

DE QUE FORMA OS RISCOS PSICOSSOCIAIS AFETAM OS TRABALHADORES DO SETOR DA SAÚDE E APOIO SOCIAL? PRINCIPAIS ENSINAMENTOS RETIRADOS E ORIENTAÇÕES POLÍTICAS

Introdução

A presente síntese informativa apresenta um resumo das principais conclusões e metodologias do relatório da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) intitulado «Uma panorâmica dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho e dos resultados em matéria de saúde mental no setor da saúde e apoio social da UE»¹.

O setor da saúde e apoio social (HeSCare) é um setor importante na economia da UE, empregando mais de 21 500 000 pessoas em 2022 e representando atualmente cerca de 11 % dos trabalhadores da UE. Ao longo da última década, os níveis de emprego aumentaram no setor HeSCare, assim como nos três subsectores que o compõem, a saber, cuidados de saúde, cuidados em estruturas residenciais e trabalho social. O setor HeSCare caracteriza-se por um elevado grau de segmentação dos seus prestadores, uma vez que em muitos Estados-Membros da UE existe uma combinação de organismos do setor público que operam a diferentes níveis administrativos (por exemplo, central, regional e/ou local), intervenientes privados e organizações sem fins lucrativos. Esta realidade torna difícil obter uma visão global do setor a nível da UE.

O objetivo do relatório de síntese é informar os decisores políticos e os profissionais de segurança e saúde no trabalho (SST) sobre os riscos psicossociais no setor e fornecer orientações políticas para melhorar a SST. A presente síntese informativa apresenta os pontos principais do relatório e as orientações políticas.

Riscos psicossociais relacionados com o trabalho

O setor HeSCare enfrenta desafios significativos relacionados com os riscos psicossociais, que são classificados em dois grupos principais: os riscos ligados a fatores organizacionais e às condições de trabalho; e os riscos relacionados com o ambiente psicossocial do trabalho.

De acordo com esta classificação, o estudo identifica os seguintes 11 fatores de risco psicossocial (conforme apresentados na figura 1) como sendo particularmente frequentes e representando um desafio para os trabalhadores do setor HeSCare:

¹ O relatório está disponível no seguinte endereço: <https://osha.europa.eu/pt/publications/overview-work-related-psychosocial-risks-and-mental-health-outcomes-eu-health-and-social-care-sector>

Figura 1: Os fatores de risco psicossocial mais frequentes identificados através da investigação primária e secundária realizada para este estudo

Fatores organizacionais e condições de trabalho	O ambiente social do trabalho
▪ Elevada carga de trabalho e pressão do tempo. ▪ Horários de trabalho longos. ▪ Organização do horário de trabalho e trabalho por turnos. ▪ Fraco equilíbrio entre vida profissional e vida privada. ▪ Remuneração, desequilíbrio entre esforço e recompensa e condições de trabalho precárias. ▪ Falta de autonomia. ▪ A utilização de tecnologias digitais e a automatização das tarefas.	▪ Comportamento social adverso, incluindo violência, assédio (sexual) e intimidação. ▪ Elevada carga emocional e ética. ▪ Estigma, designadamente contra a procura de apoio à saúde mental. ▪ Baixo apoio social.

Nos pontos que se seguem, o documento centra-se nos fatores organizacionais e nas condições de trabalho relacionadas.

A elevada carga de trabalho e a pressão do tempo estão entre os fatores de risco psicossocial mais mencionados, especialmente nos subsetores de cuidados de saúde e cuidados em estruturas residenciais. As cargas de trabalho excessivas e as limitações de tempo podem levar a exaustão física e mental, esgotamento, *stress*, ansiedade e depressão. Esses desafios são agravados por uma série de fatores, incluindo o envelhecimento da população e a escassez de pessoal, o que coloca exigências crescentes sobre o setor. A pandemia da COVID-19 intensificou ainda mais estas questões, contribuindo para níveis mais elevados de *stress* devido ao aumento da carga de trabalho.

