

Gestão dos riscos psicossociais nas micro e pequenas empresas europeias:

Dados qualitativos do Terceiro Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER 2019)

Síntese

Autores: Andrea Broughton, Marianna Georgallis, Jagoda Gregulska, Alicja Owdziej, Menno Wester (Ecorys) e Andrew Howard (Oxford Research).

Gestão do projeto: Malgorzata Milczarek, Xabier Irastorza, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA).

O presente relatório foi encomendado pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA). O seu conteúdo, incluindo quaisquer opiniões e/ou conclusões expressas, é da responsabilidade exclusiva do(s) seu(s) autor(es) e não reflete necessariamente os pontos de vista da EU-OSHA.

Nem a Agência Europeia nem qualquer pessoa que aja em seu nome assumem responsabilidade por eventuais utilizações da informação que se segue.

© Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2023

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte.

A utilização ou reprodução de fotografias ou de outro material não protegido por direitos de autor da EU-OSHA deve ser autorizada diretamente pelos titulares dos direitos de autor.

Mais informações sobre a União Europeia encontram-se disponíveis na Internet (<http://europa.eu>).

Resumo

Este relatório apresenta as principais conclusões do estudo sobre a gestão dos riscos psicossociais em locais de trabalho europeus de micro e pequena dimensão, com base nas provas qualitativas de entrevistas realizadas em estabelecimentos de seis países (Dinamarca, Alemanha, Espanha, Croácia, Países Baixos e Polónia) que participaram no Terceiro Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER 2019).

O principal objetivo deste estudo consistia em examinar a forma como as empresas, em particular, as micro e pequenas empresas (MPE), gerem os riscos psicossociais para melhor compreender o que poderá funcionar na gestão destes riscos. Os objetivos mais específicos deste estudo eram os seguintes:

- Complementar os resultados do inquérito ESENER 2019, produzindo informação adicional que ajude a explorar a forma como a gestão dos riscos psicossociais está organizada nas MPE e as razões e motivações para tal, incluindo o que funciona nas mesmas.
- Disponibilizar informação, na medida do possível, sobre como a gestão dos riscos psicossociais é moldada pelo contexto de funcionamento dos estabelecimentos. Tal pode incluir elementos como o contexto nacional, fatores económicos e questões relacionadas com o trabalho.
- Ajudar a definir tipologias de estabelecimentos de acordo com a forma como os riscos psicossociais são geridos a nível do local de trabalho.

Os resultados deste estudo baseiam-se nas entrevistas realizadas a gestores e trabalhadores, ao nível dos estabelecimentos, em MPE, nos seis países estudados. As entrevistas foram realizadas utilizando um questionário estruturado. Foi também realizada uma investigação adicional a nível nacional para fundamentar e apoiar os resultados das entrevistas. Esta investigação a nível nacional serviu de base para os seis relatórios nacionais que acompanham este relatório sumário.

Principais resultados e conclusões do estudo

- Neste estudo, os riscos psicossociais mais relatados em todos os países e setores, nas MPE, foram o **elevado volume de trabalho, a pressão dos prazos e o trabalho com clientes exigentes**. Nos países que participaram neste estudo e que têm uma situação económica mais enfraquecida, como a Croácia e a Polónia, verificou-se uma maior tendência para mencionar o medo de perder o seu emprego como o principal risco psicossocial, por parte dos trabalhadores dos estabelecimentos entrevistados. Pelo contrário, nos países com uma economia mais forte e um maior nível de consciência dos riscos psicossociais, como a Dinamarca, os entrevistados relataram riscos psicossociais mais diferenciados, como a falta de trabalho relevante ou as más relações sociais no local de trabalho, em vez de apenas o risco criado pela insegurança no emprego.
- Este estudo sugere que as MPE envolvidas em países com padrões de gestão psicossocial em matéria de segurança e saúde no trabalho (SST) comparativa e relativamente elevados, obtêm resultados relativamente bons em termos de gestão dos riscos psicossociais. Por conseguinte, as microempresas estão mais em risco nos países que têm padrões menos desenvolvidos. Tal sugere que os desenvolvimentos legislativos nacionais são um dos fatores que influenciam a gestão dos riscos psicossociais nos estabelecimentos e podem ser um dos fatores que contribuem para o aperfeiçoamento da gestão dos riscos psicossociais. Em particular, se as MPE não estiverem sujeitas a um requisito legal de nomear representantes de SST, isto limitará tanto a sensibilização como as vias para os trabalhadores expressarem as suas preocupações à gestão de topo da organização.
- A dimensão da empresa desempenha um papel significativo em todas as áreas relacionadas com a gestão dos riscos psicossociais, estando as microempresas muitas vezes em desvantagem, devido a fatores como o nível de recursos, limites à disponibilidade de pessoal e falta de procedimentos formais estabelecidos. Por conseguinte, as microempresas necessitam de ajuda e apoio extra dos decisores políticos e das organizações competentes na área da SST. Os decisores políticos têm o dever, portanto, de trabalhar mais estreitamente com as MPE para conceberem soluções que funcionem para elas em termos de gestão dos riscos

