmãos inscritos nas entidades da Economia Social e cerca de 1,1 milhões de organizações filiadas no setor da ES. Tal significa que, assumindo como referência o total da população nacional (10 276 617 de habitantes, em 2018), em média, cada residente no país seria sócio de duas entidades da ES (Estatística, 2020).

Figura 3: N.º de cooperadores, associados ou irmãos inscritos nas entidades da ES em 2018

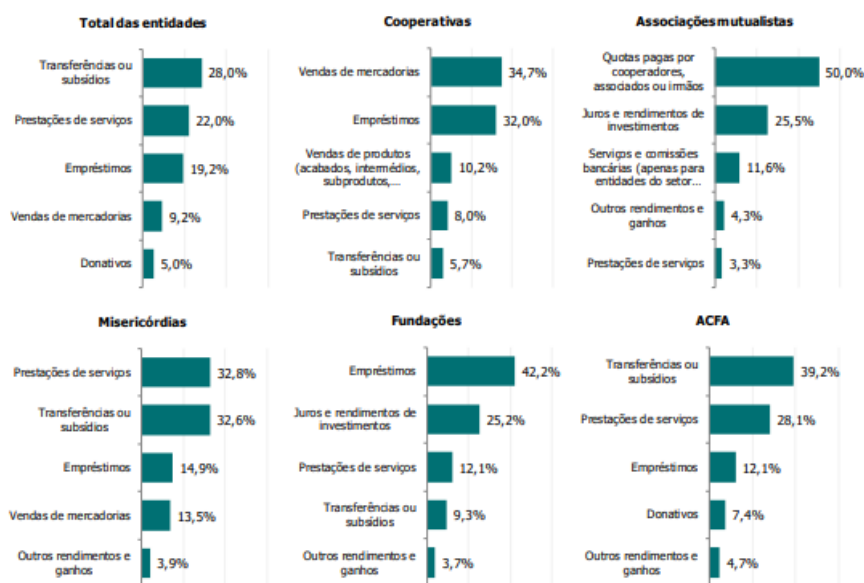
Agregação	Unidade: N.º		Unidade: %	
	Cooperadores, associados ou irmãos inscritos em 2018		Dos quais: Cooperadores, associados ou Irmãos inscritos em 2018 com quotas pagas em 2018	
	Pessoas coletivas ou equiparadas	Pessoas singulares	Pessoas coletivas ou equiparadas	Pessoas singulares
	N.º		%	
Total das entidades				
Total das entidades	1 055 742	20 486 008	33,1%	47,9%
Família				
Cooperativas	104 777	828 454	44,7%	42,5%
Associações mutualistas	46 123	1 084 363	11,9%	96,3%
Misericórdias	4 915	121 327	66,8%	61,0%
Fundações	13 305	116 434	5,0%	17,6%
Associações com fins altruísticos	886 622	18 335 430	33,0%	45,4%

Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social, 2016

Cerca de 45,4% das Cooperativas referiram não ter desenvolvido trabalho em rede ou em parceria. Das que trabalharam em rede ou em parceria, 28,1% indicaram como parceiras outras Cooperativas, seguindo-se o setor empresarial e setor público (23,9% e 23,1%, respetivamente) (Estatística, 2020).

Relativamente aos meios de financiamento destas entidades vê-se que as transferências ou subsídios representaram 28,0% dos meios de financiamento das entidades da ES. Além disso, 5,5% das entidades da ES obtiveram financiamento de fundos comunitários (Estatística, 2020).

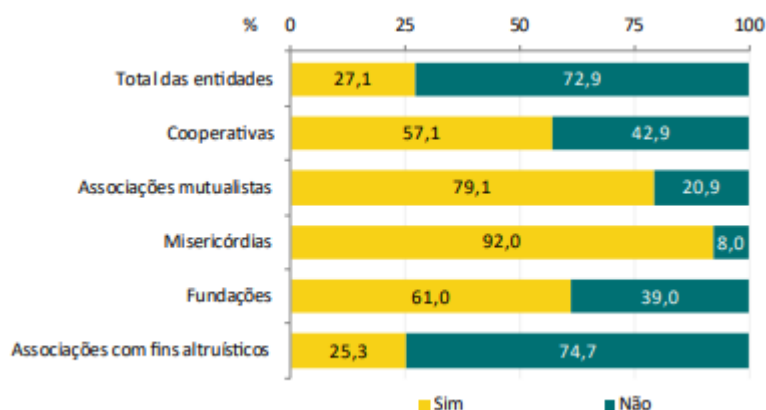
Figura 4: 5 meios de financiamento das entidades de economia social



Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social, 2016

Quase 73,0% das entidades da ES não detinha sistema de saúde e segurança no trabalho, variando esta percentagem entre 8,0% nas Misericórdias e 74,7% nas ACFA.

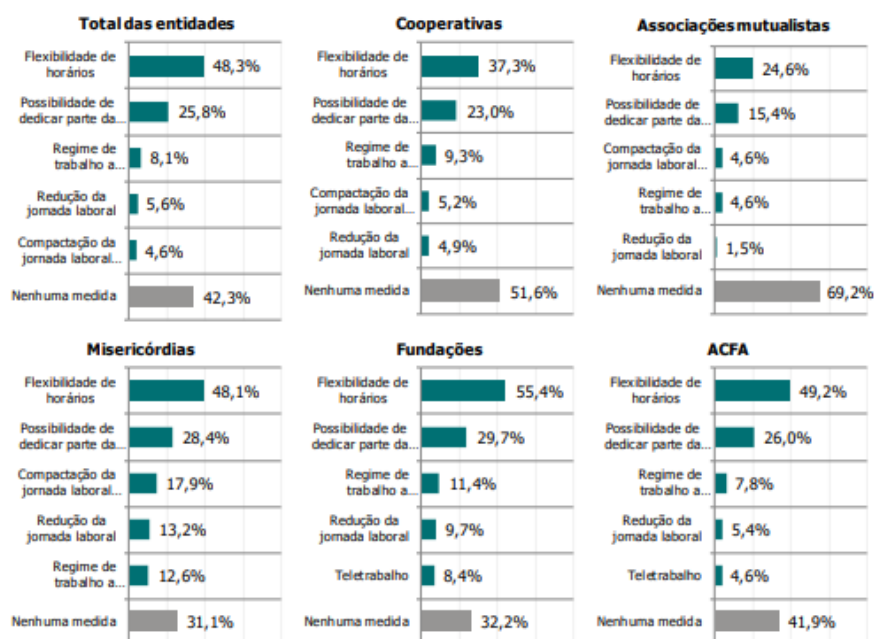
Figura 5: Percentagem de entidades com e sem SST



Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social, 2016

48,3% das entidades da ES adotaram horários flexíveis com vista a facilitar a conciliação da vida profissional e pessoal dos seus trabalhadores, enquanto 42,3% das entidades admitiram não ter tomado nenhuma medida (Estatística, 2020).

Figura 6: As 5 principais medidas de conciliação da vida profissional e pessoal adotadas



Fonte: INE, Inquérito ao Setor da Economia Social 2016

A resolução “A/RES/70/1 Transformar o nosso mundo: Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável”, aprovada na Cimeira das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, estabeleceu um conjunto de 17 objetivos. A Economia Social, considerando os seus princípios orientadores, pode contribuir para todos eles. Essa contribuição pode ser consultada no manual “Satellite Account on Non-profit and Related Institutions and Volunteer Work”

No período que decorreu de meados de 2010 até ao presente, no plano institucional, com a criação da CASES, do Conselho Nacional para a Economia Social (CNES) e, mais recentemente, da Confederação Portuguesa de Economia Social (CPES), assistiu-se a um assinalável progresso do setor, contribuindo para assegurar a continuidade e previsibilidade de políticas visando o desenvolvimento da Economia Social, favorecendo a confluência de interesses e vontades entre o poder público (através do Governo) e os parceiros privados, através das suas entidades representativas. A Economia Social contemporânea é herdeira de uma tradição histórica longa e pujante que muito tem contribuído, ao longo do tempo, para a coesão social, em particular nos períodos de maiores dificuldades do país, das comunidades e do povo portugueses. Foi assim no período da crise iniciada em 2008 e assim será, estamos certos, face à presente pandemia que, apesar da imprevisibilidade própria deste tipo de crise, será verificável quando estiverem disponíveis os indicadores macroeconómicos de 2020 (Graça E. , 2020).

A 11 de março de 2020, a OMS declara pandemia de Covid-19 provocada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2). Perante este cenário, o terceiro setor depara-se com novos desafios que terá de ultrapassar pois o seu público precisa cada vez mais destas respostas.

2.2) A importância da Saúde e Segurança no Trabalho nas Instituições

A Saúde e Segurança no Trabalho é um tema atual e importante porque, segundo a constituição da OIT (1946), é um elemento fundamental da justiça social e a Instituição tem obrigação em promover condições de trabalho seguras. Esta preocupação justifica-se:

De acordo com estimativas recentes publicadas pela OIT, todos os anos, 2,78 milhões de trabalhadores morrem devido a acidentes de trabalho e doenças profissionais (2,4 milhões dos quais devido a doenças) e 374 milhões de trabalhadores são vítimas de acidentes de trabalho não fatais. Estima-se que os dias de trabalho perdidos, a nível global, representam quase 4 por cento do PIB mundial. Além do custo económico, há ainda um custo intangível que não se encontra representado nestes números, que é o imensurável sofrimento humano causado pelos acidentes e doenças profissionais. Esta realidade é trágica e lamentável, já que a investigação e a prática têm vindo a demonstrar repetidamente, ao longo do último século, que este sofrimento é, em grande medida, evitável. Os riscos psicossociais, o stresse relacionado com o trabalho e as doenças não transmissíveis são motivo de crescente preocupação para muitos trabalhadores em todo o mundo (OIT, 2019).

A problemática de Saúde e Segurança no Trabalho remonta aos tempos em que começou a utilizar instrumentos para trabalhar (Freitas, 2016). Neste sentido, a conceção moderna de SST só foi possível devido a todo um conjunto de acontecimentos que se registaram durante os séculos anteriores (Neto, 2011).

Em meados do séc. V e IV a.C., Hipócrates coloca, pela primeira vez, o trabalho como uma das principais causas de determinadas doenças, nomeadamente as provocadas pelo envenenamento pelo chumbo, de trabalhadores que procediam à extração deste metal (Santos & Uva, 2009).

Nos princípios do século XVI, surge o primeiro livro conhecido sobre doenças profissionais “De Morbis Metallicis”, a obra indicia sobre as “enfermidades dos mineiros, dos fundidores e dos metalúrgicos, e em especial das doenças causada pelo mercúrio” (Contente, 2013).

Por longos períodos da história, apesar da recorrência de Acidentes de Trabalho e das enfermidades decorrentes do trabalho, ou seja, das Doenças Profissionais, que não raras vezes, levavam à morte dos trabalhadores, o certo é que pouco ou nada se fazia no sentido de prevenir estas lesões ou minimizar os danos na saúde e bem-estar dos trabalhadores, em especial dos mais vulneráveis, como sejam as crianças e as mulheres grávidas (Lopes, 2018).

Com a entrada no século XVIII assiste-se a uma significativa alteração da forma de pensar o trabalho. É neste período que Bernardino Ramazzini desenvolveu os seus estudos na área da saúde do trabalho, “considerado o pai da medicina do trabalho, descreveu as doenças relacionadas com 50 profissões da época, (...) investigou os riscos relacionados com cada profissão e estabeleceu a tese até hoje muito usada: “Prevenir é melhor do que remediar”.” (Másculo e Mattos, 2011. P.8). Desde logo, descortina-se desta tese, as bases do que posteriormente se trataria do sistema de SST, assente na implementação de medidas que promovam a redução das situações de DP e de AT, evitando todos os custos associados à sua resolução (Lopes, 2018).

No período da Revolução Industrial, o local de trabalho confina-se às fábricas, que exigia “trabalhadores que aceitassem ordens sem as questionar (...) e preparados para mourejem em máquinas ou em escritórios, a desempenhar operações brutalmente repetitivas” (Toffler, 1980). Esta descomedida utilização dos empregados, despoletou um elevado número de doenças que, segundo Freitas (2016), começaram a ser associadas a determinados trabalhadores que desempenhavam tarefas em locais específicos, estabelecendo-se uma conexão trabalho/ doença profissional. As débeis condições de laboração oferecidas, e o extremo aproveitamento do trabalhador “levaram a que as inspeções do trabalho fossem consideradas uma responsabilidade e, mesmo, uma necessidade, exigindo a intervenção do Estado, numa função que deriva da obrigação constitucional dos governos de protegerem a integridade das populações trabalhadoras” (Richthofen, 2006).

Apesar desta problemática vir dos primórdios, foi só na segunda metade do século XX, primordialmente ao nível dos países industrializados, que se desenvolveram verdadeiramente as intervenções de poderes públicos no domínio das condições de trabalho, assumindo estas diferentes moldes, consoante a própria organização do estado e das regras de jogo sociopolítico (Contente, 2013).

As grandes mudanças estruturais verificaram-se no período que mediou as duas Grandes Guerras⁵, “sobretudo após a criação da OIT, em 1919 e o crescente desenvolvimento do processo de internacionalização da legislação laboral” (Massena, 2002), que, ainda de acordo com esta autora, tornou a lei do trabalho uma componente essencial para o bem-estar do trabalhador, com repercussões na rentabilidade da organização (Lopes, 2018).

Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948, surge a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) onde nos artigos 23.º e 24.º, estabelece os direitos fundamentais dos trabalhadores.

⁵ A primeira Guerra Mundial ocorreu entre 1914 e 1918 e a segunda Guerra Mundial entre 1939 e 1945.

Segundo Massena (2002), apresentam-se ainda como fortes contributos para o desenvolvimento da legislação laboral, o Pacto Internacional sobre os Direitos Cívicos e Políticos e o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, que estabelecem nos seus artigos 8.º e 22.º e do 6.º ao 12.º, respetivamente, a proibição da escravatura e de trabalho forçado, e demais direitos do trabalho, incluindo, designadamente o direito à greve e à liberdade sindical, e direito a condições de trabalho dignas. A esta legislação internacional seguiu-se a proliferação “no âmbito da União Europeia, de muitas e variadas matérias que, situadas na área da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, são objeto de diversos atos comunitários” (Miguel, 2014, p.17), dos quais se destacam:

- *Regulamento n.º 1365/75, do Conselho, de 26 de maio de 1975, relativo à criação de uma Fundação Europeia para a melhoria das condições de vida e de trabalho;*
- *Diretiva 77/576/CEE do Conselho, de 25 de julho de 1977, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à sinalização de segurança nos locais de trabalho;*
- *Diretiva 80/1107/CEE do Conselho, de 27 de novembro de 1980, relativa à proteção dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes químicos, físicos e biológicos durante o trabalho;*
- *Diretiva 89/391/CEE do Conselho, de 12 de junho de 1989, relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho;*
- *Regulamento n.º 2062/94, do Conselho, de 18 de julho de 1994, que institui a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho;*
- *Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, de 21 de fevereiro de 2007, intitulada «Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: estratégia comunitária para a saúde e a segurança no trabalho (2007-2012) (Lopes, 2018).*

Em junho de 1985, Portugal assina o Tratado de Adesão à CEE e a sua entrada acontece a um de janeiro de 1986.

A 12 de junho de 1989, surge a DIRECTIVA 89/391/CEE relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho.

A 14 de novembro de 1991, em Portugal, surge o Decreto-Lei 441/91 que, no 1º artigo, contém os princípios que visam promover a segurança, higiene e saúde no trabalho, nos termos do disposto nos artigos 59.º e 64.º da Constituição (Decreto-Lei n.º 441/91, 1991).

A entrada em vigor do supracitado Decreto-lei, potenciou a crescente atenção dada às questões conexas com a SST, e, naturalmente serviu de ponto de partida para ações legislativas, destacando-se num panorama geral de enquadramento, a Lei N.º 7/2009, de 12 de fevereiro que aprova o Código do Trabalho (CT), a Lei N.º 102/2009, de 10 de setembro que aprova o regime jurídico de enquadramento da SST, a Resolução do Conselho de Ministros (RCM) N.º 77/2015, de 18 de Setembro que aprova a Estratégia Nacional de SST para o período de 2015-2020, e ainda, mais orientada para a Administração Pública (AP), o Decreto-Lei N.º 83/98, de 3 de abril, que cria o Conselho de Saúde e Segurança no Trabalho na AP, e a Lei N.º 35/2014, de 20 de junho 26 que estabelece o enquadramento legal da SST na função pública (Lopes, 2018).

Devido à importância desta temática, é pertinente que o trabalhador tenha acesso a formação profissional, seja no âmbito da função que irá exercer, seja no âmbito da saúde e segurança no trabalho.

A formação profissional tem como objetivo principal dotar os formandos dos saberes necessários para o exercício de uma determinada atividade ou função, podendo através deles desenvolver as organizações a que pertencem, melhorando os desempenhos (Meignant, 1999). A formação profissional contínua pode visar uma operacionalização imediata, tendo por base o aperfeiçoamento individual e coletivo para melhorar o desempenho a nível organizacional, face a algo já existente. Pode, igualmente, visar uma meta futura, pretendendo o desenvolvimento organizacional para que acompanhe as mudanças e prepare o futuro (Meignant, 1999).

O direito de todos os trabalhadores à prestação do trabalho em condições de Segurança e Saúde encontra-se consagrado na Constituição da República e regulamentado na lei (Lei nº 102/2009) que aprova o Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, com a redação conferida pela (Lei nº 3/2014). Este direito aplica-se a todos os trabalhadores, independentemente do seu vínculo contratual e aplica-se a todos os ramos de atividade, nos setores privado, cooperativo e social, às pessoas de direito privado sem fins lucrativos, bem como ao trabalhador independente (Lei nº 102/2009).

Os trabalhadores têm direito a dispor de informação adequada e atualizada sobre:

- Os riscos para a segurança e saúde inerentes à atividade desenvolvida;
- As medidas de prevenção e proteção específicas e a forma como se aplicam relacionadas com o posto de trabalho, com a função e atividade desempenhada, bem como as medidas de prevenção e proteção gerais relativas à atividade global da empresa, estabelecimento ou serviço;
- As medidas e as instruções a serem adotadas nas situações de perigo grave e iminente;
- As medidas de emergência e primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação de trabalhadores em caso de sinistro, bem como a informação sobre quem se encontra encarregado de as colocar em prática (trabalhadores ou serviço encarregues dessa tarefa).

Esta (in)formação dada aos trabalhadores é muito pertinente pois além de promover a responsabilidade social, uma boa saúde e segurança no trabalho traz vantagens para a empresa.

A Responsabilidade Social Empresarial é, segundo a Norma Internacional ISO 26000, a responsabilidade assumida por uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente (26000.2010).

A responsabilidade social tem duas dimensões: a interna e a externa que nunca devem ser dissociáveis do conceito de desenvolvimento sustentável, dado que as empresas devem integrar nas suas operações o impacto económico, social e ambiental (Monteiro, 2005).

O Pacto Global das Nações Unidas (United Nations Global Compact) integra dez princípios tidos como cartilha essencial para as empresas que voluntariamente aderiram à rede. Os dez princípios presentes no código de conduta são relativos à defesa dos direitos humanos, do direito do Trabalho, da proteção ambiental e ao combate à corrupção. Em relação aos direitos humanos, os princípios são o de “respeitar e proteger os direitos humanos” e o de “impedir violações dos direitos humanos”; em relação ao direito do Trabalho, o Pacto Global enuncia como fundamentos “apoiar a liberdade de associação no trabalho”, “abolir o trabalho forçado”, “abolir o trabalho infantil” e “eliminar a discriminação no ambiente de trabalho”; para a proteção do Ambiente, o código visa “apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais”, “promover a responsabilidade ambiental” e “encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente”; o último princípio alerta para a importância de “combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.” (Contente, 2013).

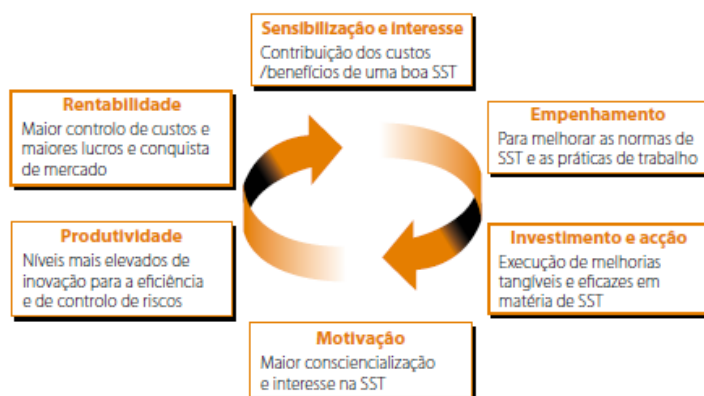
A SST pode desempenhar um papel importante na aplicação da responsabilidade social uma vez que pode ser inserida em iniciativas mais abrangentes da gestão da empresa, garante que os riscos em SST são devidamente tidos em conta por contratantes e fornecedores e serem fonte de motivação de outras empresas para melhorarem a sua SST (Trabalho A. E., 2008).