Os horários de trabalho longos ou irregulares, incluindo turnos noturnos e aos fins de semana, constituem outro fator de risco importante no setor HeSCare. Os horários de trabalho atípicos perturbam os padrões de sono naturais e podem contribuir para a privação do sono, a depressão, o *stress* relacionado com o trabalho e o esgotamento profissional. A prevalência do trabalho por turnos e os baixos níveis de controlo sobre a organização dos turnos têm um impacto negativo no equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada e contribuem para a fadiga crónica e o aumento dos níveis de *stress*.

Os desafios de gerir as responsabilidades profissionais, juntamente com as exigências da vida pessoal, conduzem a um **fraco equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada** por parte dos trabalhadores do setor HeSCare. A falta de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada está associada a vários indicadores de problemas de saúde e de bem-estar. Este desequilíbrio é frequentemente o resultado de efeitos cumulativos que envolvem outros riscos psicossociais, tais como a pouca influência sobre a organização dos turnos, longas horas de trabalho e exigências excessivas no trabalho. Em certas profissões e ambientes de prestação de cuidados, como o dos cuidados em regime residencial, é praticamente impossível separar o tempo de trabalho do tempo de lazer, tornando difícil manter um equilíbrio saudável entre a vida profissional e a vida privada.

O desequilíbrio entre esforço e recompensa, caracterizado pela disparidade entre o esforço despendido no trabalho e as recompensas recebidas, é um fator-chave dos riscos psicossociais no que respeita à insatisfação profissional e ao esgotamento no setor HeSCare. Os salários no setor variam consideravelmente, sendo que os profissionais dos cuidados pessoais estão entre os mais mal remunerados e as trabalhadoras do setor HeSCare tendem a receber salários mais baixos do que os homens. Além disso, a prevalência de condições de emprego precárias neste setor está acima da média da UE-27 em todos os subsetores, o que significa que os rendimentos podem ser irregulares. Tal pode conduzir a uma incapacidade de fazer face às despesas em alguns casos, o que significa que os postos de trabalho no setor que costumavam ser seguros precisam agora de ser

complementados com turnos adicionais ou empregos paralelos, contribuindo para o *stress* financeiro e psicossocial.

No setor HeSCare como um todo, 57 % dos trabalhadores referem ter **pouca autonomia nas suas tarefas**. A falta de autonomia no local de trabalho tem impactos negativos tanto na saúde física como na saúde mental. Os trabalhadores em empregos de «alta pressão» são mais suscetíveis a doenças relacionadas com o *stress*, nomeadamente ansiedade, depressão e doenças cardiovasculares. Além disso, a baixa participação organizacional, que se refere ao envolvimento e empenho dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão, é mais comum nos subsectores de cuidados de saúde e cuidados em estruturas residenciais do que a média da UE em todos os setores. A baixa participação organizacional pode contribuir para baixos níveis de bem-estar psicológico e aumento de resultados negativos para a saúde mental, como o *stress*.

A **utilização de tecnologias digitais** e a **automatização das tarefas** podem ajudar a simplificar os processos administrativos, libertando tempo que poderia ser dedicado à prestação de cuidados aos doentes. No entanto, é também de salientar que 39 % dos trabalhadores do setor HeSCare da UE referiram que a utilização de dispositivos digitais no trabalho aumentou a sua carga de trabalho. Tal pode dever-se a fatores como a insuficiente formação ministrada aos trabalhadores sobre como utilizar as ferramentas digitais. Os riscos psicossociais relacionados com a robótica avançada e a IA podem estar associados a uma confiança desajustada, a um baixo nível de aceitação, a um preconceito em relação à automatização ou ao receio de perda de emprego.