psicossociais nos seus locais de trabalho. Assim, fica claro a partir deste estudo que as MPE não costumam trabalhar com procedimentos formalizados comparativamente às grandes empresas. Por conseguinte, seria benéfico para as partes interessadas trabalhar com as MPE para tentar conceber uma abordagem à gestão dos riscos psicossociais que funcione e as apoie da melhor maneira possível.

- Em relação à gestão dos riscos psicossociais, o principal instrumento utilizado pelas empresas neste estudo consiste em permitir que os trabalhadores se adaptem às suas circunstâncias pessoais, no sentido de prevenir riscos psicossociais. Isto confirma as conclusões do ESENER que referem a **possibilidade de maior flexibilidade na forma como os trabalhadores organizam as suas próprias tarefas e horas de trabalho** como a principal forma de prevenir riscos psicossociais. Este elemento de controlo sobre a organização do trabalho e o conteúdo das tarefas, sempre que possível, deve ser um fator reconhecido de redução do stresse no trabalho.
- Os resultados das entrevistas mostram que mesmo nos casos em que existe um «compromisso» com a gestão da SST em termos de riscos físicos e consciência desses riscos mais tradicionais, isto não se traduz diretamente num «compromisso» com a gestão dos riscos psicossociais.
- No entanto, este estudo também demonstra que os requisitos legais da SST, por si só, não são suficientes: **a cultura da empresa desempenha um papel importante, na abertura à discussão sobre os riscos psicossociais.** É importante realçar que os riscos psicossociais ainda acarretam um **sentimento significativo de estigma e vergonha**, que é difícil de erradicar, mesmo em culturas muito abertas e informais. As empresas e os decisores políticos devem, portanto, prosseguir com os seus esforços no desenvolvimento de culturas empresariais em que os trabalhadores sintam que podem falar abertamente sobre quaisquer questões de saúde mental que lhes digam respeito e para as quais lhes seja oferecido apoio adequado. Em particular, o foco das organizações na **melhoria da confiança** poderia ser um fator-chave para ajudar a desenvolver este tipo de cultura aberta. Ações como a organização de seminários sobre a questão da saúde mental, formação de superiores hierárquicos diretos dos trabalhadores sobre como lidar com questões de saúde mental e disponibilização de uma linha de ajuda confidencial, poderiam contribuir para a construção de uma cultura mais aberta. Na verdade, a COVID-19 contribuiu para a sensibilização sobre questões de saúde mental, tendo a discussão desta matéria sido mais visível nos últimos dois anos. Esta poderia ser uma base sólida sobre a qual se poderia construir uma consciência duradoura para o tema da saúde mental.
- Além disso, este estudo revela que, muitas vezes, são as **personalidades dos gestores e o seu tipo de liderança** que definem a abordagem de uma organização relativamente aos riscos psicossociais, incluindo a identificação e a sensibilização para esses riscos. Os gestores costumam afirmar que respondem aos problemas procurando manter-se em contacto com os trabalhadores, tendo conversas regulares, realizando reuniões de equipa e tentando incentivar as pessoas a envolverem-se. A eficácia desta «dimensão humana» depende da pessoa responsável e não tanto dos sistemas em vigor. O trabalhador beneficiará de uma abordagem mais eficaz à gestão dos riscos psicossociais se o gestor for empático e empenhado. Contudo, se não for este o caso, é provável que a gestão dos riscos psicossociais não seja efetiva. Embora a influência da personalidade propícia dos gestores na gestão dos riscos psicossociais seja de considerar, as **empresas devem ser incentivadas a realizar formação para gestores**, de modo a assegurar que todos eles estão conscientes dos riscos psicossociais e que conseguem pôr em prática estratégias eficazes para a sua gestão. Isto significa que não podem confiar apenas nos seus instintos, que são subjetivos entre indivíduos. Além disso, a **ligação reconhecida entre o bem-estar psicossocial e os níveis de produtividade elevados** é algo que poderia fundamentar todas as medidas de gestão dos riscos psicossociais e que deveria ser promovido como tal, o que ajudaria a incentivar os gestores de micro e pequenas empresas a dedicar tempo à gestão dos riscos psicossociais.
- A **comunicação** desempenha um papel crucial na prevenção dos riscos psicossociais e está ligada ao estilo de liderança. Neste caso, as empresas mais pequenas poderiam ter uma vantagem, na medida em que tendencialmente confiam em ações gerais e informais que visam