Uma boa SST na empresa pode permitir reduzir os acidentes de trabalho e os problemas de saúde. Além disso pode aumentar a produtividade e eficácia através de:

- melhoria da motivação, da cooperação e do moral dos trabalhadores;
- trabalhadores mais produtivos e métodos de trabalho mais eficazes;
- minimização de custos não previstos, através de uma programação eficaz e planeamento contínuo;
- melhoria da qualidade do recrutamento e manutenção de trabalhadores;
- redução dos prémios de seguro;
- redução da exposição potencial a ações penais ou cíveis.

O investimento numa boa SST pode proporcionar uma rentabilidade de 12:1 (um benefício de 12 euros por cada euro investido) (Trabalho A. E., 2008).

Figura 7: Vantagens de uma boa SST



Fonte: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheet-77-business-benefits-good-occupational-safety-and-health/view>

A SST tem como princípios fundamentais o empenhamento e liderança; procedimentos e políticas eficazes; programas proactivos de avaliação de riscos; trabalhadores competentes e com formação; medidas eficazes de controlo dos riscos e processos de acompanhamento e avaliação contínuos (Trabalho A. E., 2008).

No artigo 15º do Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, salienta que o empregador

deve zelar, de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os seguintes princípios gerais de prevenção: a) Evitar os riscos; (...) c) Identificação dos riscos previsíveis em todas as atividades da empresa, estabelecimento ou serviço, na conceção ou construção de instalações, de locais e processos de trabalho, assim como na seleção de equipamentos, substâncias e produtos, com vista à eliminação dos mesmos ou, quando esta seja inviável, à redução dos seus efeitos (Lei nº 102/2009).

Ou seja, quando identificados os perigos e avaliados os riscos, devem ser tomadas medidas (organizacionais e técnicas) e dar formação /informação aos trabalhadores de forma a ter uma boa proteção coletiva. De seguida, de forma a proteger cada trabalhador individualmente, deverá fornecer todos os EPI's necessários que sejam compatíveis e eficazes contra o(s) risco(s) em questão.

Os EPI's, segundo o Decreto Lei nº 348/93 de 1 de outubro, é todo o equipamento, bem como qualquer complemento ou acessório, destinado a ser utilizado pelo trabalhador para se proteger dos riscos para a sua segurança e para a sua saúde (República, 1993).

Figura 8: Enquadramento e fases do processo de seleção, distribuição, utilização e manutenção dos EPI'S










Fonte: [https://www.act.gov.pt/\(pt-](https://www.act.gov.pt/(pt-)

[PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Instrumentosdeprevencao/Documents/Guia_EPI.pdf](https://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/Instrumentosdeprevencao/Documents/Guia_EPI.pdf)

Na seleção do EPI, tem de se considerar qual a zona do corpo que se quer proteger, conforme se pode ver na imagem que a seguir apresentamos.

Figura 9: Tipos de EPI por zona a proteger

ZONA DO CORPO A PROTEGER	EXEMPLOS DE PERIGOS	GRUPOS DE EPI*
 CABEÇA	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos, materiais ou substâncias com temperaturas extremas - Equipamentos ou materiais em queda - Objetos cortantes ou ponteados - Agentes químicos e biológicos 	Capacete de proteção Boné de proteção Capuz Touca
 OLHOS	<ul style="list-style-type: none"> - Salpicos de produtos químicos e projeção de partículas metálicas - Poeiras, gases e vapores - Radiações ionizantes e não ionizantes 	Óculos de proteção Óculos panorâmicos Óculos de soldar viseira Máscaras para soldar
 OUVIDO	<ul style="list-style-type: none"> - Ruído 	Tampões auditivos Protetores auriculares
 VIAS RESPIRATÓRIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Atmosferas com ausência ou carência de oxigénio (p. ex. espaços confinados) - Poeiras, gases e vapores 	Aparelhos de proteção respiratória (APR)
 MÃOS E ANTEBRAÇOS	<ul style="list-style-type: none"> - Temperaturas extremas (baixas ou elevadas), de equipamentos, materiais e produtos químicos - Elementos cortantes, perfurantes ou abrasivos - Colisão com objetos - Agentes químicos e biológicos - Corrente elétrica e cargas eletrostáticas 	Luvas Manguito
 PÉS	<ul style="list-style-type: none"> - Temperaturas extremas (baixas ou elevadas) de equipamentos, materiais e produtos químicos - Elementos cortantes, perfurantes ou abrasivos - Manuseamento ou manipulação de objetos pesados - Veículos ou objetos em movimento - Agentes químicos ou biológicos - Pavimentos quentes, molhados ou escorregadios - Corrente elétrica e cargas eletrostáticas 	Botas de segurança Sapatos de segurança Socas de segurança Galochas Polainitas
 CORPO INTEIRO	<ul style="list-style-type: none"> - Temperaturas extremas (baixas ou elevadas) de equipamentos, materiais e produtos químicos - Agentes químicos e biológicos - Objetos cortantes ou perfurantes - Vestuário inadequado em dimensão ou forma - Trabalhos em altura - Corrente elétrica e cargas eletrostáticas 	Vestuário para Proteção Mecânica Fatos químicos Equipamento para trabalhos em altura e sistemas de segurança Vestuário de Alta Visibilidade

Fonte: [https://www.act.gov.pt/pt-](https://www.act.gov.pt/pt-PT/crc/PublicacoesElectronicas/Instrumentosdeprevencao/Documents/Guia_EPI.pdf)

[PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Instrumentosdeprevencao/Documents/Guia_EPI.pdf](https://www.act.gov.pt/pt-PT/crc/PublicacoesElectronicas/Instrumentosdeprevencao/Documents/Guia_EPI.pdf)

Aquando da entrega do EPI, o trabalhador deve receber toda a informação e formação necessária sobre a sua utilização.

No que diz respeito à informação, esta poderá ser assegurada com recurso a suportes e conteúdos adequados às situações de trabalho reais, por exemplo, através da disponibilização de panfletos ou outros meios de comunicação. Deverá estar acessível um conjunto de dados que indiquem os perigos e os riscos a que os trabalhadores estão expostos, as medidas de segurança que estão implementadas de modo a assegurar a proteção da sua segurança e saúde, as medidas que devem ser adotadas em situações de emergência e qual o papel que os EPI fornecidos desempenham em qualquer dessas situações (Almeida, et al., 2016).

Quanto à formação, dever-se-á abordar, entre outros aspetos, o porquê de se utilizar os EPI's, quais os riscos a que estão expostos, modos de funcionamento de EPI's e cuidados a ter e higienização, desinfeção e inspeção do EPI após utilização (Almeida, et al., 2016).

Um sistema de SST implementado tendo em conta uma caracterização e análise realista e pormenorizada do ambiente laboral (considerando todos os fatores que intervêm no trabalho em si e no trabalhador, contemplando uma visão de prevenção de acidentes de trabalho e, simultaneamente, de proteção do trabalhador face aos riscos profissionais a que está exposto, recorrendo a instrumentos que constantemente ponham em análise as estratégias adotadas e as atividades implementadas, formando e potenciando o desenvolvimento dos recursos humanos) permite criar condições de trabalho seguras e saudáveis para o trabalhador e proporcionar à empresa um ambiente laboral promotor do bem-estar e da produtividade (Areosa, 2009).

Esta formação é essencial no exercício diário das funções e mostrou-se determinante na época de pandemia que apareceu em 2020.

2.3) A pandemia SARs CoV- 2 (Covid 19)

No início do mês de dezembro de 2019, em Wuhan (na província de Hubei, na China) foi palco da emergência de um novo coronavírus causador de pneumonia potencialmente grave, o qual veio a ser designado inicialmente por 2019-nCoV (ou novo coronavírus de 2019; do inglês *novel coronavirus*) (Lisboa, 2020).

A origem do SARS-CoV- 2 ainda está em estudo. Na revista *Nature*, indica que o SARS-CoV-2 é muito semelhante do ponto de vista genético a outros circulantes (na China) nas populações naturais de morcegos-de-ferradura da espécie *Rhinolophus affinis*, em particular a um designado Bat-CoV-RaTG13, o qual partilha uma identidade com o SARS-CoV-2 de 96%, mas que não possui capacidade de infetar células humanas. Apenas uma pequena porção do genoma do SARS-CoV-2 é diferente da do genoma destes vírus de morcegos, mas uma região a ela muito semelhante foi já detetada em coronavírus de pangolins-malaios. Este facto apoia a hipótese de que o SARS-CoV-2 possa ter resultado de uma combinação genética natural entre dois coronavírus com dois hospedeiros animais diferentes. (Zhou, Yan, & Shi, 2020) Esta hipótese é corroborada pelo artigo publicado na Revista *Nature Medicina*, que aponta para uma causa natural (Andersen, Rambaut, Lipkin, & Garry, 2020).

As dúvidas sobre a origem da pandemia mantêm-se de tal forma que, especialistas da Organização Mundial de Saúde deslocaram-se à China, a 14 de janeiro de 2021, para conduzir uma investigação sobre esta pandemia, da qual ainda não se obteve qualquer conclusão.

Porém, devido à rapidez com que se alastrou em muitos países, a 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde decidiu assumir que se encontrava perante uma pandemia.

Em Portugal, o primeiro caso detetado foi a 2 de março de 2020 no Norte do País.

As primeiras orientações emanadas pela Direção Geral de Saúde surgem em janeiro de 2020 e centram-se na explicação do que é o novo coronavírus. A um de fevereiro, é emanada uma orientação para a vigilância em aeroportos (Orientação nº 004/2020 de 01/02/2020) e a 26 de fevereiro surgiram procedimentos para portos e viajantes marítimos (Orientação nº 005/2020 de 26/02/2020). Ainda nesse dia é emanada a Orientação nº 006/2020 de 26/02/2020, onde estão descritas as principais etapas que todas as empresas devem considerar para estabelecer um Plano de Contingência no âmbito da infeção pelo novo Coronavírus SARS-CoV-2, agente causal da COVID-19, assim como os procedimentos a adotar perante um trabalhador com sintomas desta infeção. Além disso, dá orientações para adquirir e disponibilizar equipamentos e produtos tais como a solução antisséptica de base alcoólica (SABA) que deverá ser disponibilizada em sítios estratégicos (ex. zona de refeições, registo biométrico, área de “isolamento” da empresa), conjuntamente com informação sobre os procedimentos de higienização das mãos; máscaras cirúrgicas para utilização do trabalhador com sintomas (caso suspeito); máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, a utilizar, enquanto medida de precaução, pelos trabalhadores que prestam assistência ao trabalhador com sintomas (caso suspeito); toalhetes de papel para secagem das mãos, nas instalações sanitárias e noutros locais onde seja possível a higienização das mãos; contentor de resíduos com abertura não manual e saco plástico; equipamentos de limpeza, de uso único, que devem ser eliminados ou descartados após utilização. Quando a utilização única não for possível, deve estar prevista a limpeza e desinfeção após a sua utilização (ex. baldes e cabos), assim como a possibilidade do seu uso exclusivo na situação em que existe um caso confirmado na empresa. Não deve ser utilizado equipamento de ar comprimido na limpeza, pelo risco de recirculação de aerossóis; produtos de higiene e limpeza. O planeamento da higienização e limpeza deve ser relativo aos revestimentos, aos equipamentos e utensílios, assim como aos objetos e superfícies que são mais manuseadas (ex. corrimãos, maçanetas de portas, botões de elevador). A limpeza e desinfeção das superfícies deve ser realizada com detergente desengordurante, seguido de desinfetante.

Além disso, esta orientação indica que se deve informar e formar os trabalhadores divulgando o Plano de Contingência específico da empresa, esclarecendo-os, mediante informação precisa e clara, sobre a COVID-19 de forma a, por um lado, evitar o medo e a ansiedade e, por outro, a terem conhecimento das medidas de prevenção que devem instituir e in(formando) os trabalhadores quanto aos procedimentos específicos a adotar perante um caso suspeito na empresa.

São considerados casos suspeitos de COVID-19 os trabalhadores/ utentes que tenham febre (temperatura $\geq 38.0^{\circ}\text{C}$) sem outra causa atribuível; tosse ou agravamento do padrão habitual, associada a dores de cabeça ou dores generalizadas do corpo; dificuldade respiratória/dispneia, sem outra causa atribuível; perda total ou parcial do olfato, enfraquecimento do paladar ou perturbação ou diminuição do paladar (Saúde D. G., 2020).

Ainda na Orientação nº 006/2020, é solicitado às empresas que tenham alternativas perante a ausência de vários trabalhadores devido ao facto de poderem ficar vários infetados simultaneamente.

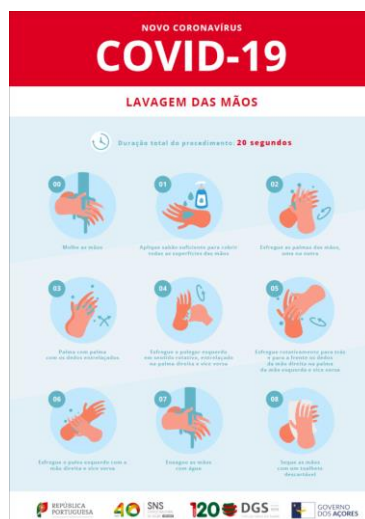
No início da pandemia, em março de 2020, já era conhecido que a COVID-19 representava um risco para a população idosa e com doenças crónicas. Não é, pois, de estranhar que as medidas concretas para responder às exigências desta pandemia tivessem que ser concentradas e muito dirigidas às pessoas idosas, aos seus cuidadores e a todos quantos trabalham nesta área (Nogueira, 2020).

Ainda este autor afirma que as pessoas residentes em lares correm maior risco de adquirir COVID-19 e, por serem idosos e portadores de doenças crónicas, serão doentes mais graves, com maior risco e maior letalidade.

A 6 de março, com 21 casos confirmados e 47 pessoas a aguardar resultado laboratorial, o Governo tomou medidas de contenção como o encerramento de escolas e a suspensão de visitas a lares, hospitais e prisões na região Norte. (Dantas & Mendes, 2020)

A 11 de março é emanada a Orientação nº 009/2020 de 11/03/2020, atualizada a 23/07/2020, que define os Procedimentos para as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI), Unidades de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) da Rede Nacional de Cuidados Continuados (RNCCI) e outras respostas dedicadas a pessoas idosas; assim como para instituições de acolhimento de crianças e jovens em risco. Nesta orientação abordam-se as medidas gerais para reduzir o risco de transmissão de SARS-COV-2 (higiene, limpeza, desinfeção e gestão dos resíduos; distanciamento social, concentração de pessoas e ventilação dos espaços e as visitas) e como devem proceder os profissionais dentro da Instituição.

Figura 10: Cartaz de sensibilização de lavagem das mãos



Fonte: Orientação nº 009/2020 de 11/03/2020

Figura 11 : Cartaz de sensibilização etiqueta respiratória



Fonte: Orientação nº 009/2020 de 11/03/2020

A 18 de março de 2020, e devido à rápida propagação do vírus na comunidade, foi decretado o Estado de Emergência em Portugal, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março. Entre outras medidas, apenas os serviços essenciais se mantiveram a funcionar, fechando todas as outras atividades, privilegiou-se o teletrabalho e as escolas passaram ao regime de tele escola. Novos apoios foram criados para fazer face às quebras de rendimentos familiares.

A 21 de março surge a Orientação nº 014/2020 que aborda a Limpeza e desinfecção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares.

A 29/03/2020 é lançada a Norma nº 007/2020, que fala sobre a Prevenção e Controlo de Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19): Equipamentos de Proteção Individual (EPI). Esta Norma tem como objetivo definir a adequada utilização, pelos profissionais de saúde, do equipamento de proteção individual (EPI). Só a sua utilização adequada pode garantir simultaneamente a proteção e total segurança do profissional de saúde e a sustentabilidade do acesso aos equipamentos.

Figura 12: Sequência da colocação dos Equipamentos de Proteção Individual



Fonte: Norma nº 007/2020

Figura 13: Sequência da remoção dos Equipamentos de Proteção Individual



Fonte: Norma nº 007/2020

Na primeira fase, além de pouco se saber sobre o vírus, foram vários os desafios a ultrapassados. Um deles passou pela falta de equipamentos de proteção individual e, perante a sua existência, os preços subiram, em alguns casos, seis vezes (News, 2020). Outro foi a redefinição de

metodologias de trabalho, dos espaços e das equipas de trabalho devido aos planos de contingência e orientações e normas emanadas pela Direção Geral de Saúde. A nível de rotinas, o Decreto-Lei n.º 20/2020 de 1 de maio, no primeiro ponto do artigo 13º B indica que a obrigatoriedade do uso de máscaras ou viseiras para o acesso ou permanência nos espaços e estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, nos serviços e edifícios de atendimento ao público e nos estabelecimentos de ensino e creches pelos funcionários docentes e não docentes e pelos alunos maiores de seis anos (Decreto Lei nº 20/2020).

A título de curiosidade, a evolução do número de casos confirmados até ao dia 1 de abril de 2020, apresenta uma forte relação com a densidade populacional, com a estrutura urbana e a localização das principais concentrações de emprego, destacando-se as duas Áreas Metropolitanas e os territórios urbanos que se encontram no seu quadro de relações funcionais, nomeadamente no quadro das deslocações casa-trabalho da população ativa, seguindo o padrão já registado no mês de março. Posteriormente, identifica-se o alinhamento com as ligações viárias e funcionais a Espanha, mais evidente na Região Norte de Portugal (Costa & Costa, 2020).

Após 1 de abril, o fenómeno expande-se com forte expressão para os territórios do norte e centro interior do território continental, concelhos com menor densidade populacional e com uma população mais envelhecida. Os lares de idosos afirmam-se como focos de infeção, sendo responsáveis por uma parte muito significativa do número de novos casos que emerge de forma dispersa pelos concelhos do interior centro e norte (Costa & Costa, 2020).

A 30 de abril o Governo aprova, em Conselho de Ministros, um plano de transição do estado de emergência para uma situação de calamidade.

A partir de maio de 2020, o país começa a desconfinar gradualmente em três fases, contudo a diretora da Direção Geral de Saúde e Autoridade de Saúde Nacional, Graça Freitas deixava a ressalva: continuarão a aparecer casos e as medidas de distanciamento social, de higiene e de etiqueta respiratória são para manter (Nunes, 2020).

A um de julho de 2020, Portugal passa a situação de alerta, exceto a Área Metropolitana de Lisboa (AML), que permanece em estado de contingência. Dentro da AML, 19 freguesias de cinco concelhos permanecem em estado de calamidade, devido aos números elevados de infeções. Os chefes de Estado e de Governo de Portugal e Espanha assinalam em Badajoz e Elvas a reabertura de fronteiras entre os dois países (Lusa, 2020).

Portugal regista o primeiro dia sem vítimas mortais por covid-19 desde o início da pandemia a 3 de agosto sendo que, a 27 de agosto de 2020, o Governo anuncia que todo o território continental passa a situação de contingência a partir de 15 de setembro devido ao regresso às aulas e ao trabalho presencial.

Em outubro o número de novas infeções diárias é acima dos mil casos, tornando-se o novo normal, obrigando que a 14 de outubro, Portugal passe da situação de contingência para situação de calamidade (Lusa, 2020).

O número de casos em Portugal continua a subir, seja em números de contágios diários, mortes e internamentos, estrangulando o Serviço Nacional de Saúde, o que resulta, a partir de 15 de janeiro de 2021 num novo confinamento similar ao de março de 2020.

A situação é tão grave que se pode ler num artigo do jornal público:

Andamos há tantos meses a viver em estado de emergência que corremos o risco de banalizar a gravidade da expressão e, por força do cansaço, de a despir de significado e sentido. Esse é talvez o maior perigo que enfrentamos, agora que a pandemia no país chegou a um ponto crítico. Não apenas pelo número de contágios que vai continuar a aumentar e, sem confinamento geral, poderia ultrapassar a dramática barreira dos 30 mil por dia, de acordo com os especialistas. Não apenas pelas mortes causadas pelo vírus, que vitimam um português a cada dez minutos e vão, por certo, aumentar. Não apenas pelos sinais evidentes de rutura no Serviço Nacional de Saúde, com as equipas de médicos ou enfermeiros a não serem capazes de acudir às necessidades de tratamento de tanta gente. Portugal vive uma crise maior do que em qualquer outro momento nos últimos meses ou até do último século. Boa parte do que pode ser o futuro próximo decide-se por estes dias (Carvalho M. , 2021).