Resultados em matéria de saúde mental

Os trabalhadores do setor HeSCare relatam altos níveis de *stress*, esgotamento, ansiedade e depressão. Os dados do relatório mostram que o ***stress*** entre os profissionais de saúde é mais elevado em condições de trabalho com elevadas exigências profissionais e baixo controlo sobre o trabalho. Essa elevada incidência de *stress* causa efeitos de repercussão em termos de problemas de saúde, bem como um risco acrescido de **esgotamento profissional**. Os trabalhadores do setor HeSCare geralmente relatam altos níveis de **ansiedade** e **problemas de sono e fadiga**, comuns em trabalhos que envolvem longas horas de trabalho e turnos irregulares, incluindo trabalho noturno e trabalho a pedido, características habituais do setor HeSCare. Estes resultados em matéria de saúde mental estão frequentemente interligados e podem levar a condições mais graves se não forem tratados. O ambiente hostil causado por comportamentos sociais adversos, incluindo violência, assédio e intimidação, pode causar traumas psicológicos de longo prazo. Se houver pouco apoio social por parte dos colegas e da administração, esta situação pode levar a um aumento dos níveis de *stress* e gerar uma sensação de isolamento.

Medidas de prevenção

As intervenções para prevenir e gerir o *stress* são frequentemente classificadas em três níveis de intervenção: primário, secundário e terciário. **As intervenções de nível primário**, também conhecidas como intervenções a nível organizacional ou de prevenção do *stress*, visam eliminar as fontes de *stress* no local de trabalho e o seu impacto negativo nas pessoas. Estas intervenções baseiam-se em avaliações dos riscos e incluem estratégias como a reformulação das tarefas, o estabelecimento de horários de trabalho flexíveis e a prestação de apoio social. **As intervenções de nível secundário** centram-se na deteção e gestão do *stress* sentido e no reforço da capacidade dos trabalhadores para lidar com ele através da educação e da formação em gestão do *stress*. Estas estratégias visam grupos em risco e combinam frequentemente abordagens individuais e no local de trabalho. **As intervenções de nível terciário** são reativas, abordando questões de saúde relacionadas com o *stress* por meio do tratamento e gestão com o objetivo de minimizar o seu impacto no funcionamento diário (ou seja, medidas de regresso ao trabalho após ausência por doença prolongada).

A **realização de avaliações dos riscos regulares** é amplamente reconhecida como uma das medidas mais importantes para identificar, priorizar e gerir uma ampla gama de riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores. A identificação precoce de riscos específicos e a elaboração de planos de ação de acompanhamento claros permitem às organizações gerir os riscos, eliminando as suas fontes ou controlando-as, a fim de evitar resultados negativos para a saúde física e mental dos trabalhadores.

As intervenções a nível organizacional podem melhorar os resultados em matéria de saúde mental dos trabalhadores do setor HeSCare, alterando a forma como o trabalho é concebido e organizado. Tais intervenções demonstraram ser eficazes na supressão dos riscos psicossociais associados a uma elevada carga de trabalho, longas horas de trabalho, trabalho atípico e por turnos, fraco equilíbrio entre

vida profissional e vida privada, baixa remuneração e reconhecimento, falta de autonomia e pressões relacionadas com a digitalização e automatização do trabalho.

A existência de um **ambiente de trabalho favorável** é descrito na literatura como sendo um fator importante para prevenir e mitigar os riscos psicossociais. A criação de um ambiente de trabalho favorável abrange uma ampla gama de esforços destinados a capacitar os trabalhadores para discutirem abertamente as suas questões de saúde mental, garantindo que se sintam apoiados pelos seus colegas e gestores, estabelecendo canais de comunicação claros e eficazes e implementando políticas e processos bem definidos para apoiar os trabalhadores que lidam com questões de saúde mental. Os esforços para minimizar a violência por terceiros, bem como o assédio, a intimidação e os comportamentos nocivos e agressivos dentro das organizações da saúde e apoio social também contribuem para a criação de um ambiente de trabalho favorável.