assegurar uma comunicação aberta com os trabalhadores. Inversamente, as empresas maiores costumam adotar uma abordagem mais organizada e estruturada. No entanto, existem vantagens em ambas as abordagens: a abordagem mais informal, resultante do estilo dos gestores de topo, pode promover uma comunicação boa e aberta dentro das organizações, e a abordagem mais estruturada, que é mais frequentemente vista em empresas maiores, pode resultar no desenvolvimento de práticas formais e na implementação de iniciativas estruturais adicionais, tais como planos de ação. Além disso, a prioridade política deve focar-se em **encorajar os empregadores a desenvolver uma cultura de empresa aberta, no contexto do quadro legal relevante**. Tal poderia ser alcançado através de ações como a comunicação direcionada e focada localmente, campanhas de sensibilização e de informação.

- A análise tipológica mostra que a fase geral de maturidade da gestão do risco psicossocial nos estabelecimentos é **fortemente influenciada por uma combinação de fatores externos**, como o contexto institucional e a cultura específica do país, e **fatores internos**, como perspectivas de gestão e personalidades. Em particular, as condições dos países desempenham um papel significativo na definição da abordagem geral dos estabelecimentos e na agilidade com que gerem os riscos psicossociais. Além disso, a receptividade à gestão dos riscos psicossociais está interligada às culturas nacionais das empresas, em particular no que diz respeito a saber se o bem-estar psicossocial dos trabalhadores está instintivamente incorporado no pensamento e abordagens de gestão. É evidente que os estabelecimentos dos seis países analisados neste estudo se encontram em diferentes pontos do percurso, em termos de gestão dos riscos psicossociais. Por conseguinte, pode ser útil encorajar a partilha de boas práticas para que as MPE e os decisores políticos possam aprender com o que funciona noutros locais, ainda que muitos fatores possam não ser diretamente transponíveis para diferentes contextos nacionais.
- A análise dos sentimentos mostra que as respostas comuns (ou seja, gestor e trabalhador) e apenas do gestor são tipicamente mais positivas do que as respostas exclusivas do trabalhador em 8 das 10 perguntas analisadas para este estudo. Isto pode refletir que existem diferentes interpretações da qualidade da abordagem do estabelecimento à gestão dos riscos psicossociais - **aparentemente, os gestores têm opiniões mais positivas do ambiente de trabalho psicossocial do que os trabalhadores**, o que confirma a hipótese de trabalho do estudo.
- **O presenteísmo e os níveis de absentismo** não são habitualmente vistos como uma questão diretamente ligada a questões de gestão dos riscos psicossociais pelas empresas entrevistadas. Contudo, os elevados níveis de absentismo do local de trabalho podem ser um indicador de stresse e o presenteísmo tem estado associado ao excesso de trabalho e ao esgotamento. Contudo, este estudo concluiu que, na prática, a **ligação** cientificamente reconhecida **entre o bem-estar psicossocial e a produtividade no trabalho** não é muitas vezes reconhecida.
- Em alguns países, os entrevistados para este estudo referiram que a sua experiência geral com as **inspeções do trabalho era bastante formal** e que, na maioria dos casos, os inspetores do trabalho se concentraram mais em impor sanções do que em educar e providenciar apoio. Os entrevistados referiram que **os riscos psicossociais não são habitualmente visados** nas inspeções. Houve também uma grande variação na frequência das inspeções do trabalho dentro das empresas entrevistadas. Enquanto algumas empresas são visitadas numa base anual, outras não o são há pelo menos 10 anos. De um modo geral, muitas das empresas envolvidas neste estudo teriam apreciado mais apoio e aconselhamento por parte da inspeção do trabalho, em vez de ações meramente punitivas. Por conseguinte, **a fim de otimizar o papel dos serviços de inspeção do trabalho**, as MPE destacaram a utilidade da prestação de mais apoio e conselhos práticos.
- Está disponível uma grande quantidade de formação em SST nos diferentes setores e em todos os países, porém, este estudo mostra que esta formação não está especificamente direcionada para os riscos psicossociais ou, nos casos em que está, não chega às empresas. O setor da saúde e da prestação de cuidados parece ser uma exceção, uma vez que as empresas deste setor reconhecem geralmente que o setor inclui profissões que estão expostas a um elevado grau de riscos psicossociais, sobretudo perante a atual situação da COVID-19. Por

consequente, pode ser benéfico para os decisores políticos e para as empresas pensarem numa forma de incluir os riscos psicossociais de modo mais abrangente, aliada à adaptação ao setor de qualquer formação em riscos psicossociais, para que seja verdadeiramente útil para os trabalhadores.