A 31 de janeiro de 2021, lia-se no Diário de Notícias:

Hoje chega ao fim aquele que é o pior mês da pandemia desde que o primeiro caso foi detetado em Portugal, em março de 2020. Em janeiro, Portugal passou a barreira dos 5000 mortos no espaço de um mês, um pouco menos de metade do total de óbitos registados até agora. No total morreram 5576 pessoas em Portugal por covid-19 durante este último mês - mais 3175 que em dezembro. Números que representam uma média de 179,8 óbitos por dia, em janeiro, em contraste com a média de 77,4 de dezembro. E a tendência tem sido de crescimento: só nos últimos 7 dias morreram 2013 pessoas, mais 405 que na semana anterior (1608). O primeiro dia em que se ultrapassou a barreira dos 100 mortos diários foi a 8 de janeiro (118 mortes). Daí para a frente o valor nunca baixou da centena. A 19 de janeiro superou os 200 mortos diários (218). Em números globais, Portugal contabiliza 12 482 mortes em consequência da pandemia do novo coronavírus. Quanto aos contágios, em janeiro foram registados em Portugal 306 208 casos de covid-19, uma média de 9877,6 por dia. Foram mais 190 591 contágios do que os registados durante o mês de dezembro. Números com claras consequências ao nível dos internamentos, que vão agora nos 6694, um aumento de 136% em 31 dias. Há um mês, no final de dezembro, havia 2840 pessoas internadas. Destas, 482 estavam em unidades de cuidados intensivos, um número que, entretanto, subiu para 858 (Pereira M. , 2021).

À medida que se conhece mais sobre a Covid-19, fica claro que os mais velhos e os mais doentes são as potenciais vítimas, passando as ERPI a ser um foco de preocupação, observando-se múltiplos trabalhadores e residentes vítimas da Covid-19, em várias regiões do país (Pazes, 2020).

Os idosos residentes em lares são particularmente vulneráveis, uma vez que nestas instituições residem habitualmente grandes idosos, com multimorbilidade, fragilidade, elevado grau de dependência, bem como confinamento frequente em espaços fechados. Cedo assistimos ao crescente número de casos de infetados e mortes nos lares de idosos em Portugal, mas também em outros países dentro e fora da Europa. Segundo o International Long Term Care Policy Network, a 23 de Abril de 2020, cerca de 40% das mortes ocorridas em Portugal pelo novo coronavírus foram de idosos residentes em lares (Andrade, 2020).

Surge-nos, então perceber como estão, e se estão, interligadas a saúde e segurança no trabalho e pandemia.

2.4) A Saúde e Segurança no Trabalho e a Pandemia

Ao longo dos tempos, tem-se assistido a vários surtos, com elevados níveis de transmissão como por exemplo a síndrome respiratória aguda grave (SARS), os surtos de vírus da gripe A (H1N1) e do vírus do Ébola, sendo o mais recente O SarsCov-2. Segundo a OIT (2020), governos, empregadores, trabalhadores e as organizações enfrentam desafios no combate à pandemia de COVID-19 e para proteger a segurança e a saúde no trabalho.

Na Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho, adotada pela Conferência Internacional do Trabalho na sua 108ª sessão, declarou na sua alínea C que a cooperação efetiva no local de trabalho é uma ferramenta para ajudar a garantir locais de trabalho seguros e produtivos, de modo a respeitar a negociação coletiva e os seus resultados, sem pôr em causa o papel dos sindicatos (OIT, 2019).

Esta citação torna-se com mais significado no momento atual uma vez que garantir a segurança e a saúde no trabalho é indispensável na gestão da pandemia e na capacidade de retomar o trabalho (OIT,2020).

Quando um trabalhador adquire uma doença infecciosa, o local de trabalho deve ser investigado para perceber a causa e tomar e implementar medidas adequadas a nível da SST, de forma a reduzir a propagação de doenças infecciosas.

Ao dispor de um plano abrangente de preparação da resposta de emergência no local de trabalho, elaborado para fazer face a situações de crise de saúde e epidemias, os locais de trabalho podem estar mais bem preparados para desenvolver uma resposta rápida, coordenada e eficaz, adaptando as medidas à situação específica de emergência que a empresa enfrenta. Será necessário um acompanhamento contínuo das condições de SST e uma avaliação adequada dos riscos para garantir que as medidas de controlo relacionadas com o risco de contágio sejam adaptadas aos processos, condições de trabalho e características específicas da mão de obra durante o período crítico de contágio e posteriormente, de modo a evitar recidivas (OIT,2020).

Estas medidas devem contemplar procedimentos claros que contemplem o planeamento que deverá ser aplicado em diferentes cenários. Entre diferentes medidas destacamos as medidas administrativas

... destinadas a prevenir comportamentos de risco. Nomeadamente, recursos adequados para a implementação de medidas de prevenção e controlo de infeções (PCI), tais como infraestruturas adequadas, desenvolvimento de políticas claras de PCI, acesso facilitado a testes laboratoriais, triagem e encaminhamento adequado de pacientes, rácios pessoal/doente e formação adequada de trabalhadores (OMS, 2020f). Outra medida administrativa que deve ser implementada diz respeito à monitorização e vigilância da saúde dos trabalhadores em risco, a fim de detetar quaisquer efeitos desfavoráveis dos riscos profissionais para a saúde numa fase precoce, em que seja mais fácil tratar a doença (por exemplo, através de medições de temperatura para detetar a febre ou outros sintomas precoces de doença infecciosa). Devem ser tomadas medidas para garantir que qualquer pessoa exposta possa facilmente comunicar qualquer sintoma a um/a supervisor/a, que por sua vez terá de notificar um/a médico /a (OMS e OIT, 2018).

Existem, também, profissionais de serviços essenciais que, para cumprir todas as medidas sugeridas pela OMS, têm mais desafios.

Este grupo não pode agir em conformidade com as precauções impostas pelas autoridades de saúde, tais como o distanciamento social, a lavagem frequente das mãos ou o autoisolamento, aumentando assim o risco de contágio se não lhes for prestado o apoio adequado. As medidas de proteção devem incluir - entre outras - a educação e a formação sobre práticas de trabalho seguras e saudáveis, o acesso gratuito a EPI (OIT, 2020).

Ainda segundo a OIT (2020) além das medidas redobradas, em situações de emergência, as pessoas podem reagir de diferentes formas ao stress. As alterações do estado psicológico podem incluir aumento da ansiedade, desânimo, baixa motivação e estados de ansiedade ou depressão.

Na figura 14, observamos quais as causas dos fatores de stress:

Figura 14: Fatores de Stress

- ▶ temer pelo próprio bem-estar ou pelos membros da família e colegas de trabalho que possam contrair a doença;
- ▶ falta de equipamento de segurança para proteção pessoal;
- ▶ falta de apoio social ou familiar;
- ▶ tensão provocada pelos protocolos de segurança estabelecidos e o desejo de cuidar ou apoiar outras pessoas (por exemplo, garantir práticas funerárias seguras, isolamento e implementação de políticas que proibem o contacto direto entre pessoas);
- ▶ dificuldade em manter atividades de cuidados pessoais, tais como atividades físicas, bons hábitos alimentares e repouso suficiente (OMS e OIT, 2018).

Fonte: Garantir a Segurança e Saúde no Trabalho durante a pandemia, OIT, 2020

... a carga de trabalho dos profissionais de resposta de emergência aumenta drasticamente, com a agravante de uma provável redução de pessoal, uma vez que podem adoecer ou ficar em quarentena. Um grande número está em postos de trabalho que já são considerados causadores de níveis de stress relativamente elevados. Durante um surto, têm frequentemente de trabalhar em horários mais longos e contínuos do que a semana normal de trabalho de 40 horas (OMS e OIT, 2018). O aumento da carga de trabalho e a redução dos períodos de repouso podem também suscitar a preocupação de outros grupos profissionais, envolvidos na produção de bens essenciais, na entrega e transporte, ou na proteção e segurança da população. Geralmente, uma carga de trabalho pesada e a redução dos períodos de repouso podem aumentar o nível de fadiga e stress e ter um impacto negativo no equilíbrio da vida profissional, que têm consequências nefastas para a sua saúde mental. A fadiga e o stress podem também aumentar o risco de acidentes de trabalho e lesões (OIT, 2016) (OIT,2020).

Passado um ano desde que a OMS declarou a pandemia, verificamos que a pandemia trouxe mais dificuldades às IPSS. Pode ler-se na RTP online

Foram várias as dificuldades com que as Instituições Particulares de Solidariedade Social se confrontaram na primeira vaga da pandemia em Portugal. Dois terços das IPSS passaram mesmo por uma situação de aperto financeiro. É o que revela um estudo da Universidade Católica sobre o impacto da Covid-19 nestas instituições. As mais de 300 IPSS que participaram na investigação dizem que tiveram problemas na gestão dos recursos humanos. Ouvido pela Antena 1, o investigador Filipe Martins, que é também um dos coordenadores da investigação, destaca ainda a ausência de orientações claras por parte das autoridades de saúde. O estudo

conhecido hoje mostra que as instituições tiveram de fazer um grande esforço de adaptação, com planos de contingência e com manobras de reorganização. às IPSS (Antena, 2021).

2.5) A Satisfação no Trabalho

A satisfação é um tema atual e de interesse, tendo começado a reunir a atenção dos teóricos desde que o modelo Taylorista da organização do trabalho foi criticado por Elton Mayo (1933), responsável pelo desenvolvimento da Escola das Relações Humanas. Foi a partir dessa altura que se começou a valorizar o fator humano na empresa. Desde então tem vindo a ser um dos temas mais estudado pois tem vindo a ser associado à produtividade das empresas e à realização pessoal dos empregados, apesar de empiricamente, nenhuma destas relações causais estar provada (Lima, Monteiro, & Vala, 1995). Além disso, a satisfação no trabalho é a variável dependente mais estudada na literatura organizacional pois pode influenciar o funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade (Alcobia, 2001).

Quando falamos em satisfação no trabalho, e partindo da definição existente na Grande Enciclopédia Verbo (1997, p. 464 e p. 629) vemos:

Satisfação, nf “ato ou efeito de satisfazer (se); contentamento; alegria; aprazimento; agrado; cessação do desejo; produzida pela posse do objeto desejado; sentimento e aprovação; sentimento de aprovação; ação pela qual se repara uma ofensa; retratação; pagamento; indemnização; satisfação de uma dívida; conta que se dá por uma incumbência; desempenho; justificação; pl desculpas, explicações.”

Trabalho, nm “Aplicação de atividade física ou intelectual; esforço; tarefa; serviço; obra feita ou que está em vias de execução; estudo escrito sobre algum assunto; fadiga; buta; lida; exercício; esmero; labutação; (Geol) ação mecânica dos agentes naturais; (Sociol.) a atividade humana aplicada à produção da riqueza; (Med. Fenómeno orgânico no interior dos tecidos; (Fís.) função trabalho: a energia necessária para libertar um corpo de um eletrão; pl discussões ou deliberações de uma corporação: cuidados; pelas; aflições,”

Os estudos sistematizados sobre satisfação no trabalho iniciaram-se na década de 30 (Klijin, 1998) e desde então têm despertado o interesse de profissionais de saúde e de investigadores das mais diversas áreas (Martinez & Paraguay, 2003).

Não é por isso de estranhar que, esta temática, não é só analisada pelos investigadores de forma a compreendê-la, mas pelas próprias empresas uma vez que, a maioria, realiza avaliação de satisfação dos colaboradores. Hackman & Oldham(1975), sustentam que a satisfação no trabalho é das áreas mais estudadas pelo facto de se associar a ideia que uma satisfação no trabalho elevada conduz a um aumento de produtividade, a um baixo absentismo e a uma baixa rotatividade e, ainda, a um comprometimento dos trabalhadores para com as organizações (Locke, 1976).

Se pensarmos na sua definição, afigura-se um trabalho difícil, pois é um estado subjetivo, que varia de pessoa para pessoa, uma vez que diferentes pessoas perante situações idênticas reagem e valorizam aspetos diferentes (Martinez & Paraguay, 2003).

Tal como dizem Marquize e Moreno (2005) citados por Balieiro e Borges (2015):

Existem ideias comuns que nos levam a concluir que na satisfação no trabalho estão implícitas as atitudes e comportamentos, os sentimentos e emoções que cada indivíduo emerge num determinado momento. Isto é, a satisfação no trabalho não é algo constante e imutável, o indivíduo satisfeito hoje não implica indivíduo satisfeito amanhã. Existem variados fatores que contribuem inequivocamente para esta mutação de nível de satisfação (p.6).

Desde 1954, que são muitos os olhares sobre esta temática, que de seguida apresentamos de forma mais sistemática na tabela 1:

Tabela 1: Concepções da satisfação no Trabalho

Autores	Ano	Satisfação no trabalho: diferentes abordagens
Maslow	1943	Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas: são cinco as categorias de necessidades humanas: fisiológicas, segurança, afeto, estima e autorrealização.
Locke	1969, 1976	Um estado emocional, a satisfação possui dois fenómenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação).
Henne & Locke	1985	Fatores causais:
Harris	1989	<ul style="list-style-type: none"> • eventos e condições do trabalho (trabalho propriamente dito, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho, ambiente de trabalho); • agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores, empresa/organização), assinalando que os fatores causais devem ser analisados em suas inter-relações.
Begley & Czajka	1993	
Fraser	1996	
Wright & Cropanzano	2000	
Elovainio et al.	2000	
O'driscoll & Beehr	2000	
Fraser	1996	Apresenta satisfação no trabalho como um estado pessoal, subjetivo, dinâmico e constantemente modificável por condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do trabalhador
Harris	1989	A satisfação no trabalho é um sentimento que resulta da situação total do trabalho.
Locke	1969, 1976	Concordam que satisfação e insatisfação no trabalho fazem parte de um mesmo fenómeno, não sendo desassociados.
Henne & Locke	1985	
Begley & Czajka	1993	
Elovainio et al.	2000	
O'Driscoll & Beehr	2000	
Martinez	2002	A satisfação e a insatisfação, estão em um contínuo, em que a satisfação se encontra em um extremo e a insatisfação em outro.
Rego	2001	A satisfação no trabalho está relacionada ao tratamento de justiça e de respeito a que o trabalhador é submetido.

Robbins (2002)	2002	“Atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. Considera que o homem possui uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando atitudes de mudanças. A concepção aborda a satisfação e a insatisfação no trabalho como fenómenos distintos, sendo que a insatisfação está relacionada aos fatores que determinam o trabalho, como ambiente, recompensas e chefia, sendo essa concepção baseada na Teoria de Herzberg (HERZBERG, 1971).
Bergamini & Beraldo	1988	Independentemente da concepção abordada, só possuem valia se consideradas as diferenças individuais resultantes das variáveis inatas em interação com as experiências vividas.
Harris	1989	Sendo a satisfação no trabalho influenciada pela capacidade de enfrentamento de situações diversas
Büssing <i>et al.</i>	1999	Dinâmico o processo de satisfação, envolvem-se situações variadas, características de personalidade, situações de trabalho, expectativas, necessidades e motivações. Uma única área de estudo não consegue abranger toda a complexidade desse tema e, por isso, pode-se observar que ele é abordado tanto pelas áreas sociais como pela saúde.

Fonte: Bronstein, Manoel, Baroza, Costa, & Santos (2020)

Apesar da multiplicidade de conceitos de satisfação profissional Robbins (1999), citado por Antunes (2001), refere que se encontram características essenciais e semelhantes entre si, evidenciando o facto de sofrer influência por forças (internas e externas) ao ambiente de trabalho, sofrendo alterações ao longo do tempo e ser resultado de um conjunto de diferentes facetas. Contudo, não é possível, das leituras efetuadas, expor um único conceito de satisfação no trabalho.

De seguida apresentamos algumas teorias de satisfação no trabalho.

2.6) Teorias de Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é um conceito importante, cujas implicações podem ter diferentes desfechos, dependendo das variáveis associadas. Por isso, é que tem havido diferentes abordagens e teorias.

Com o intuito de perceber em que modo certos elementos produzem satisfação, pretendemos apresentar algumas teorias que ajudem aqui na compreensão deste fenómeno.

Da literatura, destacamos três teorias onde vamos assentar a nossa revisão: as teorias de conteúdo, as teorias processuais ou baseadas no conceito de discrepância e as teorias situacionais.

2.6.1) Teorias do Conteúdo

As teorias do conteúdo preconizam que a realização das necessidades, objetivos e atenção aos valores se apresentam como principais determinantes da satisfação do trabalho, ou seja, a compreensão de fatores internos ao indivíduo. (Brázio, 2016). Dos autores que seguem esta filosofia o mais conhecido é Maslow, com a sua Teoria da Hierarquia de Necessidades (1943). Outra importante abordagem na constelação das "teorias de conteúdo" que queremos destacar, é a Teoria Bifatorial de Motivação — Higiene, concebida por Herzberg.

A hierarquia das necessidades de Maslow pode ser visualizada como uma pirâmide, em que as necessidades mais básicas estão na base na pirâmide e só estando estas satisfeitas, começam a surgir as do nível seguinte, até atingir o topo.

Figura 15: Pirâmide de Maslow



Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow

Porém, esta teoria não é rígida pois necessidades mais elevadas podem acontecer antes das básicas terem sido satisfeitas, sendo que os níveis podem ser interdependentes e justapostos. Maslow admite que uma pessoa poderá nunca estar completamente satisfeita quanto às necessidades de qualquer nível (Brázio, 2016).

Suportando-nos na opinião de Martinez e Paraguay (2003), podemos ponderar que o trabalho tem muita importância nas pessoas. Esta afirmação suporta-se nos fatores psicossociais que podem ser um fator facilitador ou dificultador na satisfação das necessidades humanas. Só por curiosidade, existe uma crescente importância na análise dos fatores psicossociais pois, sustentando-nos no Relatório da Cruz Vermelha Portuguesa (2018), existe uma grande

unanimidade sobre a importância e o impacto dos riscos psicossociais no mundo do trabalho e economia dos países – tanto devido à ameaça que representam para a saúde física e mental dos trabalhadores; mas, também, pelo facto de afetarem o crescimento económico e a competitividade das empresas/organizações.

Na década de cinquenta, (Herzberg, 1987), psicólogo clínico norte – americano desenvolveu uma pesquisa sobre os fatores de motivação no trabalho. Partindo da questão “o que é que o trabalhador espera do seu trabalho?”, desenvolveram a questão envolvendo todos os aspetos relacionados com esta temática. Segundo Teixeira (2005), o investigador identificou duas classes distintas de fatores considerados importantes para o comportamento dos trabalhadores no seu local de trabalho, que apelidou de fatores higiénicos e fatores motivacionais. Os primeiros são extrínsecos e reportam-se à remuneração, a segurança no emprego, o estatuto, entre outros. Os segundos, intrínsecos, englobam o crescimento profissional, responsabilidade e realização pessoal.

Salienta-se que da teoria dos dois fatores de Herzberg (1987), citado por Pereira (2010, p. 8), é de referir o facto de a insatisfação não ser o oposto da satisfação. Segundo Herzberg (2003, p. 91) "...o oposto da satisfação profissional não é a insatisfação profissional, mas sim a ausência de satisfação, e da mesma maneira, o oposto de insatisfação no trabalho não é a satisfação profissional, mas a ausência de insatisfação".

Outros investigadores, como Martinez e Paraguay (2003, p. 63), encontram na teoria um modelo no qual satisfação e insatisfação são fenómenos de natureza diversa.

A satisfação seria determinada por existirem “fatores motivadores” tomados como eficazes para a motivação dos indivíduos para um esforço e desempenho superior, compreendendo realização, reconhecimento, conteúdo do trabalho, responsabilidade e crescimento profissional”.

A insatisfação seria determinada pela carência ou deficiência de “fatores de higiene”, designados por aqueles relativos à remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, políticas da empresa, condições de trabalho e relações interpessoais (Idem).

Os primeiros denominam-se por fatores intrínsecos [verdadeiros motivadores], por se relacionarem com o desenvolvimento pessoal, e os segundos por extrínsecos [periféricos e exteriores à atividade profissional], na medida em que são externos ao indivíduo (Ibidem) (Brázio, 2016, p. 14).

2.6.2) Teorias do Processo ou baseadas no conceito de discrepância

Neste grupo, a satisfação no trabalho é sustentada nos processos intrapessoais. Destacamos três teorias: Teoria das Expectativas de Vroom, Teoria da adaptação ao Trabalho e Teoria da Discrepância.

Segundo a teoria das expectativas de Vitor Vroom, esta

parte da hipótese que as escolhas que as pessoas fazem entre cursos de ação alternativos, dependem da importância relativa de forças, que por sua vez se supõe serem iguais a soma algébrica dos produtos da valência dos resultados e expectativas que os resultados sejam atingidos (Shackleton & Hassard, 1982, p.203).

Ou seja,

A força da motivação é o resultado da valência multiplicada pela expectativa, onde a valência é a intensidade da preferência individual de um resultado e a expectativa é a probabilidade de uma determinada ação conduzir ao resultado desejado. (Brázio, 2016, p. 14)

Valência, em termos gerais, refere-se ao desejo ou sentimento de atração que um indivíduo tem por um resultado, e não por outro (Shackleton & Hassard, 1982).