Ensinamentos retirados e orientações políticas

O setor HeSCare apresenta uma alta prevalência de riscos psicossociais e de problemas de saúde mental. Tal deve-se a questões como a natureza do trabalho do setor, bem como a fatores relacionados com a própria mão de obra, como o género, a idade e a condição de migrante de muitos dos trabalhadores, o que pode aumentar a exposição a fatores de risco psicossocial devido a questões como a segregação ocupacional no caso do género, maior risco de ansiedade e depressão no caso dos trabalhadores mais jovens e maior probabilidade de piores condições de trabalho e emprego no caso dos trabalhadores migrantes, e outros fatores relacionados com a escassez de mão de obra, a intensidade do trabalho e a falta de autonomia e influência sobre o trabalho. Esses fatores podem contribuir para uma série de resultados em termos de saúde mental, tais como níveis elevados de *stress* e ansiedade, levando, por vezes, a esgotamento (burnout), fadiga e problemas de sono.

É evidente que existe uma forte ligação entre uma força de trabalho saudável e segura no setor HeSCare e o nível de qualidade dos serviços que estes trabalhadores prestam: se a SST dos trabalhadores do setor HeSCare estiver comprometida, isso terá um impacto negativo na qualidade dos serviços. Por conseguinte, é fundamental que o setor HeSCare disponha de uma força de trabalho saudável, o que beneficia não só os próprios trabalhadores, mas também garante que estes possam prestar cuidados de boa qualidade aos doentes. Os principais ensinamentos retirados e as orientações políticas para os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais incluem o seguinte:

- Avaliações dos riscos abrangentes: há necessidade de desenvolver e pôr em prática avaliações dos riscos sistemáticas e estruturadas, bem como de desenvolver e aplicar protocolos e políticas destinados a prevenir e gerir os fatores que podem aumentar os riscos psicossociais, como o assédio, a violência e a cultura de horário de trabalho. Existe uma clara interligação entre os riscos psicossociais e as lesões musculoesqueléticas, pelo que as avaliações dos riscos regulares nas organizações de HeSCare devem incluir os fatores de riscos psicossociais da mesma forma que incluem os fatores de risco musculoesqueléticos e estes devem ser totalmente integrados nestas avaliações dos riscos regulares. As ações de acompanhamento devem abranger os riscos psicossociais sempre que as avaliações dos riscos o exijam. Os parceiros sociais podem apoiar as organizações na avaliação dos riscos no local de trabalho.
- Criação de redes de apoio: é evidente que a criação e manutenção de redes de apoio tem um impacto significativo na atenuação dos efeitos potencialmente prejudiciais das exigências emocionais impostas aos trabalhadores deste setor. Se os trabalhadores tiverem um espaço seguro onde possam desabafar e expressar os seus pontos de vista, com o apoio de colegas que tenham tido experiências semelhantes, bem como de um psicólogo qualificado, isso pode reduzir significativamente os riscos psicossociais. Por conseguinte, deve considerar-se a criação de grupos de apoio entre pares e a possibilidade de acesso a apoio psicológico gratuito. Se juntamos a isso o envolvimento da administração, estão reunidas as condições para apoiar o desenvolvimento de práticas destinadas a auxiliar os trabalhadores.
- Promover a autonomia e o controlo individual e coletivo: promover a autonomia a nível individual e coletivo — tanto no seio de equipas como coletivamente sob a liderança de um sindicato ou de um organismo representativo da segurança e saúde dos trabalhadores no local de trabalho — é fundamental para melhorar a saúde mental dos trabalhadores deste setor e, consequentemente, prevenir o esgotamento profissional (burnout). Os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais devem focar-se no desenvolvimento de iniciativas que proporcionem aos trabalhadores um sentido de autonomia e controlo, dado que tal é fundamental para prevenir os riscos psicossociais.