- Os trabalhadores das empresas entrevistadas não estavam na sua maioria envolvidos na gestão dos riscos psicossociais segundo uma abordagem estruturada ou formalizada. Isto parece depender muito da forma como o envolvimento dos trabalhadores é organizado em geral e, em termos de SST, no país e respetiva empresa. As empresas entrevistadas mostram, contudo, graus variáveis e uma variedade de formas de envolvimento muitas vezes informais. Embora o envolvimento dos trabalhadores na identificação e gestão dos riscos psicossociais seja muito eficaz, parece que pode perder-se alguma eficácia como resultado da natureza informal de grande parte deste envolvimento. Incentivar as empresas a **formalizar a participação dos trabalhadores de alguma forma**, por exemplo, em termos de reuniões regulares ou de canais de comunicação mais regulares, pode assim aumentar a eficácia da participação dos trabalhadores na gestão dos riscos psicossociais.
- Este estudo concluiu que o principal impulsionador da gestão dos riscos psicossociais nas empresas entrevistadas era **assegurar o bem-estar da mão de obra**. Os entrevistados da maioria dos países que participaram neste estudo também referiram obrigações **legais** como um fator-chave, nos casos em que os empregadores tinham conhecimento das mesmas.
- Em contrapartida, a existência de uma série de barreiras à gestão eficaz e ao desenvolvimento de riscos psicossociais foi evidente. Estas variavam desde a natureza delicada destas questões e consequentes dificuldades em discuti-las, até à fraca sensibilização para os riscos psicossociais e às lacunas em termos de conhecimento sobre como abordá-los. Muitos dos gestores entrevistados foram também da opinião que os riscos psicossociais são muito mais difíceis de identificar e gerir devido à sua natureza e que requerem uma abordagem individual, uma vez que diferentes pessoas serão afetadas de forma diferente na mesma situação. A falta de confiança dentro da empresa foi também referida como sendo uma barreira que impede as pessoas de se manifestarem sobre problemas relacionados com a saúde mental. Tendencialmente, os gestores denunciaram barreiras à sensibilização para os problemas e dificuldades sentidas pelos trabalhadores, o que dificulta a prestação de apoio adequado.
- Por fim, a COVID-19 teve um impacto significativo em termos de aumento dos riscos psicossociais de formas diferentes. O stresse aumentou devido à intensificação do trabalho e/ou ao aumento do horário de trabalho para assegurar o trabalho dos colegas que estavam doentes ou para assegurar o trabalho dos colegas mais velhos e mais vulneráveis. Os níveis de stresse aumentaram devido à situação económica e de saúde incerta, e possivelmente ao impacto dos confinamentos. Em geral, as perturbações dos mercados, a imprevisibilidade das decisões governamentais em matéria de confinamentos e as limitações das operações empresariais tornaram as MPE mais suscetíveis de reduzir os custos e efetuar despedimentos, o que contribuiu para o aumento do nível de stresse, da insegurança no trabalho e para um bem-estar mais precário dos trabalhadores. Os trabalhadores também referiram um aumento do stresse devido à falta de comunicação presencial com os colegas e gestores ou a terem de enfrentar clientes abusivos que se sentiam frustrados como resultado das restrições implementadas. Embora seja muito difícil lidar com os efeitos sobre os riscos psicossociais de uma crise súbita e grave, como a provocada pela COVID-19, muitas organizações informaram terem tomado medidas para melhorar as condições de trabalho em relação aos riscos psicossociais, como resultado direto da pandemia. As ações incluíram a contratação de um conselheiro-confidente externo, por exemplo. Isto pode ter ajudado a aumentar a consciência geral para os riscos psicossociais e a reduzir o estigma. No futuro, pode agora ser mais fácil para algumas empresas **fazer um balanço e reforçar os seus procedimentos de gestão dos riscos psicossociais**.