Ou seja, se um indivíduo é indiferente à conquista de um certo objetivo, a valência será zero e, se preferir não o cumprir, a valência será negativa. Quanto à falta de motivação verifica-se se a expectativa for nula ou negativa.

Quando nos debruçamos sobre a teoria da adaptação ao trabalho, e suportando-nos em Seco (2000), a teoria de adaptação ao trabalho tem sido considerada como umas das formulações mais completas, para a compreensão da satisfação profissional, como conceito central, a noção de correspondência entre as necessidades e valores do indivíduo e as características do seu contexto de trabalho. Contudo Muchinsky e Monaham (1987), Hesketh e Gardner (1993), Bretz e Judge (1994), Fried et al. (1999), referidas por (Brázio, 2016) referem uma das limitações

...a de conseguir definir e avaliar critérios de ajustamento entre as preferências e requisitos dos sujeitos a selecionar e as características do contexto de trabalho a considerar, ou seja, a questão da operacionalização do modelo, a que acresce a falta de clareza em relação ao que constitui, exatamente, uma boa relação de ajustamento ou correspondência" (Brázio, 2016, p. 15).

Por fim, a teoria da discrepância foi desenvolvida por Locke (1969, 1984) e baseia-se, segundo Ferreira, Neves e Caetano, citado por (Brázio, 2016), no princípio de que a satisfação no trabalho resulta de uma congruência entre os valores e as necessidades individuais e os valores que podem ser verificados após o desempenho de determinada função.

São identificados três elementos fundamentais para explicar o processo de discrepância:

- I. Satisfação com as dimensões do trabalho: abordagem da problemática da avaliação efetiva das múltiplas dimensões de carácter individual com o trabalho.
- II. Descrição das dimensões: percepção da isenção de afetos e que se concentram em experiências relacionadas com as especificidades do trabalho.
- III. Relevância das dimensões: importância, ou valor, que as dimensões do trabalho têm para com o indivíduo.

Em suma, a satisfação laboral é a consequência de um ajuste entre os resultados do trabalho e os desejos do indivíduo (Brázio, 2016).

2.6.3) Teorias Situacionais

Nesta, são abordadas dois tipos de teorias: teoria do processamento social da informação e a teoria dos eventos situacionais.

Na primeira teoria, o trabalhador valida determinada informação, adaptam atitudes e comportamentos devido às suas vivências passadas e presentes. Peiró e Prieto (1996). Salancik e Pteffer (1977) afirmam que as atitudes dependem de três fatores: as percepções individuais e a avaliação da situação de trabalho; o contexto social que fornece informação sobre as atitudes consideradas adequadas e a percepção que o indivíduo tem acerca das razões que o conduziram a manifestar determinados comportamentos do passado, com base em fatores por ele não controlados (Pereira, 2005).

Na teoria do processamento Social da Informação, citando (Pereira, 2005), o trabalhador percebe determinada informação, oriunda do seu ambiente de pertença em conjunto com a influência social do meio em que se move, desencadeando um processo de formação de atitudes e a emergência das necessidades individuais (Salancik & Pfeffer, 1977; 1978). Neste sentido, conforme defendem Peiró e Prieto (1996), as pessoas procuram adaptar as atitudes e os comportamentos ao seu contexto social e às suas vivências, passadas e presentes.

Salancik e Pteiffer(1978) dizem que as atitudes e as necessidades obedecem a três fatores:

- i. as percepções individuais e a avaliação da situação de trabalho;
- ii. o contexto social que fornece informação sobre as atitudes consideradas adequadas;
- iii. a percepção que o indivíduo tem acerca das razões que o conduziram a manifestar determinados comportamentos no passado, com base em fatores por ele não controlados.

Ou seja, a satisfação poderá ser o resultado de um processo de influência ou acontecimento em contexto social.

Na teoria dos eventos situacionais, Quartsein, McAfee e Glassman, em 1992, citados em Brázio (2016), afirmam que a problemática da satisfação no trabalho resulta das características situacionais e os eventos situacionais. As primeiras dizem respeito às características do trabalho, duradouro e por norma estável (salário, oportunidades e desenvolvimento, políticas organizacionais), as segundas, os eventos situacionais, caracterizam-se de acordo com cada situação com carácter transitório que podem ser favoráveis ou não (Brázio, 2016).

Verificamos, contudo, que toas as teorias convergem para indicadores que influenciam, positiva e/ ou negativamente, na satisfação no trabalho.

2.7) Implicações da Satisfação no Trabalho

As instituições medem a satisfação no trabalho porque, por um lado, tal como já foi referido, existe a ideia que uma maior satisfação implica uma maior produtividade e por outro, se é mensurável permite agir.

Apolinário (2010), citado por Brázio, realça que

Níveis de satisfação elevados são susceptíveis de gerar, por parte dos trabalhadores, laços de maior lealdade para com a empresa, maior identificação com os objetivos da mesma e empenhamento acrescido no trabalho. Baixa satisfação, pelo contrário, pode implicar níveis acrescidos de absentismo, abrandamento nos ritmos de trabalho, maior rotação de pessoal e acréscimo de conflitualidade (Brázio, 2016, p. 19).

Os potenciais efeitos ou consequências da (in)satisfação no trabalho, segundo Ferreira (2001), são:

- Desempenho Profissional/ Produtividade
- Comportamento da cidadania organizacional
- Comportamento de fuga
- *Burnout*
- Bem-estar físico e psicológico
- Satisfação com a vida

2.7.1) Desempenho Profissional/ Produtividade

São muitos os autores que estudam a correlação entre a satisfação e produtividade sendo que autores tais como Pisco (1999), Neves e Caetano (2001) e Cunha et al (2004), informam que muitos dos estudos revelam que a correlação entre a satisfação e a produtividade não é forte. (Cunha, 2004), citando Isen e Baron (2004), justifica que a falta de correlação suporta-se nas funções desempenhadas pelos trabalhadores que são demasiadamente estruturadas, não permitindo encontrar uma variedade individual suficiente para que manifestações interindividuais da satisfação conduzam a diferenças de produtividade. Estes autores indicam como medidas objetivas de satisfação as formais (estatuto, salário) como as que mais impactam com a produtividade.

Ao analisarmos o artigo de Pisco (1999), este afirma que “La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.” (p.4)

Stephen Robbins (1993, 1998), citado por Pisco (1999), afirma que a produtividade conduz à satisfação. Contudo, o inverso não se verifica.

Em contrapartida Pinilla (1982), citado por Pisco, diz que existe uma relação muito importante entre a satisfação laboral e produtividade.

Por satisfação entendemos a atitude geral que adotamos para com o nosso trabalho, quando conseguimos resolver as nossas necessidades fundamentais e Temos consciência disso, nesse sentido, os trabalhadores precisam ser respeitados e tratados com dignidade. Eles precisam ganhar o suficiente para viver decentemente, comer, se vestir e se divertir, mas não só o indivíduo, mas também sua família. Eles precisam de condições de trabalho saudáveis, de benefícios sociais para a solução dos problemas que surgem em seus lares. Os funcionários precisam constantemente aprender a trabalhar melhor e exercitar suas capacidades em face das responsabilidades crescentes. Eles precisam ser tratados de forma justa e equitativa, para que não haja favoritismo ou truques na determinação de salários, vencimentos e compensações, para que o esforço e o mérito

sejam recompensados. Todas essas necessidades são mais ou menos perentórias para operadores, funcionários, profissionais, você e eu (Pisco, 199, p. 4)

Robbins e Judge (2009), citados por Brázio (2016), dizem que a nível individual não é a satisfação que leva à produtividade, mas a produtividade que conduz à satisfação, o que indica que quando as pessoas têm a oportunidade de serem mais produtivas alcançam níveis de satisfação mais elevados. Porém, a nível coletivo, os grupos mais satisfeitos são mais produtivos, originando índices de menor rotatividade e absentismo.

Este último conceito leva-nos a abordar o comportamento de cidadania organizacional.

2.7.2) Comportamento da cidadania organizacional

O termo de comportamento organizacional foi utilizada a primeira vez por Bateman e Organ (1983) e Smith, Organ e Near (1983). Os autores fizeram entrevistas com supervisores, identificaram 16 comportamentos, dois factores inicialmente designados por altruísmo e consciência geral.

O primeiro fator (altruísmo) inclui os comportamentos direta e intencionalmente dirigidos a ajudar alguém (colega ou superior) em situação de face-a-face de que são exemplos: ajudar os colegas sobrecarregados ou que estiveram ausentes, ajudar o supervisor no seu trabalho, fazer sugestões inovadoras de melhoria ou não passar muito tempo em conversas ociosas. O segundo fator é definido como uma forma de “conscienciosidade”, mais impessoal, integrando os comportamentos que, não tendo efeito imediato na ajuda direta, contribuem, de forma geral e impessoal, para a organização (e.g. chegar a horas e não demorar nas pausas, avisar antecipadamente as ausências, não faltar desnecessariamente ao trabalho) (Neves & Paixão, 2014, p. 35).

Apesar dos contributos dos autores, deve-se a Organ (1988, 1990) a definição de Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO). Este autor diz que “o comportamento individual discricionário, não direta ou explicitamente reconhecido pelo sistema formal de recompensas e, que no seu conjunto, promove o eficaz funcionamento da organização “. Sendo que esta afirmação não é consensual entre os diversos autores, Organ surge com uma nova definição na tentativa de resolver a aparente contradição entre a especificação teórica de CCO e a sua definição operacional. Sendo assim, o conceito de CCO é para atividades que apoiam o ambiente social e psicológico em que o desempenho das tarefas tem lugar (Organ, 1988).

A literatura tem sido pouco clara em definir e operacionalizar o conceito de CCO (LePine, Erez, & Johnson, 2002; Van Dyne et al., 1995), e há muitas questões relativas à sua dimensionalidade que permanecem por responder (Hoffman, Blair, Meriac, & Woehr, 2007). Os investigadores concentraram-se mais em perceber as relações entre CCO e outros construtos, do que em definir cuidadosamente a natureza do conceito havendo no entanto importantes revisões da literatura nesta área, quer teóricas (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000) quer empíricas (LePine et al., 2002; Hoffman et al., 2007) (Neves & Paixão, 2014, p. 41).

Os autores identificam como medida empírica mais usual a de Podsakoff et al. (1990) que se alicerça em cinco dimensões propostas por Organ (1988), classificando-as como as mais populares (*Idem*) (Brázio, 2016).

Tabela 2: Dimensões segundo Podsakoff et al. (1990)

Altruísmo	Comportamento discricionário da parte dos trabalhadores para ajudar pessoas específicas em problemas relevantes para a organização.
Conscienciosidade	Comportamento discricionário da parte dos trabalhadores que vai para além do mínimo requerido pela organização nas áreas de comparência, gestão de pausas, obediência a regras e regulamentos, etc.
Desportivismo	Vontade dos trabalhadores para tolerar, sem queixas, circunstâncias menos ideais.
Cortesia	Comportamento discricionário da parte do indivíduo com o objetivo de prevenir a ocorrência de problemas.
Virtude cívica	Comportamento por parte do indivíduo indicador de uma participação responsável na vida da organização.

Fonte: (Brázio, 2016)

Graham (1991), citado por Neves e Paixão (2014), Considera o CCO como o equivalente organizacional da responsabilidade cívica, definindo-o como um conceito global que inclui todos os comportamentos positivos relevantes expressos pelos elementos das organizações. Estes comportamentos podem ser organizados em três categorias: a) obediência organizacional; b) lealdade organizacional; c) participação organizacional.

Van Dyne, Graham e Dienesch (1994) tentam validar esta concetualização com a construção de um instrumento específico onde encontram cinco dimensões:

Tabela 3: Dimensões segundo Van Dyne, Graham e Dienesch (1994)

Lealdade organizacional	Representa a adesão a uma organização e a promoção dos seus interesses (e.g. representar a organização de forma favorável junto de pessoas externas, promover ativamente os produtos e os serviços da organização);
Consciência geral	representa a vontade de despender esforço apropriado para cumprir as políticas e as regras de uma organização (e. g. gestão adequada das pausas, pontualidade);
Participação social	representa a participação não problemática sob a forma de contactos sociais e interpessoais (e.g. partilha de ideias para novos projetos ou melhorias, manter-se informado acerca de produtos e serviços e passar a informação aos outros);
Participação advocatória	– integra comportamentos de atividade política ou social com o objetivo de promover a mudança (e.g. Ajudar os colegas a pensarem por eles próprios, encorajar os outros a falarem nas reuniões, manter-se bem informado em assuntos onde as suas opiniões podem beneficiar a organização)
Participação funcional	- integra comportamentos pessoais focalizados como a participação e o desempenho de atividades adicionais, autodesenvolvimento e voluntariado para missões especiais (e. g. procurar formação adicional)

	para melhorar o desempenho, não evitar deveres e responsabilidades adicionais).
--	---

Fonte: (Neves & Paixão, 2014)

Rego (1999, 2002), citado por Neves e Paixão (2014), num estudo realizado na população portuguesa encontrou quatro dimensões de CCO: espírito de iniciativa (e.g. apresentar soluções e não apenas problemas), conscienciosidade (e.g. trabalhar com rigor, mesmo na ausência de controlo), identificação com a organização (e.g. realizar esforço extra para benefício da organização) e harmonia interpessoal (e.g. ter espírito de camaradagem, partilhar conhecimentos e experiências).

De seguida analisemos uma outra implicação da satisfação, ou não, no trabalho: o comportamento de fuga.

2.7.3) Comportamento de fuga

O comportamento de fuga reporta-nos para o absentismo. Ferreira, Neves e Caetano (2001), citado por Brázio (2016), definem absentismo como "... a intenção (e concretização) do indivíduo mudar de função ou até de abandonar a própria organização". O absentismo pode ter, segundo Pereira (2005) duas causas: natureza voluntária e natureza involuntária. Relativamente à segunda, ocorre devido a causas alheias ao indivíduo. É o absentismo de natureza voluntária o de maior relevância para este estudo.

Pereira (2005), citando Spector (1997), refere que o problema do absentismo para as organizações, prende-se com o facto de reduzir a eficiência das mesmas ao implicar um acréscimo de custos resultantes, nomeadamente, da necessidade de deslocar outros trabalhadores, com um esforço acrescido para estes, para suprir a falta dos absentistas, e de quebras de produção e da qualidade da mesma, não surpreendendo, portanto, que as organizações se mostrem preocupadas relativamente ao absentismo.

Relativamente ao absentismo, existem vários modelos teóricos referentes que incluem os fatores causais que o originam. Johns (1997), citado por Sousa (2015), apresentou uma revisão sobre os sete modelos causais do absentismo: o modelo Withdrawal, o modelo de processo e decisão, o modelo demográfico, o modelo médico, o modelo económico, o modelo social e cultural e o modelo de stress. Neste estudo a nossa atenção centra-se no último modelo, uma vez que

As condições de trabalho são o enfoque do modelo de Stress apresentando uma relação positiva com o absentismo. Das várias competências de trabalho que influenciam o absentismo destacam-se a autonomia, variedade de competências e feedback no trabalho (Fried & Ferris, 1987). Outros estudos indicam o stress como causa do absentismo, ou seja, uma compreensão do absentismo: Justiça, Exaustão e Norma sugerem que as queixas de saúde, e o esgotamento emocional que os trabalhadores desenvolvem são resultado da não capacidade de lidar com as condições adversas, levando-os a faltar ao trabalho para minimizar o efeito que provocam (Robbins, Ford & Tetrick, 2012) (Sousa, 2015, p. 13).

2.7.4) Burnout

O Burnout é um conceito que foi introduzido por Freudenberger em 1984 para caracterizar o estado de fadiga, quer física quer mental de vários profissionais. Maslach et al. (2001) refere-se a este fenómeno como sendo “a psychological syndrome in response to chronic interpersonal stressors on the job” (p. 86).

A esta definição é introduzida, posteriormente, o conceito de comportamentos de depressão, irritabilidade, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (Brázio, 2016).

Sabe-se que sentimentos e atitudes negativas na relação do indivíduo com o trabalho (e.g. insatisfação, fadiga, não comprometimento) são geradas pelo burnout que, de certa forma, contaminam o desempenho profissional acarretando consequências indesejáveis para a organização como o absentismo, a retirada ou a baixa produtividade (Sousa, 2015).

2.7.5) Bem-estar físico e psicológico

Quando se pensa em bem-estar físico e psicológico de uma forma geral associa-se a saúde. Quanto ao trabalho, Locke (1976); Rocha (1996) e Zalewska (1999a, 1999b), citados por Martinez e Paraguay (2003), informam que o bem-estar físico e psicológico está relacionado com satisfação pois indivíduos mais satisfeitos com o seu trabalho apresentam melhor qualidade de saúde e menor ocorrência de doenças, tanto no que se refere à saúde física como mental.

E vão mais longe quando afirmam que a ocorrência de problemas de saúde aumenta o risco de fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, entre outros.

Esta opinião é corroborada por Henne e Locke (1985), citado por Brázio (2016), pois

Uma vez que a satisfação é um estado emocional e que as emoções implicam respostas físicas involuntárias, onde o nível de satisfação pode originar stresse, atuando sobre o trabalhador, originando reações orgânicas involuntárias. Por seu turno, alertam para o cuidado a ter na análise, uma vez que o nível de satisfação pode ser devido ao stresse (e não a causa) ou ainda a satisfação ou estado de saúde ser influenciado por qualquer outro motivo. Portanto, alguma dificuldade na associação entre as duas variáveis (Brázio, 2016).

2.7.6) Satisfação com a vida

Quando se investiga a temática da satisfação com a vida percebemos que são variadas as definições, sendo que algumas são mais concordantes e outras mais discordantes. No entanto percebe-se que sobre esta temática ainda existe uma grande incerteza, apesar de ser claro que o bem-estar subjetivo está associado a este construto.

A satisfação com a vida é definida como uma avaliação subjetiva global sobre a satisfação e/ou felicidade com a vida pessoal que cada indivíduo faz sobre si (Dinner, Oishi & Lucas, 2003; Cheung & Lucas 2015). Dinner,

Oishi e Lucas (2003) acrescentam que a presença de aspetos positivos e aspetos negativos também influenciam a satisfação com a vida. Assim como Joia, Ruiz e Donalisio (2007) referem que a satisfação com a vida é um fenómeno complexo e difícil de medir, pois é subjectivo (Santos, 2019).

Segundo Silva (1998), citado por Brázio (2016), a contribuição da satisfação com a vida pode ser entendida como um estado emocional resultante de uma avaliação subjetiva da satisfação com aspetos concretos da vida do quotidiano, tais como a família, os amigos, o estatuto profissional e o estatuto social.

Suportando-nos nesta definição, partimos então do princípio de que quanto maior for a satisfação relativamente a estes aspetos, maior será a predisposição para perceber positivamente a satisfação com o trabalho.

Pacheco (2012), citado por Brázio (2016), afirma que a satisfação profissional é o estado emocional que resulta da consonância entre o que o indivíduo espera do seu trabalho e o que dele pode retirar. A insatisfação e a satisfação são os resultados possíveis do encontro entre o homem e os seus comportamentos, por um lado, e, por outro, as situações profissionais e aquelas que ele procura. Sendo que Pacheco (2012) complementa que a satisfação no trabalho é questão de importância maior que afeta não só a produtividade do trabalho e desempenho, como contribui para a satisfação com a vida.

Por fim, poderá ponderar-se que a (in)satisfação relativa ao trabalho tenderá a ser refletida no desempenho profissional.

3) Metodologia

Neste capítulo descreve-se o tipo de investigação efetuado na realização deste trabalho, bem como as técnicas de investigação e a amostra. Segundo Minayo (2010), a Metodologia “mais que uma descrição formal dos métodos e técnicas a serem utilizados, indica as conexões e a leitura operacional que o pesquisador fez do quadro teórico e de seus objetos de estudo” (p. 17).

3.1) Definição da Problemática

O enquadramento teórico serve para precisar a pergunta de partida ou de fundamento às hipóteses sobre as quais o investigador construirá uma resposta coerente a essa pergunta de partida (Quivy & Campenhoudt, 2008)

A definição do problema é fundamental quando se pretende fazer um estudo científico. Esta recai, segundo Gil (2008) em grupos, instituições comunidades ou ideologias com que o pesquisador se relaciona. Complementando com Trujillo (1982), ... na escolha do problema de pesquisa podem ser verificadas muitas implicações, tais como relevância, oportunidade e comprometimento.

Com este estudo vamos tentar perceber de que forma a Misericórdia de Arcos de Valdevez ajustou as medidas de gestão que permitiram, ou não, uma eficácia da sua ação no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho à luz das atuais condicionantes do novo coronavírus SARS CoV – 2, Covid 19.

Tal como diz Quivy & Campenhoudt (2008) ... é à luz da problemática escolhida que a pergunta de partida ganhará o sentido particular e preciso da sua forma definitiva, bem como a orientação específica na qual se procurará uma resposta para ela.