- Garantir níveis adequados de pessoal: é importante assegurar que o número de trabalhadores é adequado para fazer face ao nível de cuidados a doentes necessários, por forma a evitar sobrecarga de trabalho. Dado que a escassez de pessoal está frequentemente na origem das longas jornadas de trabalho e da pressão do tempo, os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais, em colaboração com as organizações do setor, devem refletir sobre a forma de resolver este problema, analisando questões como a atratividade do setor, garantindo que as remunerações e as condições de trabalho são adequadas e procurando assegurar que o financiamento do setor como um todo é realista e adequado.
- Incentivar a participação dos trabalhadores: o envolvimento dos trabalhadores na gestão dos riscos psicossociais pode ter um impacto significativo na gestão destes riscos. Os representantes formais dos trabalhadores podem colaborar eficazmente com a administração através de canais formais de comunicação dos trabalhadores ou através de mecanismos informais. A presença de representantes dos trabalhadores numa organização pode fazer chegar as perspetivas e experiências dos trabalhadores à administração de uma forma que cada trabalhador a título individual não seria capaz de o fazer. Por conseguinte, os trabalhadores devem ser sistematicamente envolvidos na prevenção e gestão dos riscos psicossociais. Tal é mais fácil nos casos em que existe uma representação formal dos trabalhadores.
- Prestar informação e ministrar formação: a disponibilização de informação e formação sobre riscos psicossociais aos trabalhadores pode ter um impacto positivo considerável na gestão e atenuação destes riscos. Tal aumenta a sensibilização e a compreensão dos riscos psicossociais e pode ajudar a gerar uma cultura na qual se pode realizar um debate aberto sobre estes riscos. Por conseguinte, os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais devem assegurar que os trabalhadores recebem informações e formação sobre os riscos psicossociais, quer por parte dos seus empregadores, quer complementando as que os empregadores disponibilizam, de forma a aumentar a sensibilização e o conhecimento sobre estes riscos.
- Prevenção e gestão proativas dos riscos psicossociais: aqui inclui-se a monitorização, a comunicação de informações e o ajustamento de políticas e procedimentos para se adaptarem à evolução dos riscos. Esta abordagem é mais eficaz quando existe uma adesão por parte dos dirigentes da organização, o que garante que a gestão proativa dos riscos se mantém como uma prioridade na agenda da organização. Devem ser desenvolvidas orientações e ferramentas para apoiar as organizações na avaliação e melhor gestão dos riscos psicossociais. Os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais devem trabalhar em conjunto para desenvolver estas ferramentas e garantir que as mesmas são adaptadas às necessidades de partes específicas do setor, bem como às necessidades das organizações de menor dimensão.
- Foco no longo prazo: tal é mais eficaz do que concentrar-se em soluções temporárias e de curto prazo. Um impacto sustentado e a longo prazo é mais suscetível de gerar mudanças culturais, o que ajudará a garantir a gestão contínua dos riscos psicossociais. Por conseguinte, é importante o envolvimento da administração na prevenção e gestão dos riscos psicossociais, uma vez que tal criará uma cultura de prevenção e gestão dos riscos eficaz e fomentará um diálogo aberto sobre estas questões. Os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais podem desempenhar um papel importante neste processo, colaborando com as organizações e os empregadores para criar e promover este tipo de cultura. Tal também ajuda a garantir que as intervenções sejam integradas e tenham um foco de longo prazo, em vez de um impacto de curto prazo.
- Utilização do financiamento disponível: de forma a facilitar o desenvolvimento de soluções inovadoras relacionadas com a prevenção e atenuação dos riscos psicossociais, os decisores políticos, as partes interessadas e os parceiros sociais devem procurar obter e utilizar qualquer financiamento disponível para iniciativas e projetos-piloto que possam ser executados por uma organização. As campanhas de informação sobre o financiamento disponível poderiam ter como alvo as organizações deste setor.

Autores: Andrea Broughton, Sophie Buckingham, Neringa Collier (Ecorys).

Gestão do projeto: Maurizio Curtarelli e Lorenzo Munar — Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA).

A presente síntese informativa foi encomendada 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 para a Segurança e Saúde no Trabalho nem qualquer pessoa que aja em nome da Agência assumem responsabilidade por eventuais utilizações da informação que se segue.

© Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2026

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte.

A utilização ou reprodução de fotografias ou de outros materiais não protegidos por direitos de autor da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho deve ser autorizada diretamente pelos titulares dos direitos de autor.