Resultados da análise da tipologia e de sentimentos realizada para este estudo¹

A análise tipológica realizada para este estudo mostra que a fase geral de maturidade da gestão do risco psicossocial nos estabelecimentos é **fortemente influenciada por uma combinação de fatores externos**, como o contexto institucional e a cultura específica do país, e **fatores internos**, como perspetivas de gestão e personalidades dos gestores. Em particular, as condições dos países desempenham um papel significativo na definição da abordagem geral dos estabelecimentos e na agilidade com que gerem os riscos psicossociais. Além disso, a recetividade à gestão dos riscos psicossociais está interligada às culturas das empresas, na medida em que são moldadas por contextos nacionais, em particular no que diz respeito a saber se o bem-estar psicossocial dos trabalhadores está incorporado no pensamento e abordagens de gestão. A análise tipológica realizada dividiu as MPE em dois grupos: «não iniciados» e «princiantes». Os estabelecimentos não iniciados são aqueles onde os esforços para melhorar a gestão dos riscos psicossociais estão em curso apenas pelo mínimo. Os principiantes são os casos em que os fatores do estabelecimento e do país se combinaram para incentivar uma gestão inicial, embora relativamente eficaz, dos riscos psicossociais.

A análise dos sentimentos realizada para este estudo mostra que as respostas comuns (ou seja, gestor e trabalhador) e apenas do gestor são tipicamente mais positivas do que as respostas exclusivas do trabalhador em 8 das 10 perguntas analisadas para este estudo. Tal pode refletir que existem diferentes interpretações da qualidade da abordagem do estabelecimento à gestão dos riscos psicossociais, tendo os gestores, aparentemente, opiniões mais positivas do que os trabalhadores.

Síntese metodológica

A análise baseia-se nas entrevistas a gestores e trabalhadores de MPE em seis Estados-Membros da UE: Dinamarca, Alemanha, Espanha, Croácia, Países Baixos e Polónia.

Para cada um destes seis países, foi desenvolvido um documento de contexto nacional a fim de definir o contexto regulamentar nacional para a gestão dos riscos psicossociais e descrever as principais abordagens políticas nacionais relevantes para apoiar a adoção de medidas de gestão dos riscos psicossociais pelas empresas.

O principal instrumento metodológico para este estudo foi o trabalho de campo qualitativo: foram realizadas 40 entrevistas em cada país, com base numa entrevista a um gestor e a um trabalhador de 20 estabelecimentos em cada país. As entrevistas foram realizadas com base num guia de entrevista acordado, fundamentado em perguntas pertinentes do inquérito ESENER. Os principais temas abordados foram os seguintes:

- As ligações entre a gestão dos riscos psicossociais e o compromisso global dos gestores com a SST.
- O nível de consciencialização para os fatores de risco psicossocial e a obrigação de geri-los.
- A extensão das medidas e procedimentos de gestão dos riscos psicossociais em vigor.
- A extensão dos recursos dedicados e o grau de participação dos trabalhadores.
- Os obstáculos e promotores da gestão dos riscos psicossociais nas MPE e o apoio de que necessitam, incluindo a disponibilidade e qualidade dos conhecimentos e orientações externas, (se utilizados).

¹ A análise tipológica classificou os estabelecimentos de acordo com um quadro tipológico geral, considerando o seu estado de desenvolvimento em torno da gestão dos riscos psicossociais, dividindo-os em dois grupos: «não iniciados» e «princiantes». A análise de sentimentos é um método de processamento de linguagem natural (PNL) utilizado para determinar se a informação qualitativa é emocionalmente positiva, negativa ou neutra.

- As ligações entre a cultura do local de trabalho, a produtividade, o absentismo e presenteísmo e as abordagens à gestão psicossocial.

Os dados obtidos foram analisados para classificar os estabelecimentos de acordo com um quadro tipológico considerando o seu estado de desenvolvimento em torno da gestão dos riscos psicossociais.

Além disso, a análise dos sentimentos foi utilizada para explorar o conteúdo linguístico do feedback da entrevista por parte dos 153 estabelecimentos estudados. A análise de sentimentos é um método de processamento de linguagem natural (PNL) utilizado para determinar se a informação qualitativa é emocionalmente positiva, negativa ou neutra.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA)

contribui para tornar os locais de trabalho na Europa mais seguros, mais saudáveis e mais produtivos. A Agência investiga, desenvolve e distribui informação fidedigna, equilibrada e imparcial em matéria de segurança e saúde e organiza campanhas de sensibilização em toda a Europa. Criada pela União Europeia em 1994 e sediada na cidade espanhola de Bilbao, a Agência reúne representantes da Comissão Europeia, dos governos dos Estados-Membros e de organizações de empregadores e de trabalhadores, bem como destacados peritos dos Estados-Membros da UE e de outros países.

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

Santiago de Compostela, 12, 5.º andar
48003 Bilbao, Espanha

E-mail: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>