Deste modo avançamos com a pergunta de partida que enquadra todo o desenvolvimento desta dissertação:

As medidas de Segurança no Trabalho, no âmbito da Saúde e adotadas pela Misericórdia de Arcos de Valdevez, na área de Infância e Juventude foram eficazes contra a proliferação do SARS CoV - 2 e contribuíram para a satisfação dos colaboradores?

Com a finalidade de tentar responder à questão, o projeto estabelece o seguinte objetivo geral:

Perceber o impacto de uma gestão prospetiva dos riscos de segurança no trabalho, orientada para a redução das vulnerabilidades, no comportamento dos colaboradores da Misericórdia de Arcos de Valdevez durante os primeiros meses de resposta à pandemia.

A este objetivo geral aliaram-se os seguintes objetivos específicos que a seguir se apresentam:

- 1: Caraterizar os impactos da pandemia nos comportamentos de segurança dos colaboradores da área;

- 2: Perceber o grau de importância individual atribuído à utilização dos EPI's em época de pandemia.
- 3: Avaliar os impactos que a reorganização dos serviços de segurança impôs na produtividade dos colaboradores.
- 4: Identificar os comportamentos de segurança que revelaram mais alterações pela introdução de medidas de gestão mais adequadas ao combate à pandemia.
- 5: Perceber se os impactos da pandemia afetaram a satisfação dos colaboradores.

3.2) Metodologia da Investigação Científica

Com o problema formulado, com a certeza de ser cientificamente válido, propõe-se uma resposta “suposta, provável e provisória”, isto é, uma hipótese. (Marconi & Lakatos, 2003).

Assim, para concretizar os objetivos apresentados, selecionamos as seguintes hipóteses de investigação:

H1: A pandemia teve impacto na produtividade dos colaboradores.

H2: Uma gestão prospetiva dos comportamentos de segurança fez aumentar a satisfação dos colaboradores.

H3: O receio de infeção fez aumentar a preocupação com os comportamentos de segurança dos colaboradores.

H4. A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função da idade dos trabalhadores

Hipótese 5 – A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função do tempo de função dos trabalhadores

Hipótese 6 – A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função das habilitações académicas dos trabalhadores

Hipótese 7 – A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função das habilitações académicas dos trabalhadores

Hipótese 8 - A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função da antiguidade na função

Hipótese 9 – A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função da idade

O passo seguinte necessário foi definir o método de forma a responder às questões investigativas propostas.

A metodologia escolhida para este trabalho é o estudo exploratório e descritivo. Segundo Gil (2002) um estudo exploratório envolve uma pesquisa bibliográfica e o levantamento de dados tendo como finalidade proporcionar uma maior familiaridade com o problema, de modo a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. O estudo descritivo é aplicado após já se ter obtido algum conhecimento acerca do tema e tenta-se descrever o fenómeno. Para (Triviños, 2009), os estudos pretendem descrever factos e fenómenos de determinada realidade, há a formulação de hipóteses com base em conhecimentos obtidos e procura-se confirmá-las ou negá-las.

Sendo assim, foi selecionada para desenvolvermos a nossa investigação, a Santa Casa da Misericórdia de Arcos de Valdevez, por ter uma vasta área de atuação e diferentes respostas sociais. A amostra visou os colaboradores da área da infância e juventude (creche, jardim de infância e Centro de Atividades de Tempos Livres). A escolha desta unidade de análise (Yin, 2010) prende-se com a proximidade e conhecimento que temos da organização.

O estudo de caso representa a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “porque”, quando o investigador tem pouco controlo sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenómenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real (Yin, 2010).

É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspetos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse (Ponte, 2006, p.2)

De acordo com Stake (2009), a utilização de um único caso é apropriada em algumas circunstâncias: quando se utiliza o caso para determinar se as proposições de uma teoria são corretas; quando o caso sob estudo é raro ou extremo, ou seja, não existem muitas situações semelhantes para que sejam feitos outros estudos comparativos; quando o caso é revelador, ou seja, quando ele permite o acesso a informações não facilmente disponíveis, não existindo ainda estudos específicos sobre este assunto, pareceu-nos pois a abordagem mais adequada.

O presente estudo de caso contempla uma abordagem quantitativa. O tipo de investigação quantitativa consiste num processo de recolha de dados observáveis e quantificáveis, e está essencialmente ligado à investigação experimental, ou seja, pressupõe a observação de fenómenos, a formulação de hipóteses explicativas, o controlo das variáveis e a seleção de uma amostra aleatória (Carmo & Ferreira, 2015).

Existem vários métodos de recolha de dados que se podem utilizar numa investigação. Cabe ao investigador selecionar os que respondam melhor aos objetivos da investigação, do modelo de análise e das características dos campos de análise (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Por norma, a recolha de dados é efetuada nestes estudos por questionários e entrevistas que apresentam variáveis distintas e relevantes para a investigação. São usadas medidas numéricas para testar hipóteses, mediante uma rigorosa recolha de dados, ou procura de padrões numéricos relacionados com conceitos quotidianos. Numa fase posterior, os dados são sujeitos a análise estatística (Araújo, 2008).

Para a recolha dos dados, recorreu-se ao inquérito por questionário com recurso a perguntas fechadas, elaborado de raiz. Segundo Quivy e Campenhoutdt (2008), o questionário é aconselhável quando se pretende conhecer uma população, analisar um fenómeno social e em todos os casos que seja necessário questionar um elevado número de pessoas.

3.3) Procedimentos, recolha e tratamento de dados

3.3.1) População e amostra

A recolha de dados é um processo elementar na pesquisa, sendo o objeto que vai relacionar as nossas perguntas iniciais e as expectativas com a realidade concreta e observável.

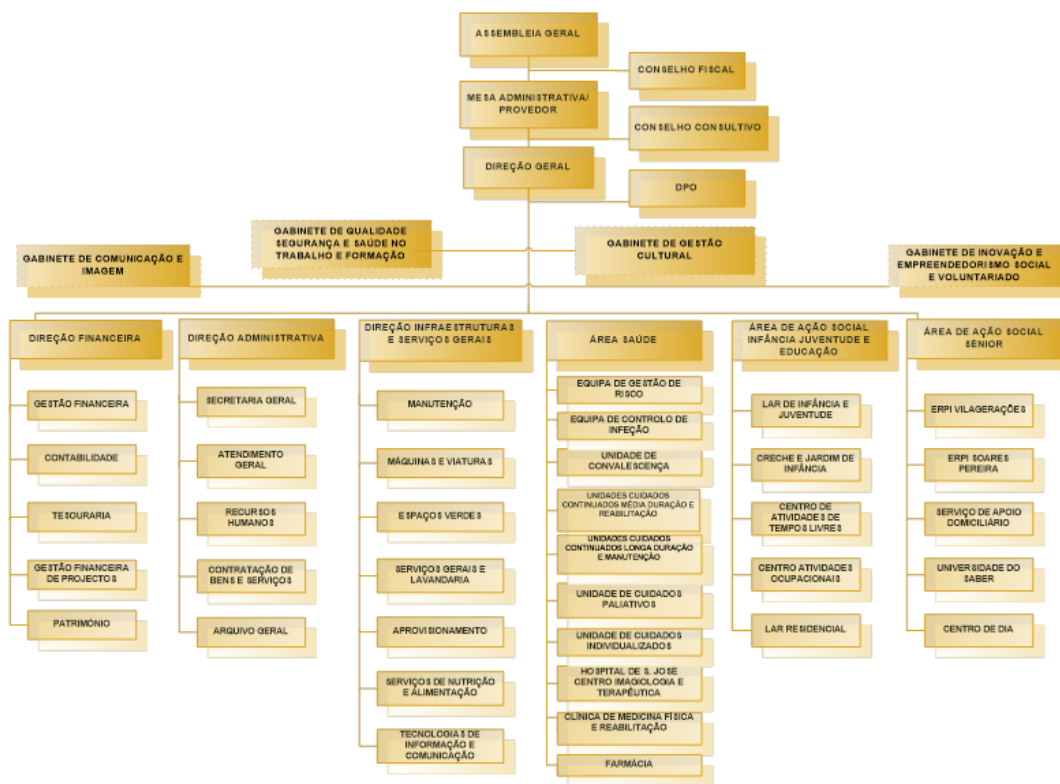
Os dados são observação na forma de observação, ou medidas, dos valores de uma ou mais variáveis normalmente fornecidos por um conjunto de entidades (Hill & Hill, 2002)

Segundo (Hill & Hill, 2002) , a população ou universo é o conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões. A amostra define-se como um subconjunto de indivíduos que fazem parte da população (Carmo & Ferreira, 2015).

Para este estudo, escolhemos como população os cerca de 350 colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Arcos de Valdevez. A Misericórdia de Arcos de Valdevez disponibiliza serviços na área da saúde, na área de idosos, na área de infância e na área da deficiência.

Na figura 16 podemos observar o organigrama desta Misericórdia.

Figura 16: Organograma da Misericórdia de Arcos de Valdevez



Fonte: www.scmav.pt

A amostra é a área de ação social infância, juventude e educação, nomeadamente o Lar de Infância e Juventude, Creche (Padreiro e Cerqueira Gomes), Jardim de Infância e Centro de Atividades de Tempos Livres, o que perfaz uma amostra de 48 colaboradoras, todas do sexo feminino.

Sabe-se que quanto maior for a dimensão da amostra, os resultados serão muito melhores.

Atendendo a que, para realizar um estudo por amostragem é necessário despende quantias avultadas, a decisão de qual a dimensão da amostra a observar deve basear-se num «equilíbrio» entre precisão de resultados e custo. O uso de técnicas de amostragem adequadas permite aumentar a precisão dos resultados sem aumentar os custos, conseguindo-se determinar a dimensão da amostra ideal para determinada precisão pretendida (e vice-versa) (Santos C. M., 2018).

3.3.2) Instrumento de recolha de dados

Percebemos que a recolha de dados é um processo basilar na Investigação pesquisa, sendo o objeto que vai relacionar as nossas perguntas iniciais e as expectativas com a realidade concreta e observável.

Após a obtenção da aprovação do Projeto de Trabalho pelo Conselho Científico da APNOR, a preocupação centrou-se em iniciar a execução do plano estabelecido. Por conseguinte e a par

com o suporte bibliográfico em que nos alicerçamos, seguiu-se a elaboração do questionário de raiz de forma a dar resposta às questões lançadas.

Para a recolha de dados, e de acordo com o método quantitativo, foi implementado um questionário à amostra de 48 colaboradoras da área de infância e juventude da SCMAV. Os questionários foram entregues em suporte de papel à responsável de área na segunda quinzena de abril de 2021. Estes estavam divididos dentro de cinco envelopes fechados identificados com Creche Casa Cerqueira Gomes, Creche de Padreiro, Jardim de Infância, Centro de Atividades de Tempos Livres e Lar de Infância e Juventude. No início do mês de maio de 2021, foram devolvidos todos pela responsável da área.

Na perspetiva de Gil (2008), o questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado.

Ainda segundo Gil (2008), os questionários têm vantagens e limitações que passamos a enumerar:

Tabela 4: Vantagens e Limitações dos questionários

Vantagens	Limitações
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibilita abranger um grande número de pessoas, mesmo que estejam geograficamente deslocalizados; ✓ Menores gastos com pessoal pois não exige perícia dos pesquisadores; ✓ Anonimato das respostas; ✓ Permite que os inquiridos respondam quando julgarem ser mais conveniente; ✓ Não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspeto pessoal do entrevistado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excluiu pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação; ✓ Impede o auxílio ao informante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas; ✓ Impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas; ✓ Não oferece garantia de que a maioria das pessoas o devolvam devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra; ✓ Envolve, geralmente, um número pequeno de perguntas porque é sabido que questionários extensos têm menor probabilidade de ser respondidos; ✓ Proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem

	ter significado diferente para cada sujeito pesquisado.
--	---

Fonte: Gil (2008)

O questionário em questão é composto por trinta perguntas fechadas, algumas com subálneas, dividido em duas partes: a primeira que caracteriza a amostra e a segunda que impacto é que a pandemia teve na função (a nível de produtividade e satisfação) com as medidas tomadas devido à pandemia. Nas questões de escolha múltipla apenas se podia escolher uma opção, exceto nas questões 9.4; 13; 19 e 20 em que não se verificava esta restrição.

A caracterização sociodemográfica espelha-se nas questões 1, 2, 3 e 4. Nestas quatro perguntas percebe-se o género, idade, habilitações e estado civil dos inquiridos.

A caracterização profissional reflete-se nas questões 5, 6 e 7. Com as respostas a estas questões conseguimos aferir há quanto tempo trabalha na Instituição e nesta função e em que resposta da área de infância.

Nas questões 8, 9, 10 e 11 percebemos se durante o período em que concentra este estudo, de 13 de março a 31 de maio de 2020, em que coincidiu o encerramento desta área devido às medidas impostas pelo governo, se os colaboradores trabalharam ou não. Em caso afirmativo, a que serviço foram reafectados, se gostaram ou não dessa medida e se esta afetou a sua produtividade e satisfação. Com estas perguntas, aliadas à caracterização sociodemográfica, tenta responder-se às hipóteses 1, 4, 5, 6, 7, 8 e 9.

Das perguntas 12 à 30, excetuando a 23 e 24, tenta aferir-se quais as medidas adotadas pela Instituição, se os colaboradores foram informados das mesmas e da sua importância. As perguntas 23 e 24 surgem na necessidade de perceber o impacto das medidas na satisfação. Nestas questões, tentamos responder-se às hipóteses 2 e 3, completando informação para as restantes hipóteses.

Com as questões não relacionadas com a caracterização sociodemográfica tentamos espelhar algumas teorias abordadas no enquadramento teórico entre as quais a teoria Bifatorial de Motivação — Higiene de Frederick Herzberg, em que aborda a motivação, a teoria dos eventos situacionais, de Quartsein, McAfee e Glassman, ou a teoria do processamento social da informação e a teoria dos eventos situacionais.

4) Apresentação e interpretação de resultados

A análise estatística envolveu medidas de estatística descritiva (frequências absolutas e relativas, médias e respetivos desvios-padrão) e estatística inferencial. O nível de significância para rejeitar a hipótese nula foi fixado em $\alpha \leq .05$. Utilizou-se o teste t de Student para uma amostra, o teste t de Student para amostras emparelhadas, o teste de Mann-Whitney, o teste Binomial e o teste de independência do Qui-quadrado. A normalidade de distribuição foi analisada com o teste de

Shapiro-Wilk e a homogeneidade de variâncias com o teste de Levene. O pressuposto do Qui-quadrado de que não deve haver mais do que 20% das células com frequências esperadas inferiores a 5 foi analisado. Nas situações em que este pressuposto não estava satisfeito usou-se o teste do Qui-quadrado por simulação de Monte Carlo.

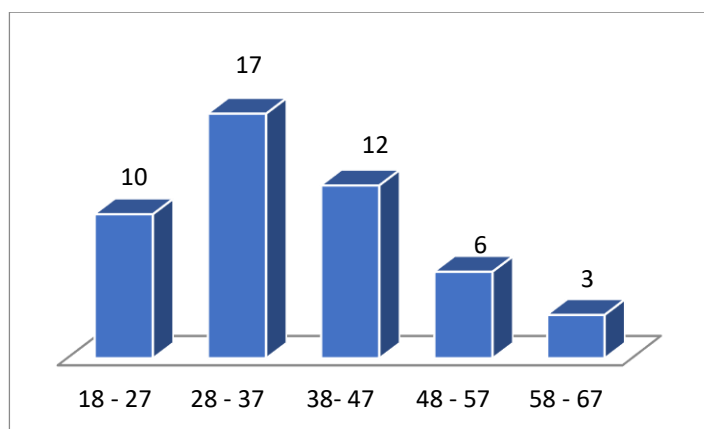
A análise estatística foi efetuada com o SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 27.0 para Windows.

4.1) Caracterização da amostra

Colaborou na investigação um total de 48 inquiridos (todas as colaboradoras desta área) sendo todos do género feminino. Este facto não surpreende visto que a maioria dos colaboradores nesta área são do sexo feminino. A maioria dos inquiridos pertence à faixa etária dos 28 aos 37 anos (35.4%), completou o 12º ano (50%), é solteira (47.9%) e tem menos de 5 anos de Instituição e menos de 5 anos na função (58.3%). Desta amostra poderemos obter resultados que nos aproximam do que efetivamente os inquiridos pensam devido a serem maioritariamente letrados e iniciarem maturidade.

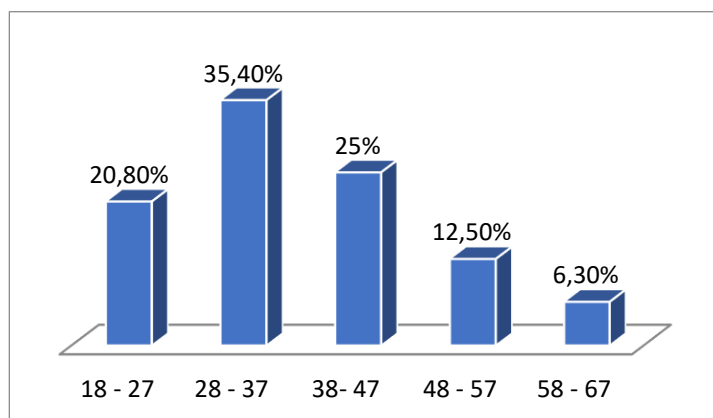
Nos gráficos seguintes podemos observar a caracterização da amostra

Gráfico 1: Idades dos inquiridos



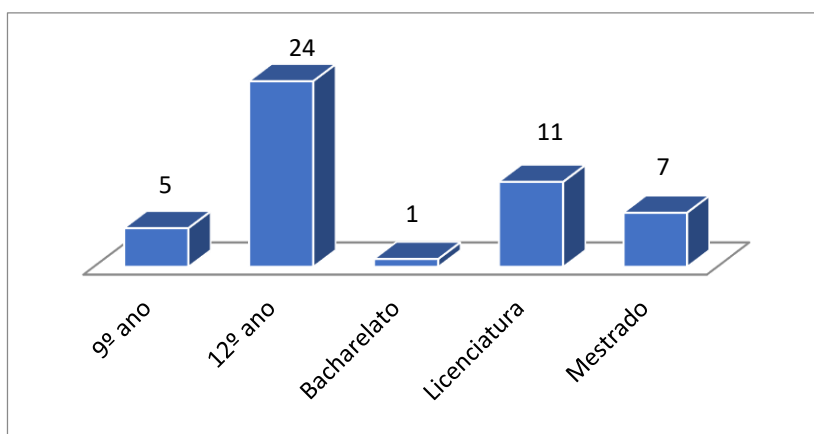
Fonte: A autora

Gráfico 2: Representação das idades em termos percentuais



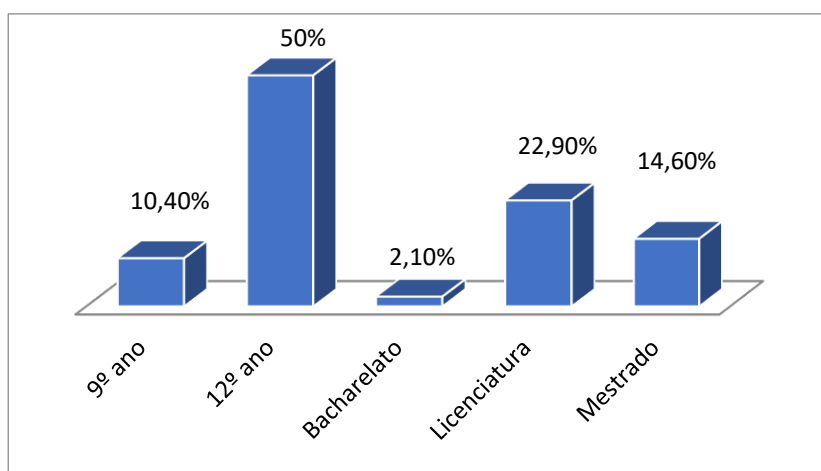
Fonte: A autora

Gráfico 3: Escolaridade



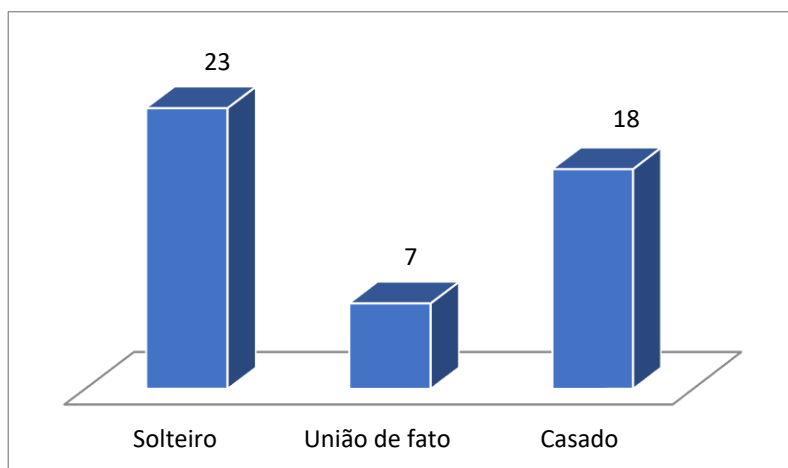
Fonte: A autora

Gráfico 4: Representação da escolaridade em termos percentuais



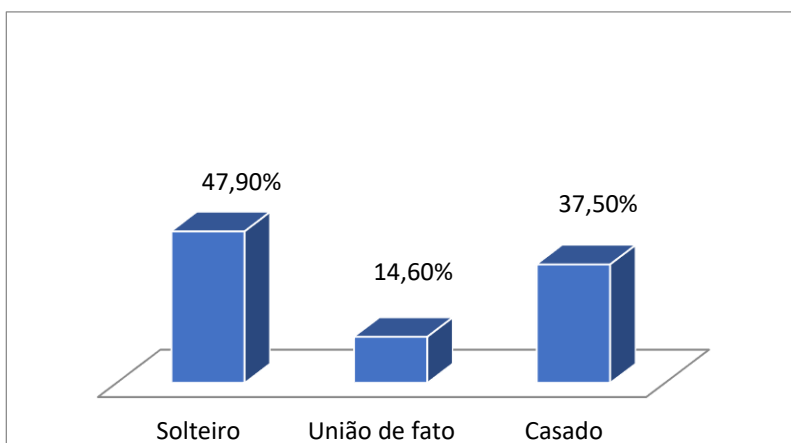
Fonte: A autora

Gráfico 5: Estado Civil



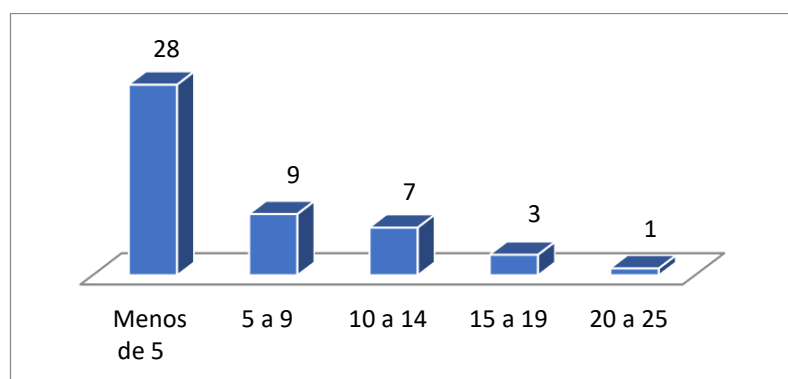
Fonte: A autora

Gráfico 6: Representação do estado civil em termos percentuais



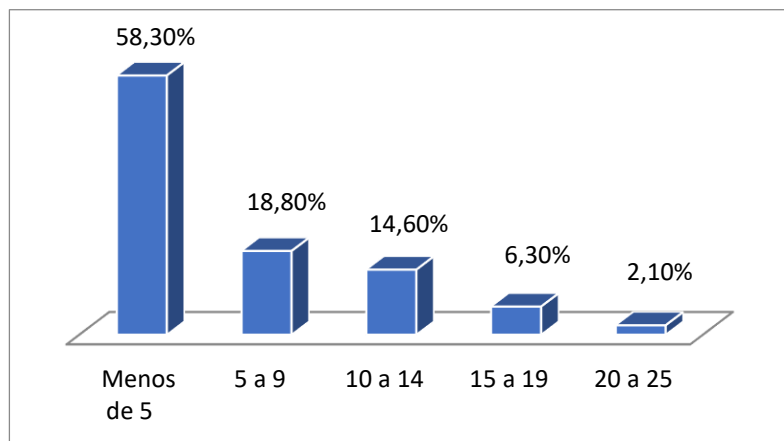
Fonte: A autora

Gráfico 7: Tempo na Instituição (em anos)



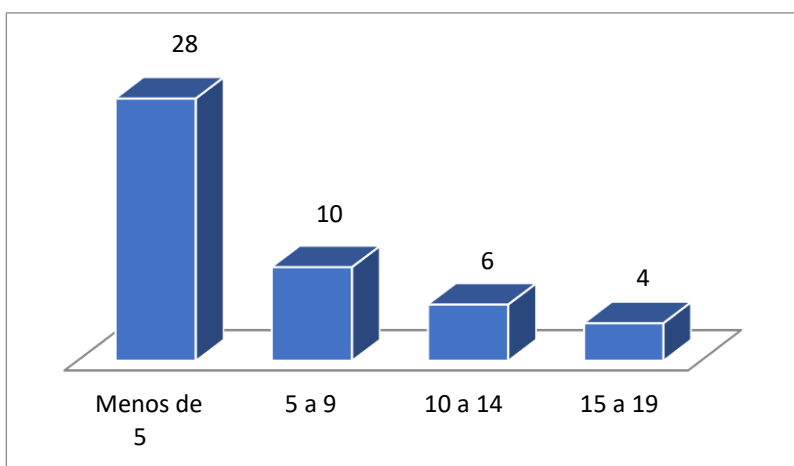
Fonte: A autora

Gráfico 8: Tempo na Instituição em percentagem



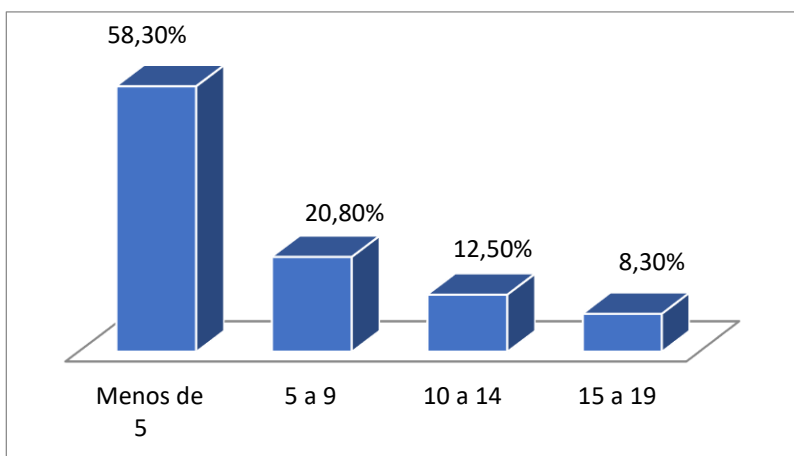
Fonte: A autora

Gráfico 9: Tempo na função (em anos)



Fonte: A autora

Gráfico 10: Tempo na função em percentagem



Fonte: A autora

4.2) Resultados

Pergunta: Trabalhou durante o primeiro confinamento, ou seja, de 13 de março a 31 de maio de 2020?

Gráfico 11: O inquirido trabalhou durante o confinamento



Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Um pouco mais de metade da amostra (54.2%) indica que trabalhou durante o primeiro confinamento, ou seja, de 13 de março a 31 de maio de 2020, o que permite retirar ilações com a experiência vivida numa época de mudança de metodologias e comportamentos para todos.

Pergunta: Se foi reafetado(a) a outro serviço, ficou satisfeito(a) com esta medida da Instituição?

Gráfico 12: Perceber se ficou satisfeito com esta medida da Instituição



Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Uma percentagem de 40% dos inquiridos, que foram reafetados, indica que não ficou satisfeita com a Instituição, o que pode contribuir para que este item tenha uma diminuição de percentagem face à época pré pandémica.

Pergunta: Se foi reafetado(a) a outro serviço, permitiram-lhe escolher qual o serviço a que seria reafetado(a)?

Gráfico 13: Possibilidade de escolha de serviço a ser reafetado

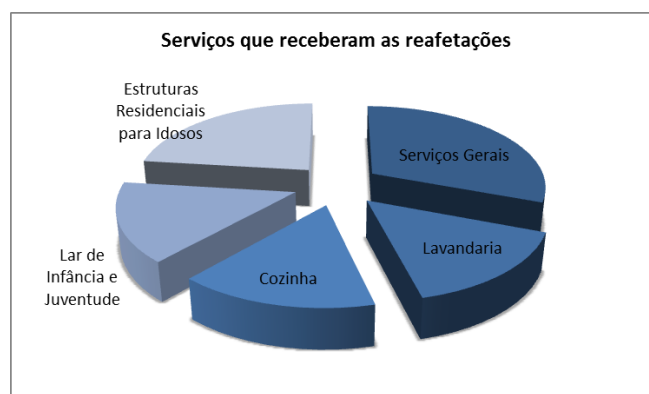


Fonte: A autora

A uma percentagem muito elevada dos que foram reafetados não foi permitido escolher qual o serviço, o que pode originar um decréscimo de produtividade, satisfação e motivação.

Pergunta: Se foi reafetado(a) a outro serviço, qual o serviço a que foi reafetado(a)?

Gráfico 14: Serviços a que os colaboradores foram reafetados

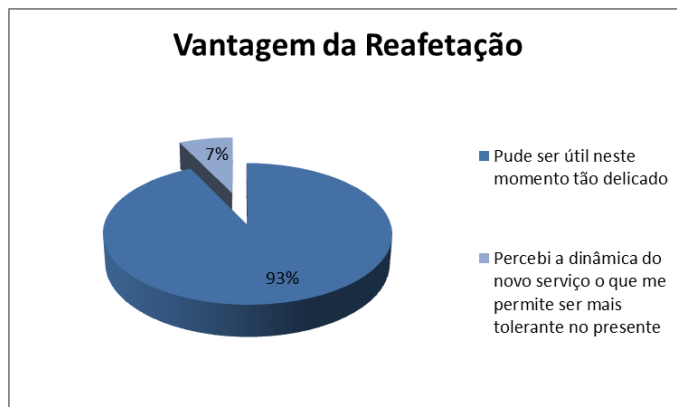


Fonte: A autora

Os serviços gerais (31.6%) e a Lavandaria foram os serviços para onde foram reafetadas a maioria dos trabalhadores.

Pergunta: Se foi reafetado(a) a outro serviço, qual a principal vantagem que viu nesta nova função?

Gráfico 15: Vantagem da reafetação segundo os inquiridos

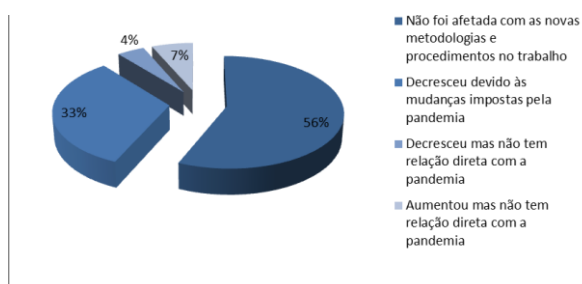


Fonte: A autora

A principal vantagem que viram nesta nova função foi a possibilidade de serem úteis. Este sentimento poderá originar uma sensação de satisfação e utilidade. Além disso, o facto de serem reafectadas a um serviço novo permite obter um maior conhecimento do mesmo, com as suas facilidades e exigências, permitindo possivelmente uma maior compreensão entre sectores, aumentando a tolerância e conhecimento institucional de todos.

Pergunta: A nível da sua produtividade no serviço, considera que esta:

Gráfico 16: Impacto das medidas na produtividade

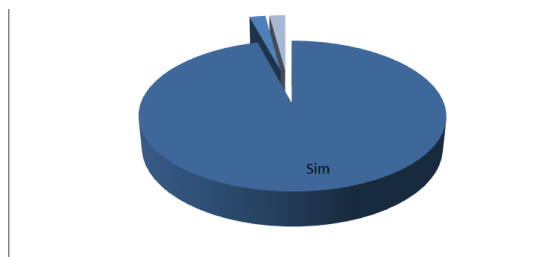


Fonte: A autora

Mais de metade dos inquiridos considera a sua produtividade não foi afetada com as novas metodologias e procedimentos no trabalho (56.5%), o que nos poderá conduzir a que não tenham tido qualquer dificuldade no período visado.

Pergunta: Relativamente aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), considera que a Instituição deu (inf)ormação suficiente sobre os cuidados a ter com os mesmos?

Gráfico 17: (In)formação dada sobre os EPI's

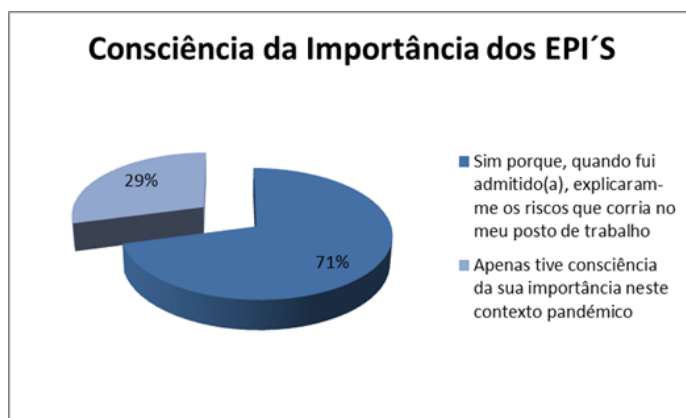


Fonte: A autora

Relativamente aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), uma percentagem extremamente elevada considera que a Instituição deu informação ou formação suficiente sobre os cuidados a ter com os mesmos (95,8%). Todos os inquiridos consideram que os Equipamentos de Proteção Individual são importantes para o exercício das suas funções, o que poderá contribuir para a segurança, satisfação e produtividade dos colaboradores.

Pergunta: Sempre teve consciência da importância da utilização dos Equipamentos de Proteção Individual?

Gráfico 18: Importância dos EPI's



Fonte: A autora

Uma percentagem elevada (70,8%) indica que sempre teve consciência da importância da utilização dos Equipamentos de Proteção Individual porque, quando foi admitida, explicaram-lhe os riscos que corria no posto de trabalho.

Pergunta: Considera que os Equipamentos de Proteção Individual são suficientes para o exercício das suas funções?

Gráfico 19: Se EPI's foram (in)suficientes



Fonte: A autora

Uma percentagem muito elevada (95.8%) considera que os Equipamentos de Proteção Individual são suficientes para o exercício das suas funções.

Pergunta: Sente-se seguro(a) no seu local de trabalho?

Gráfico 20: Os inquiridos sentem-se (in)seguros no local de trabalho

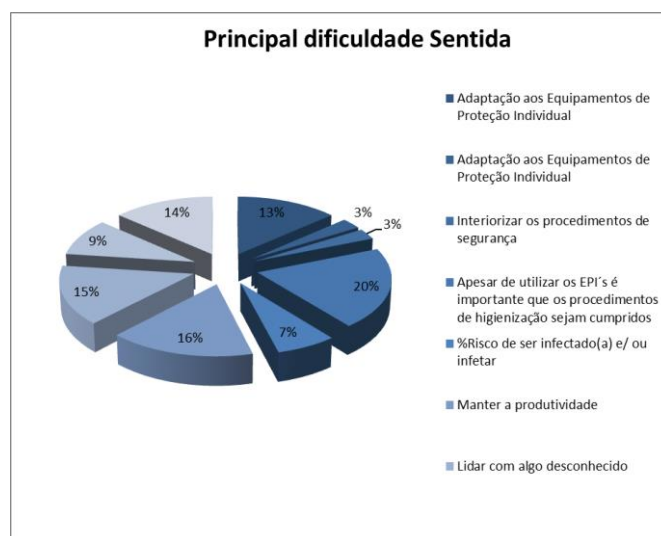


Fonte: A autora

Quase 90% garante que se sente seguro no local de trabalho, o que pode ser um elemento positivo para a satisfação no local de trabalho.

Pergunta: Qual a principal dificuldade que sentiu / sente?

Gráfico 21: Dificuldade sentida na época pandémica

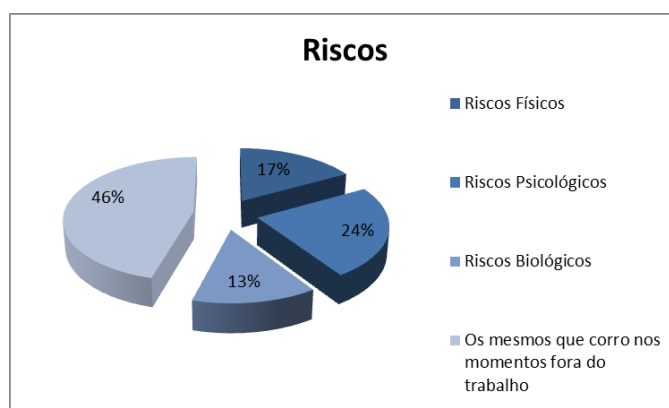


Fonte: A autora

As dificuldades mais sentidas pelos inquiridos foram interiorizar os procedimentos de segurança (31.3%), o risco de ser infetado e/ ou infetar (25%) e manter a produtividade (22.9%).

Pergunta: No seu local de trabalho, que tipo de riscos é que considera que corre neste contexto pandémico?

Gráfico 22: Riscos associados ao local de trabalho



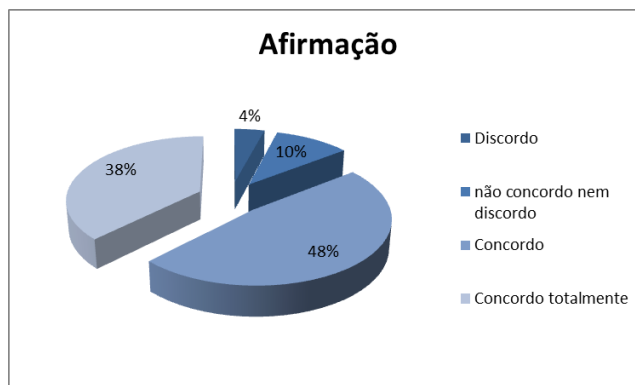
Fonte: A autora

No contexto pandémico os riscos que os trabalhadores inquiridos mais sentiam que correm eram os mesmos que tinha nos momentos fora do trabalho (56.3%) ou riscos psicológicos (29.2%)

Pergunta: Classifique a seguinte afirmação:

“O receio da existência de infecção fez a Instituição ficar preocupada com os comportamentos de segurança dos colaboradores”

Gráfico 23: Opinião sobre a afirmação

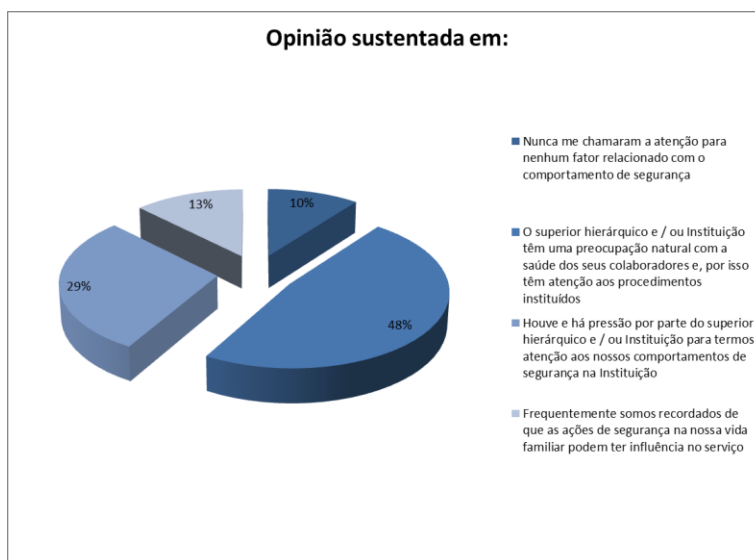


Fonte: A autora

Quase metade dos inquiridos indica que concorda que o receio da existência de infecção fez a Instituição ficar preocupada com os comportamentos de segurança dos colaboradores (47.9%).

Pergunta: A sua opinião sustenta-se (escolha só uma):

Gráfico 24: Opinião sobre afirmação da pergunta anterior

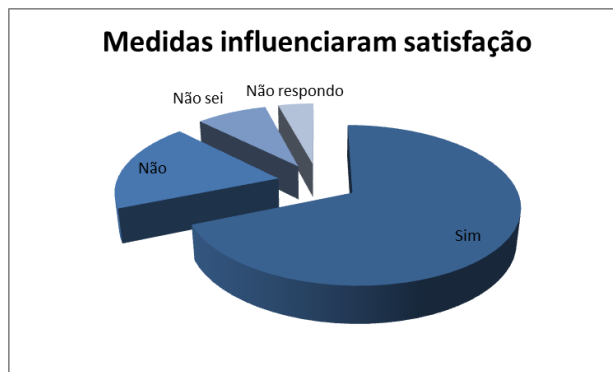


Fonte: A autora

Quase 50% fundamenta a sua opinião porque considera que o superior hierárquico e/ou Instituição têm uma preocupação natural com a saúde dos seus colaboradores e, por isso têm atenção aos procedimentos instituídos.

Pergunta: Considera que as medidas preventivas tomadas no âmbito da pandemia tiveram alguma influência na sua satisfação?

Gráfico 25: Relação entre medidas adotadas e satisfação

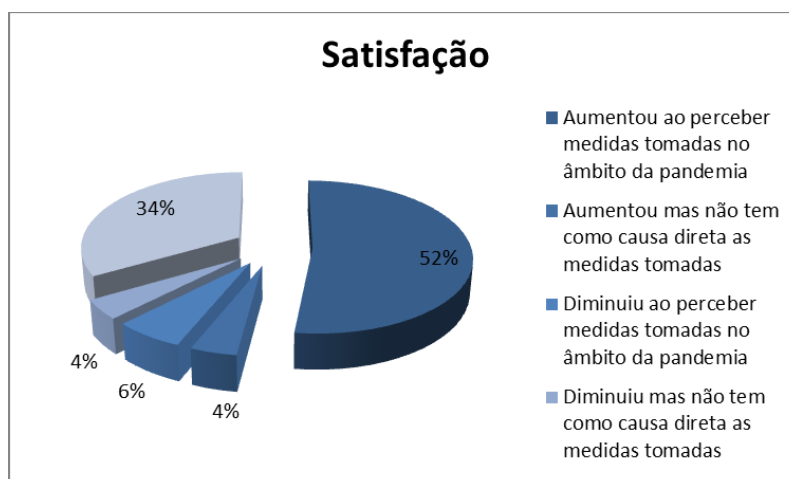


Fonte: A autora

Cerca de 70% considera que as medidas preventivas tomadas no âmbito da pandemia tiveram alguma influência nos níveis de satisfação, o que poderá impactar com os resultados.

Pergunta: A sua satisfação:

Gráfico 26: Satisfação e Pandemia



Fonte: A autora

Um pouco mais de metade (52.1%) afirma que a sua satisfação aumentou ao perceber medidas tomadas no âmbito da pandemia.

Pergunta: Conhece o Plano de Contingência do seu serviço?

Gráfico 27: Conhecimento sobre Plano de Contingência



Fonte: A autora

A proporção de sujeitos que afirma conhecer o Plano de Contingência do seu serviço eleva-se a uns expressivos 98%.

Pergunta: Considera que a Instituição está atenta às suas necessidades no contexto específico da pandemia?

Gráfico 28: Instituição atenta, ou não, às necessidades do inquirido

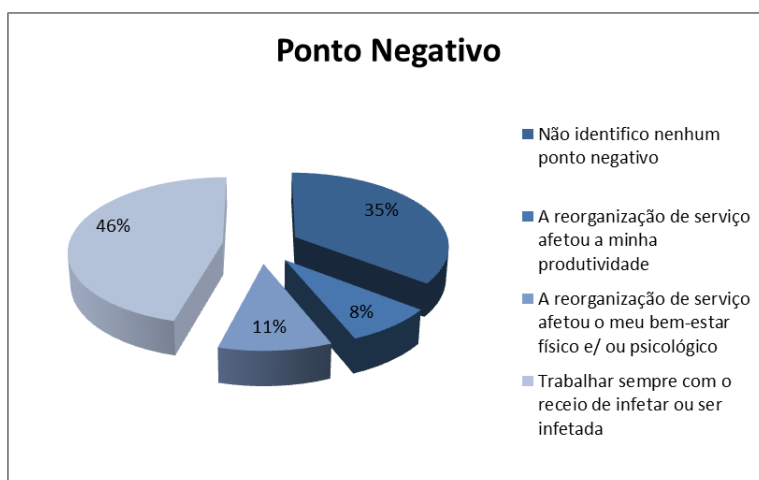


Fonte: A autora

Cerca de 90% considera que a Instituição está atenta às suas necessidades no contexto específico da pandemia. Esta atenção poderá, em casos de dúvidas, fazer o colaborador sentir que é uma peça chave na Instituição.

Pergunta: Indique um ponto negativo que identificou durante este período pandémico no seu serviço.

Gráfico 29: Ponto negativo identificado na época pandémica

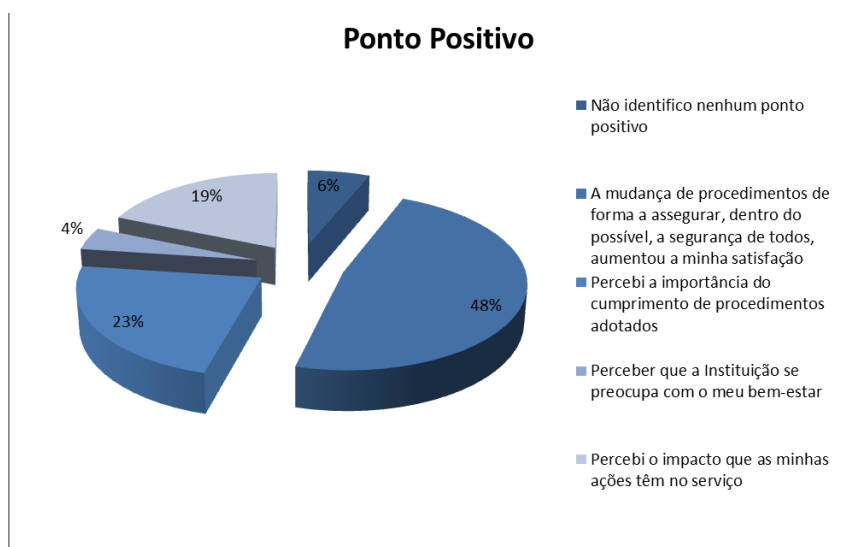


Fonte: A autora

Quando inquiridos sobre se consideram que as medidas tomadas pela Instituição foram suficientes para proteger os seus colaboradores, 46% indica trabalhar sempre com o receio de infetar ou ser infetada e 35.4% não identifica nenhum ponto negativo.

Pergunta: Indique um ponto positivo que identificou durante este período pandémico no seu serviço.

Gráfico 30: Ponto positivo identificado em época pandémica



Fonte: A autora

Quanto aos pontos positivos que identificaram durante este período pandémico no serviço, quase metade (47.9%) indica que a mudança de procedimentos de forma a assegurar, dentro do possível, a segurança de todos, aumentou os seus níveis de satisfação.

4.3) Validação das hipóteses face aos resultados

Hipótese 1: A pandemia teve impacto na produtividade dos colaboradores.

Os sujeitos consideram que a sua produtividade depois da pandemia diminuiu (3.79 vs 3.48), sendo a diferença estatisticamente significativa, $t(47) = 3.469$, $p = .001$. Confirma-se a hipótese enunciada.

Tabela 5: Classificação da produtividade

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Antes da pandemia	1	5	3,79	,75
Depois da pandemia	1	5	3,48	,82

Legenda. 1 - Nada produtiva 5 – extremamente produtiva

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 2: Uma gestão prospetiva dos comportamentos de segurança fez aumentar a satisfação dos colaboradores.

Mais de metade dos trabalhadores considera que a gestão prospetiva dos comportamentos de segurança fez aumentar a satisfação dos colaboradores, sendo a diferença estatisticamente significativa, teste Binomial, $p = .005$. Confirma-se a hipótese enunciada.

Tabela 6: Satisfação

	%
Aumentou	60,0
Diminuiu	40,0

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 3 - O receio de infecção fez aumentar a preocupação com os comportamentos de segurança dos colaboradores.

A média de concordância com a afirmação “O receio da existência de infecção fez a Instituição ficar preocupada com os comportamentos de segurança dos colaboradores” é de 4.19, sendo significativamente superior ao ponto médio da escala (3 – nem concordo nem discordo, $t(47) = 10.418$, $p = .001$. Confirma-se a hipótese enunciada.

Tabela 7: Receio de Infecção

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Receio de infecção	2,00	5,00	4,19	,79

Legenda. 1 - Discordo totalmente 5 – Concordo totalmente

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 4 – A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função da idade dos trabalhadores

A diminuição da produtividade foi mais elevada nos trabalhadores mais novos, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $p = .840$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 8: Diminuição produtividade e idade

	< 40 anos		> 40 anos		Sig.
	M	DP	M	DP	
Produtividade	-0.33	0.68	-0.29	0.56	.840

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 5 – A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função do tempo de função dos trabalhadores

A diminuição da produtividade foi mais elevada nos trabalhadores com mais antiguidade na função, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $p = .590$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 9: Diminuição da produtividade e antiguidade

	< 40 anos		> 40 anos		Sig.
	M	DP	M	DP	
Produtividade	-0.25	0.65	-0.40	0.60	.590

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 6 – A diminuição da produtividade durante a pandemia varia em função das habilitações académicas dos trabalhadores

A diminuição da produtividade foi mais elevada nos trabalhadores com mais habilitações académicas, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $p = .182$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 10: Diminuição produtividade e habilitações

	12º ano		Ens. superior		Sig.
	M	DP	M	DP	
Produtividade	-0.21	0.57	-0.47	0.70	.182

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 7 – A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função das habilitações académicas dos trabalhadores

A diminuição da satisfação foi mais elevada nos trabalhadores com menos habilitações académicas, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $\chi^2 (2) = 0.793$, $p = .794$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 11: Satisfação versus habilitações académicas

	12º ano			Ens. Superior			Sig.
	Aumentou	Manteve	Diminuiu	Aumentou	Manteve	Diminuiu	
Satisfação	50,0%	7,1%	42,9%	63,2%	5,3%	31,6%	,794

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 8 – A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função da antiguidade na função

A diminuição da satisfação foi mais elevada nos trabalhadores com maior antiguidade na função, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $\chi^2 (2) = 0.152$, $p = 1.000$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 12: Satisfação versus antiguidade

	Menos 5 anos			Mais de 5 anos			Sig.
	Aumentou	Manteve	Diminuiu	Aumentou	Manteve	Diminuiu	
Satisfação	57,1%	7,1%	35,7%	55,0%	5,0%	40,0%	1.000

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

Hipótese 9 – A satisfação dos trabalhadores durante a pandemia varia em função da idade

A diminuição da satisfação foi mais elevada nos trabalhadores mais velhos, embora a diferença não seja estatisticamente significativa, $\chi^2 (2) = 2.549$, $p = .375$. Não se confirma a hipótese enunciada.

Tabela 13: Satisfação e idade

	Menos 40 anos			Mais de 40 anos			Sig.
	Aumentou	Manteve	Diminuiu	Aumentou	Manteve	Diminuiu	
Satisfação	51,9%	11,1%	37,0%	61,9%	0,0%	38,1%	.375

Fonte: Inquéritos aplicados neste estudo

5) Conclusão

As IPSS, em particular as Misericórdias, são Instituições seculares que preconizam o apoio e ajuda ao outro, arrançando soluções e adaptações para todas as condicionantes que tenham interna ou externamente. Não foram exceção nesta época pandémica pois tiveram uma postura proactiva perante a comunidade e encontraram-se atentas às questões sociais, aos acontecimentos políticos e culturais e aos factos mundiais que foram acontecendo. Antes da pandemia, debatiam-se com os insuficientes apoios do Estado e com escassos recursos financeiros e humanos. Os primeiros têm por base a insuficiente contribuição do Estado neste setor. Os últimos justificam-se com o trabalho exigente e com remunerações pouco aliciantes. Quando é declarada a pandemia, tiveram de fechar as respostas à Infância, os trabalhadores com filhos cuja idade era inferior a doze anos tiveram de ir para casa tomar conta destes, foram obrigadas a elaborar planos de contingência de forma a minimizar a propagação do COVID – 19, fazer equipas em espelho (em que os grupos não se cruzavam e chegavam a realizar turnos de doze horas) e a disponibilizar equipamentos de proteção individual que, ora eram escassos, ora viam os preços quadruplicar.

Os colaboradores que nelas trabalham têm muitos desafios diários, que poderão, ou não, contribuir para a sua satisfação laboral. As causas poderão ter vários motivos tais como o salário que não faz jus ao serviço exigente que têm, a falta de reconhecimento da importância destes serviços pois jamais poderá ser substituído por máquinas, os sacrifícios que têm de fazer a nível pessoal e familiar porque, devido a se ter de dar resposta 24 sobre 24 horas, têm horário e folgas rotativas, entre outros. Contudo, o agradecimento de cada utente poderá compensar momentos menos bons. A satisfação é um fenómeno com inúmeros estudos, não consensuais, suportados em diversas teorias ou modelos teóricos, pelo que a pandemia poderá ser mais um fator que contribuiu para a aprimorar ou validar algumas teorias em vigor ou originar novas. Tal como já foi referido, o setor social vivia uma crise que se traduzia em alguma insatisfação por parte dos colaboradores e, com as mudanças impostas pela pandemia, em que o grau de exigência foi aumentado a um ponto que ninguém previa e estava preparado, mas com as mesmas condições do período pré pandémico, podendo impactar de forma positiva ou negativa na satisfação.

Em março de 2020, o mundo viu-se a braços com a pandemia de Sars-COV-2. Esta trouxe alterações na vida pessoal, familiar e profissional de todos, obrigando, dentro de outras metamorfoses, a novas metodologias de trabalho e formas de inter-relação profissional. Equipas foram separadas de forma a minimizar os contactos, os contactos de amizade foram suspensos como um simples café, os equipamentos de protecção individual passaram a fazer parte da farda diária enquanto que, anteriormente, eram só para doentes especiais e serviços que tiveram de obter conhecimentos a nível de saúde quando antes não era necessário. A simples lavagem das mãos passou a ser um elemento básico no dia-a dia de todos.

Estes três inputs deram origem ao presente estudo de forma a perceber se todas as metodologias introduzidas no serviço de infância e juventude da Misericórdia de Arcos de Valdevez, devido à

pandemia pelo Sars-COV-2, desde os equipamentos de proteção individual aos planos de contingência, alteraram a satisfação dos colaboradores de uma IPSS, uma vez que esta temática é uma preocupação recorrente e importante para as Instituições. Especialmente para as Instituições da área social pois os seus serviços são exercidos por pessoas e não podem ser substituídas por máquinas. Daí a importância dos colaboradores pois são essenciais, tentam responder à maioria das necessidades e expectativas de quem procura estes serviços e caracterizam a identidade da Instituição. Sendo assim, as Instituições deste cariz deverão ter um zelo maior pelo bem-estar e satisfação dos seus trabalhadores. A par disto, como já vimos nas diferentes correntes, a satisfação poderá aumentar a produtividade, reduzir o absentismo e rotatividade, o que se traduzirá no desempenho do trabalhador.

Para validação das hipóteses elencadas, decidimos elaborar um instrumento de trabalho que permitisse a recolha de informação empírica, suportado na revisão bibliográfica, e que incidisse em três temáticas: satisfação, produtividade e segurança pessoal no período de 13 de março a 31 de maio de 2020. Cerca de 54% dos inquiridos trabalharam neste período, sendo que da percentagem que foram reafetados, aproximadamente 40% não ficaram satisfeitos com esta medida. Contudo, conseguiram identificar pontos positivos nesta mudança temporária de serviço. A maioria (56%) assume que a sua produtividade não foi afetada por estas alterações. Porém, ao classificarem a mesma, verifica-se um decréscimo o que validou a hipótese da pandemia ter impacto na produtividade dos colaboradores. Ainda dentro deste âmbito, não se verificou que a diminuição da produtividade tivesse relação com a idade, nem com o tempo em que os trabalhadores estão na função, nem com as habilitações académicas. Para 68% dos inquiridos, as medidas preventivas tomadas no âmbito da pandemia tiveram impacto na sua satisfação sendo que 52% assume que esta aumentou, validando a hipótese que referia que a gestão prospetiva dos comportamentos de segurança aumentou a satisfação dos colaboradores mas não validando que a satisfação estava relacionada com as habilitações académicas, com a antiguidade na função ou com a própria idade. Porém, 87.5% sentiram-se seguros na Instituição.

Uma vez que a pandemia ainda é um assunto bem presente, esperamos que o presente trabalho possa contribuir para o estado de arte nesse domínio. Alvitramos, no futuro, ser pertinente perceber as mudanças a nível de satisfação que foram acontecendo ao longo dos diferentes momentos da pandemia e, possivelmente, compará-los com outras instituições da mesma área ou com serviços semelhantes. Paralelamente, e uma vez que a cultura organizacional pode afetar o comportamento e atitude dos trabalhadores, podendo afetar as normas instituídas e consequentemente o serviço prestado aos utentes, levando-nos a equacionar uma nova via de intervenção e análise noutras áreas e serviços que não o sector social.

Quanto às limitações sentidas neste estudo, a primeira limitação residiu no fator tempo, na medida em que foi imposto à partida o prazo limite de um ano para a elaboração e redação da dissertação e o mesmo não foi conseguido. Em segundo lugar, o facto de se ter recorrido apenas a um inquérito de respostas fechadas não permitiu que a investigação desenvolvida, mais exploratória, aprofundasse os temas abordados. Por último, é também relevante mencionar, que uma amostragem não probabilística por conveniência pode não ser representativa da população,

condicionando a extrapolação de resultados, uma vez que as conclusões são válidas para a amostra em estudo e apenas podem fornecer algumas indicações de qual poderá ser o comportamento da população.

Em suma, pensamos ter ido ao encontro dos objetivos propostos para a realização deste estudo, desde a abordagem dos pressupostos teóricos e conceitos que nos pareceram mais importantes e de maior relevo até à validação, ou não, das hipóteses formuladas que nos permitiram elaborar esta conclusão. Quanto à gestão das organizações, o tema analisado e desenvolvido permitiu-nos um maior entendimento relacionado com a gestão, uma vez que se pode entender o processo através do qual se conseguem obter resultados provenientes do esforço das pessoas que trabalham numa Instituição em prol de um objetivo comum.

Por fim, acreditamos que a compreensão desta matéria é vital para todos, desde a gestão de topo aos colaboradores abaixo hierarquicamente, pois sentindo-se satisfeitos podem ajudar na concretização do sucesso da resposta onde trabalham, na identidade da Instituição e na forma como os que são externos à mesma a vêem.

A nível pessoal, este estudo foi importante devidos a três motivos: permitiu-me consolidar matérias abordadas no primeiro ano de mestrado, abrangeu outras temáticas que me são familiares e permitiu aprofundar conhecimentos e abrir novos caminhos para estudos e formações posteriores. Tudo isto, em plena época pandémica e articulando a dinâmica laboral e familiar com todas as condicionantes e desafios que foram aparecendo neste período.

6) Bibliografia

- Alcobia, P. (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. Em J. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 281-306). Lisboa: McGraw-Hill.
- Almeida, T., Fernandes, A., Marques, E., Carneiro, L., Carvalho, M., & Xavier, V. (2016). Guia geral para a seleção de equipamentos de proteção individual. *ACT*.
- Alves, J., Martins, A., & Cheta, R. (2007). *Emprego, Formação e Redes Sociais*. Lisboa: Celta Editora.
- Alves, P. A. (6 de dezembro de 2013). A regulação da participação dos trabalhadores em segurança e saúde no trabalho na negociação coletiva: uma oportunidade perdida? *International Journal on Working Conditions*, pp. 37 -57.
- Andersen, K. G., Rambaut, A., Lipkin, W. I., & Garry, E. C. (17 de março de 2020). naturemedicine. *The proximal origin of SARS-CoV-2*, pp. 450 - 452.
- Andrade, A. (2020). *MGF Familiar*. Obtido de Coronavírus – uma emergência nos lares de idosos: <https://www.mgfamiliar.net/blog/coronavirus-uma-emergencia-nos-lares-de-idosos/>
- Antena, 1. (2 de março de 2021). *Primeira vaga da pandemia trouxe inúmeras dificuldades às IPSS*. Obtido de RTP Noticias: https://www.rtp.pt/noticias/pais/primeira-vaga-da-pandemia-trouxe-inumeras-dificuldades-as-ipss_a1301169
- Antunes, A. (2001). Satisfação Profissional do trabalhador: um construto para o conhecimento de suas causas. *Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Instituto Superior de Altos Estudos, Coimbra.*, p. 4.
- Apolinário, J. M. (julho/setembro de 2010). Pessoas, Trabalho e Funções: reflexões fundamentais sobre política de recursos humanos. *Revista Dirigir (111)*, pp. 1-63.
- Araújo, C. (2008). Estudo de Caso. Braga: Universidade do Minho. Obtido de <https://nelsonreyes.com.br/Estudo%20de%20Caso%20-%20Doutora%20Clara%20Pereira%20Coutinho.pdf>
- Areosa, J. (2009). Do risco ao acidente: que possibilidades para a prevenção? *Revista Angolana de Sociologia* , pp. 39-65.
- Assembleia da República, D. d. (Ed.). (14 de agosto de 1984). Lei n.º 28/84 de 14 de agosto de 1984. Obtido em 06 de fevereiro de 2021, de <https://dre.pt/application/file/a/382359>
- Balieiro, S. d., & Borges, L. d. (2015). Satisfação no Trabalho. *XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão*, (pp. 1 - 9). Rio de Janeiro.
- Baptista, V. (14 de Abril de 2015). *Ler História*. Obtido de Participação feminina no movimento mutualista: <http://journals.openedition.org/lerhistoria/553>; DOI: <https://doi.org/10.4000/lerhistoria.553>
- Brázio, F. M. (2016). *Satisfação no trabalho : um estudo de caso na administração do Porto de Viana do Castelo*. Viana do Castelo: ESTG - IPVC.

- Bronstein, M. M., Manoel, A. B., Baroza, A. F., Costa, R. A., & Santos, Y. d. (2020). Modelo de análise para o estudo de satisfação no trabalho em tempos de pandemia. *XLIV Encontro da Anpad*, (pp. 2177 - 2576).
- Campos, M. T. (OUTUBRO de 2013). *O Terceiro Sector em Portugal: a importância dos planos de comunicação estratégica nas Instituições Particulares de Solidariedade Social da região Norte - O caso da Misericórdia de Santo Tirso*. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2015). *Metodologia de Investigação*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carvalho, F. S., Costa, M. G., Lamelas, J. F., & Mello, P. A. (2015). *Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Lisboa: DisLivro.
- Carvalho, H. I. (24 de novembro de 2005). Higiene e Segurança no Trabalho e suas implicações na Gestão dos Recursos Humanos: o sector da Construção Civil.
- Carvalho, M. (15 de janeiro de 2021). *O futuro passa pelo confinamento*. Obtido de Jornal Público: <https://www.publico.pt/2021/01/15/sociedade/noticia/futuro-passa-confinamento-1946388>
- Contente, G. C. (Dezembro de 2013). *Liderança na segurança e saúde no trabalho contextualização nacional*. Viana do Castelo: ESTG - IPVC.
- Costa, E. M., & Costa, N. M. (junho de 2020). A PANDEMIA COVID-19 EM PORTUGAL CONTINENTAL – UMA ANÁLISE GEOGRÁFICA DA EVOLUÇÃO VERIFICADA NOS MESES DE MARÇO E ABRIL. *Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde: Edição Especial: Covid-19*, pp. 72 - 79.
- Cunha, M. e. (2004). *Manual de Comportamento Organizacional e de Gestão*. Lisboa: RH Editora.
- Dantas, M., & Mendes, F. A. (7 de março de 2020). *Governo vai fechar algumas escolas. Suspensas visitas a lares, hospitais e prisões na região norte*. Obtido de Jornal Público : <https://www.publico.pt/2020/03/07/sociedade/noticia/coronavirus-navio-quarentena-largo-sao-francisco-1906809>
- Decreto Lei nº 348/93. (1 de outubro de 93). Lisboa, Portugal.
- Decreto-Lei n.º 20/2020. (1 de maio de 2020). Lisboa, Portugal.
- Decreto-Lei n.º 441/91. (14 de novembro de 1991). Lisboa.
- Estatística, I. (14 de setembro de 2020). *Inquérito ao Setor da Economia Social 2018*. Lisboa: CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.
- Estatística, Instituto Nacional;. (19 de julho de 2019). *Conta Satélite da Economia Social 2016*. Lisboa: CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.
- Ferreira, J. M. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Freitas, L. C. (2016). *Manual de segurança e saúde do trabalho*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. S. Paulo: Editora Atlas S.A.
- Graça, E. (2020). *Economia Social – na primeira linha do combate às crises*. *Jornal de Negócios*.

- Graça, L. (2000). *História da Saúde no Trabalho: 2.3. A Tardia e Inconsequente Legislação Social da República (1910-1926)*. Obtido de <https://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos28.html>: <https://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos28.html>
- Guibentif, P. (1996). The Transformation of the Portuguese Social Security System. *South European Society and Politics, vol I*, pp. 219 - 239.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 159-170.
- Herzberg, F. (1987). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 5-16.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo Lda.
- Jesus, R. P. (7 de junho de 2016). Historiografia sobre Mutualismo (1875 - 1914) em Portugal e no Brasil. *Estudos Ibero-Americanos*, 42, pp. 1144 - 1167.
- Klijn, T. M. (1998). *Satisfação no trabalho de mulheres académicas da Universidade de Concepción, Chile*. São Paulo: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.
- Lei n.º 102/ 2009, de 10 de setembro. (2009). Lisboa, Portugal.
- Lei n.º 3/2014. (2014). Lisboa, Portugal.
- Lima, M. L., Monteiro, M., & Vala, J. (1995). *Psicologia Social das Organizações - Estudos em empresas portuguesas*. Oeiras: Celta Editora.
- Lisboa, U. (8 de Abril de 2020). Dossier: Origem e dispersão pandémica do coronavírus SARS-CoV-2, causador da COVID-19 (atualizado). Obtido em [07https://www.ihmt.unl.pt/origem-e-dispersao-pandemica-do-coronavirus-sars-cov-2-causador-da-covid-19/](https://www.ihmt.unl.pt/origem-e-dispersao-pandemica-do-coronavirus-sars-cov-2-causador-da-covid-19/) de fevereiro de 2021
- LOCKE, E. A. (1969). *What is job satisfaction? Organizational Behaviour Human Performance*. Cincinnati: Rand McNally College.
- Locke, E. A. (1976). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Cincinnati: Rand McNally College.
- Lopes, J. D. (maio de 2018). *Segurança, higiene e saúde no trabalho: uma medida de bem estar organizacional*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Lusa, A. (9 de novembro de 2020). *Jornal de Negócios*. Obtido de Os principais momentos dos oito meses da pandemia em Portugal: <https://www.jornaldenegocios.pt/economia/coronavirus/detalhe/os-principais-momentos-dos-oito-meses-da-pandemia-em-portugal>
- Marconi, M. d., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica*. São Paulo: Editora Atlas.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. (22 de 04 de 2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78. Obtido de Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>

- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 4, 370–396.
- Maurizio Ferrera, A. H. (2000). *O Futuro da Europa Social. Repensar o Trabalho e a Protecção Social na Nova Economia*. Oeiras: Celta Editora.
- Meignant, A. (1999). *A Gestão da Formação*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Minayo, M. (2010). *Pesquisa social: teoria, método*. Petrópolis: Vozes.
- Monteiro, M. A. (2005). A Responsabilidade Social das Empresas (RSE). *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*, pp. 65-70.
- Neto, H. V. (2011). Segurança e Saúde no Trabalho em Portugal: um lugar na história e a história de um lugar. *International Journal on Working Conditions (RICOT Journal)*, 2, 71-90.
- Neves, P. C., & Paixão, R. (2014). Comportamentos de cidadania organizacional: uma revisão de conceito. *Exedra - Revista Científica*, pp. 34-52.
- News, O. (3 de março de 2020). *ONU NEWS*. Obtido de Covid-19: OMS cita escassez de equipamentos para profissionais de saúde: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1705981>
- Nogueira, R. (agosto de 2020). Aprendizagens de uma pandemia como oportunidade a não perder e ameaça a evitar. *Revista Portuguesa de Medicina Geral e Familiar*, 4, pp. 330-332.
- Nunes, R. R. (15 de maio de 2020). *Diário de Notícias*. Obtido de Desconfinamento. Números são bons, mas 1.ª fase só trouxe mais 2% de portugueses para a rua: <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/15-mai-2020/desconfinamento-numeros-sao-bons-mas-1-fase-so-trouxe-mais-2-de-portugueses-para-a-rua-12194780.html>
- OIT. (21 de junho de 2019). Declaração do Centenário da OIT. *Declaração do Centenário da OIT*.
- Pazes, C. (outubro de 2020). Ser frágil em tempo de pandemia: desafios para as ERPI. *Revista da Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos*, pp. 4 - 6.
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pereira, J. P. (Janeiro de 2005). *A satisfação no trabalho: uma aplicação no setor hoteleiro da Ilha de S. Miguel*. S. Miguel: Universidade dos Açores.
- Pereira, M. (2021). Em janeiro morreram de covid 179 pessoas por dia. O pior mês de sempre. *Diário de Notícias*, 12. Obtido em janeiro de 2021, de <https://www.dn.pt/sociedade/novos-casos-abaxio-dos-dez-mil-mas-mortes-ascendem-a-303--13298794.html>
- Pereira, M. H. (1999). A primeira República Portuguesa - entre o Liberalismo e o Autoritarismo. *As origens do estado-Providência em Portugal: as novas fronteiras entre público e privado*, pp. 47 - 76.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores SA.
- Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 5. Obtido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Pistola, R. J. (2018). *Entre Mutualismo e Capitalismo. Os caminhos do Montepio Geral (1840-1930)*. Lisboa: Universidade de Lisboa Faculdade de Letras.

- Ponte, J. P. (2006). Estudos de caso em educação matemática. *Bolema* 25, pp. 105 - 132.
- Portuguesa, C. V. (2018). *Orientações Nacionais para o Processo de Avaliação de Riscos Psicossociais*. Obtido de Cruz Vermelha Portuguesa:
https://www.cruzvermelha.pt/images/pdf/Orienta%C3%A7%C3%B5es_Avalia%C3%A7%C3%A3oRPS.pdf
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- República, D. (1993). Decreto-lei 348/93, de 1 de Outubro. Lisboa.
- Richthofen, W. V. (2006). *Inspecção do Trabalho: Um guia da profissão. Cfr. trad. de Luís Pinto*. Coimbra Editora.
- Rodrigues, E. V. (2010). O Estado e as Políticas Sociais em Portugal: discussão teórica e empírica em torno do Rendimento Social de Inserção. *Revista do Departamento de Sociologia da FLUP, Vol. XX, 9*, pp. 191 - 230.
- Rodrigues, E. V., Samagaio, F. M., Ferreira, H., Mendes, M. M., & Januário, S. P. (1999). A pobreza e a exclusão social : teorias conceitos e políticas sociais em Portugal. *Sociologia - Revista da Faculdade de Letras*, pp. 63 - 101.
- Rosanvallon, P. (1997). *A crise do Estado - Providência*. Goiânia: UFG / Brasília.
- Salancik, G., & Pfeffer, J. (1977). An Examination of Need-satisfaction Models of Job Attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 427-456.
- Salancik, G., & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 224-253.
- Santos, C. M. (2018). *Manual de Auto Aprendizagem Estatística Descritiva, 3ª edição*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Santos, C. S., & Uva, A. d. (2009). *Saúde e Segurança do Trabalho: notas historiográficas com futuro*. Lisboa: ACT.
- Santos, R. J. (2019). *Participação social, satisfação com a vida e qualidade de vida: um estudo sobre programas públicos com pessoas mais velhas*. Viana do Castelo: ESE - IPVC.
- Saúde, D. G. (12 de novembro de 2020). <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/>. Obtido de SNS 24 Centro de Contacto Serviço Nacional de Saúde:
<https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/>
- Saúde, D. G. (s.d.). *Direção Geral da Saúde - Covid 19*. Obtido de Orientações:
<https://covid19.min-saude.pt/orientacoes/>
- Seco, G. M. (2000). *A satisfação na actividade docente*. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Shackleton, V., & Hassard, J. S. (1982). A satisfação no trabalho, Teorias processuais, Uma revisão de aspectos teóricos e práticos. *Análise Psicológica*, 2/3, 201-217.
- Siqueira, M. M., & Padovam, V. A. (2008). Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24, 201-209.

- Social, D. (outubro de 2009). *Erradicação da pobreza* (26 ed., Vol. 26). Lisboa: Direção Geral da Segurança Social. Obtido de https://www.seg-social.pt/documents/10152/18931/Erradicacao_pobreza/12b9adac-d0e8-444b-bf85-6fc67c11a047/12b9adac-d0e8-444b-bf85-6fc67c11a047
- Sousa, B. M. (2015). *Uma Compreensão do Absentismo através da Justiça Distributiva, da Exaustão Emocional e da Pessoa Normal*. Lisboa: ISCTE, IUL.
- Stake, R. (2009). *A arte da investigação com estudos de caso*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Teixeira, S. (2005). *Gestão das Organizações*. Lisboa: Edição McGraw-Hill.
- Toffler, A. (1980). *A Terceira Vaga*. Lisboa: Editora Livros do Brasil.
- Trabalho, A. E. (11 de janeiro de 2008). Vantagens para as Empresas de uma boa segurança e saúde no trabalho. *FACTSHEET 77*, pp. 1-2.
- Trabalho, O. I. (2019). *Segurança e Saúde no Centro do Futuro do trabalho: tirando partido de 100 anos de experiência*. Genebra: Bureau Internacional do Trabalho.
- Trabalho, Organização Internacional do. (2020). Garantir a Saúde e Segurança no Trabalho durante a pandemia. *Bureau Internacional do Trabalho*, pp. 1-9.
- Triviños, A. N. (2009). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas.
- Trujillo, A. F. (1982). *Metodologia da Pesquisa Científica*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de caso: planeamento e métodos* (4ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zhou, P., Yan, X.-L., & Shi, Z.-L. (3 de fevereiro de 2020). A pneumonia outbreak associated with a new coronavirus of probable bat origin. *Nature* 579, 270-273. Obtido de <https://www.nature.com/articles/s41586-020-2012-7#citeas>: <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2012-7>

7) Anexos

Questionário

Este questionário enquadra-se numa investigação no âmbito de uma tese de Mestrado em Gestão das Organizações, realizada no Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos (tese de Mestrado), sendo realçado que as respostas dos inquiridos representam apenas a sua opinião individual.

O questionário é anónimo, não devendo por isso colocar a sua identificação em nenhuma das folhas nem assinar o questionário.

Não existem respostas certas ou erradas. Por isso, solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões. Na maioria das questões terá apenas de assinalar com uma cruz a sua opção de resposta.

Obrigado pela sua colaboração.

1. Sexo

Feminino

Masculino

2. Estado Civil

Solteiro(a)

União de Facto

Casado

Viúvo(a)

3. Escolaridade

Analfabeto(a)

Frequência no 1º ciclo

4º ano

6º ano

9º ano

12º ano

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

4. A sua idade compreende-se:

18 - 27

28 - 37

38 - 47

48 - 57

58 - 67

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

5. Trabalha na Instituição há:

Menos de 5 anos

De 5 a 9 anos

De 10 a 14 anos

De 15 a 19 anos

De 20 a 25 anos

De 25 a 30 anos

Não me recordo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6. Resposta em que trabalha

- Creche Cerqueira Gomes
- Creche de Padreiro
- Jardim de Infância
- Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)
- Lar de Infância e Juventude

7. Trabalha na função atual há:

- Menos de 5 anos
- De 5 a 9 anos
- De 10 a 14 anos
- De 15 a 19 anos
- De 20 a 25 anos
- De 25 a 30 anos
- Não me recordo

8. Trabalhou durante o primeiro confinamento, ou seja, de 13 de março a 31 de maio de 2020?

- Sim
- Não
- Numa primeira fase não, mas depois fui reafetado(a) noutra serviço
- Não porque a minha admissão foi posterior a essa data (passe para a pergunta 10)

9. Se foi reafetado(a) a outro serviço:

9.1) Ficou satisfeito(a) com esta medida da Instituição?

- Sim Não Não sei Não respondo

9.2) Permitiram-lhe escolher qual o serviço a que seria reafetado(a)?

- Sim Não Não respondo

9.3) Qual o serviço a que foi reafetado(a)?

- Serviços Gerais
- Lavandaria
- Cozinha
- Lar de Infância e Juventude
- Estruturas Residenciais para Idosos
- Unidade de Cuidados Continuados

9.4) Qual a principal vantagem que viu nesta nova função?

- Pude ser útil neste momento tão delicado
- Percebi a dinâmica do novo serviço o que me permite ser mais tolerante no presente
- Não parei de trabalhar o que me permitiu lidar com a pandemia de forma mais saudável
- Não vi nenhuma vantagem

10. A nível da sua produtividade no serviço, considera que esta:

- Não foi afetada com as novas metodologias e procedimentos no trabalho
- Decresceu devido às mudanças impostas pela pandemia
- Decresceu mas não tem relação direta com a pandemia
- Aumentou mas não tem relação direta com a pandemia

11. Classifique a produtividade:

(Assinale com um x sabendo que 1 – Nada produtiva; 2- Pouco produtiva; 3- produtiva; 4 – muito produtiva; 5 – extremamente produtiva)

a) Antes da pandemia

1 2 3 4 5

b) Durante a pandemia

1 2 3 4 5

12. Relativamente aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), considera que a Instituição deu (inf)formação suficiente sobre os cuidados a ter com os mesmos?

Sim Não Não sei Não respondo

13. Se respondeu não na questão anterior, qual o principal motivo?

- Não foi dado qualquer tipo de (in)formação
- Não me foi explicado qual a importância dos EPI'S
- Não me foi explicado como deveria utilizar os EPI'S
- Não me foi explicado qual o EPI a utilizar em cada situação
- Não me foi explicado como manter os EPI'S

14. Considera que os Equipamentos de Proteção Individual são importantes para o exercício das suas funções?

Sim Não Não sei Não respondo

15. Sempre teve consciência da importância da utilização dos Equipamentos de Proteção Individual?

- Sim porque, quando fui admitido(a), explicaram-me os riscos que corria no meu posto de trabalho
- Apenas tive consciência da sua importância neste contexto pandémico
- Não percebo a importância dos EPI's

16. Considera que os Equipamentos de Proteção Individual são suficientes para o exercício das suas funções?

Sim Não Não sei Não respondo

17. Se respondeu não na questão anterior, o principal motivo é:

Fui infetado(a) apesar de ter cumprido todos os procedimentos instituídos
Não me facultaram todos os EPI'S necessários
Apesar de utilizar os EPI's é importante que os procedimentos de higienização sejam cumpridos
Os Epi's não são o elemento importante neste contexto de pandemia

18. Sente-se seguro(a) no seu local de trabalho?

Sim Não Não sei Não respondo

19. Qual a principal dificuldade que sentiu / sente?

Adaptação aos Equipamentos de Proteção Individual
Interiorizar os procedimentos de segurança
Apesar de utilizar os EPI's é importante que os procedimentos de higienização sejam cumpridos
Risco de ser infetado(a) e/ ou infetar
Manter a produtividade
Lidar com algo desconhecido
Coordenar o exercício das minhas funções, com os procedimentos adotados e lidar com os receios
Não senti qualquer dificuldade

20. No seu local de trabalho, que tipo de riscos é que considera que corre neste contexto pandémico?

Riscos Físicos
Riscos Psicológicos
Riscos Biológicos
Os riscos que corro são os mesmos que corro nos momentos fora do trabalho

21. Classifique a seguinte afirmação:

“O receio da existência de infeção fez a Instituição ficar preocupada com os comportamentos de segurança dos colaboradores”

(1: discordo totalmente; 2: discordo; 3: não concordo nem discordo; 4: concordo; 5: concordo totalmente)

1 2 3 4 5

22. A sua opinião sustenta-se (escolha só uma):

Nunca me chamaram a atenção para nenhum fator relacionado com o comportamento de segurança
O superior hierárquico e / ou Instituição têm uma preocupação natural com a saúde dos seus colaboradores e, por isso têm atenção aos procedimentos instituídos
Houve e há pressão por parte do superior hierárquico e / ou Instituição para termos atenção aos nossos comportamentos de segurança na Instituição
Frequentemente somos recordados de que as ações de segurança na nossa vida familiar podem ter influência no serviço

23. Considera que as medidas preventivas tomadas no âmbito da pandemia tiveram alguma influência na sua satisfação?

Sim Não Não sei Não respondo

24. A sua satisfação:

Aumentou ao perceber medidas tomadas no âmbito da pandemia
Aumentou mas não tem como causa direta as medidas tomadas
Diminuiu ao perceber medidas tomadas no âmbito da pandemia
Diminuiu mas não tem como causa direta as medidas tomadas
Manteve-se igual

25. Conhece o Plano de Contingência do seu serviço?

Sim Não Não sei Não respondo

26. Considera que a Instituição está atenta às suas necessidades no contexto específico da pandemia?

Sim Não Não sei Não respondo

27. Se disse que não seleccione UM dos seguintes motivos.

Nunca me perguntaram como me sentia
Não fui auscultado(a) se concordava com a mudança do número de horas por turno
Não se preocuparam quando expus a minha dificuldade em assegurar quem ficasse com os meus filhos
Não se preocuparam quando apresentei os meus constrangimentos fora do trabalho
Perante a apresentação de receios, fui ignorada

28. Considera que as medidas tomadas pela Instituição foram suficientes para proteger os seus colaboradores?

Sim Não Não sei Não respondo

29. Indique um ponto negativo que identificou durante este período pandémico no seu serviço.

Não identifico nenhum ponto negativo
A reorganização de serviço afetou a minha produtividade
A reorganização de serviço afetou o meu bem-estar físico e/ ou psicológico
Trabalhar sempre com o receio de infetar ou ser infetada

30. Indique um ponto positivo que identificou durante este período pandémico no seu serviço.

Não identifico nenhum ponto positivo
A mudança de procedimentos de forma a assegurar, dentro do possível, a segurança de todos, aumentou a minha satisfação
Percebi a importância do cumprimento de procedimentos adotados
Perceber que a Instituição se preocupa com o meu bem-estar
Percebi o impacto que as minhas ações têm no serviço