



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

SEGURANÇA FÍSICA, CONDIÇÕES LABORAIS E
STRESS OCUPACIONAL: PERCEÇÃO DE
PROFISSIONAIS DO SETOR DE LIMPEZA DURANTE A
COVID-19

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de Mestre
em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Rui Sérgio Fontes Moura

Porto, Julho de 2022



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

SEGURANÇA FÍSICA, CONDIÇÕES LABORAIS E
STRESS OCUPACIONAL: PERCEÇÃO DE
PROFISSIONAIS DO SETOR DE LIMPEZA DURANTE A
COVID-19

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de Mestre
em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Rui Sérgio Fontes Moura

Trabalho efetuado sob a orientação de

Prof. Doutora Rita Santos Silva

Porto, Julho de 2022

Agradecimentos

Ao finalizar uma etapa tão relevante e desafiante para o meu percurso académico, quero começar por agradecer à Universidade Católica, com especial referência às Professoras Rita Silva, Filipa Sobral e Catarina Morais, pelo apoio, disponibilidade e presença que mantiveram ao longo de todo o processo de realização da minha dissertação.

A todos os que estiveram presentes e me ajudaram a ultrapassar os momentos mais difíceis. Um especial OBRIGADO aos meus pais, ao meu irmão e familiares mais próximos que me ajudaram imenso na identificação de participantes e divulgação do questionário, sem eles não teria sido possível atingir o número de participantes final.

Obrigado aos LTG, ao Gonçalo, Miguel, Rosa, Belén, à Gabi, aos 4 T.G.B, aos meus companheiros da AIESEC e do Aiq3.

A todos os meus amigos que se debateram comigo para resolver todos os obstáculos com que me deparei, o mais sincero dos obrigados.

Por fim, quero agradecer a mim próprio por nunca ter desistido nem duvidado das minhas capacidades, ter conseguido manter a cabeça fria em momentos mais complicados, pela capacidade de resiliência e, sobretudo, pela confiança constante aliada com o desejo de querer apresentar a melhor dissertação possível.

E, sobretudo, por ter conseguido realizar algo de que me orgulho com a ajuda das principais figuras na minha vida, fico contente por ter feito algo que foi conseguido em conjunto por todos os que me são queridos e especiais.

“The goal is not to be better than the other man, but your previous self.” *Dalai Lama*

Resumo

O presente estudo hipotético-dedutivo tem como objetivo geral explorar o papel da segurança física e condições laborais, nos níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza, no decorrer do período de confinamento devido à pandemia COVID-19 compreendido entre março a maio de 2020, em Portugal. De forma mais específica, pretende-se perceber se existem diferenças significativas, ao nível do *stress* ocupacional, entre os profissionais inseridos num contexto formal e num contexto informal, bem como de que forma a perceção acerca das condições laborais – como disponibilização de EPIs, segurança física laboral e número de horas reais trabalhadas – afeta os níveis de *stress* ocupacional percebidos. Neste estudo participaram 75 profissionais de limpeza com vínculo formal e 25 profissionais de limpeza sem vínculo formal. Os dados foram recolhidos online e presencialmente por via de um questionário desenvolvido para o efeito. Os resultados obtidos apontam para a pertinência da perceção de segurança física laboral, como preditor do *stress* ocupacional.

Palavras-chave: Profissionais de Limpeza, *Stress* Ocupacional, Condições Laborais, Equipamentos de Proteção Individual, COVID-19.

Abstract

This hypothetical-deductive study aims to explore the role of physical safety and working conditions in the levels of occupational stress of cleaning professionals, during the period of confinement due to the COVID-19 pandemic between March and May 2020, in Portugal. More specifically, we intend to understand whether there are significant differences in occupational stress levels between professionals working in formal and informal settings, as well as how the perception of working conditions - such as availability of PPE, physical safety at work and number of actual hours worked - affects the perceived levels of occupational stress. In this study 75 cleaning professionals with formal employment relationship and 25 cleaning professionals without formal employment relationship participated. Data were collected online and in-person through a questionnaire developed for this purpose. The results point to the relevance of the perception of physical safety at work as a predictor of occupational stress.

Keywords: Cleaning Professionals, Stress, Working Conditions, Personal Protection Equipment, COVID.

Índice

| | |
|---|----|
| Introdução..... | 9 |
| Enquadramento Teórico | 11 |
| Serviços de limpeza: a caracterização do setor e perfil dos profissionais..... | 11 |
| COVID-19, as medidas sanitárias implementadas e o impacto nos profissionais dos serviços de limpeza | 13 |
| Condições de trabalho | 14 |
| Horário Laboral..... | 15 |
| Equipamentos de Proteção Individual..... | 15 |
| Segurança Física Laboral | 16 |
| Stress Ocupacional | 17 |
| Diferenças entre contextos formal e informal | 18 |
| Método | 19 |
| Instrumentos | 19 |
| Procedimento..... | 20 |
| Amostra | 21 |
| Resultados | 22 |
| Análises preliminares | 22 |
| Teste de Hipóteses..... | 22 |
| Discussão..... | 25 |
| Conclusão | 30 |
| Referências | 32 |
| Anexos..... | 39 |

Índice de tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1. Estatística Descritiva e verificação de pressupostos de normalidade..... | 22 |
| Tabela 2. Regressão múltipla das variáveis das Condições Laborais como preditoras do Stress Ocupacional..... | 23 |

Lista de Abreviaturas

AESST – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

APFS – Associação Portuguesa de *Facility Services*

DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DGS – Direção Geral de Saúde

EFCI – *European Cleaning and Facility Services Industry*

EPI – Equipamentos de Proteção Individual

FEIL – Federação da Indústria da Limpeza

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISST – *Institute of Social Studies Trust*

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

SNS – Sistema Nacional de Saúde

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

Introdução

A indústria da prestação de serviços de limpeza está presente em todo o mundo nos mais diversos ambientes (Zock, 2005), tendo vindo a crescer exponencialmente nas últimas décadas devido à globalização, avanços tecnológicos e mudanças culturais no mundo laboral. Tal evolução implica também uma mudança na forma como se perspetiva este setor, sobretudo ao nível das práticas de contratação de trabalhadores (Sanon, 2014). De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST, 2008), os profissionais de limpeza podem ser enquadrados enquanto trabalhadores formais quando são contratados diretamente pela organização em que vão executar as funções ou por agências de colocação em regime de subcontratação. Podem ainda ser trabalhadores que, não estando associados a nenhuma empresa, se definem como independentes, praticando as suas atividades tipicamente em casas particulares, o que os coloca numa situação de colaboração informal (Zock, 2005).

Segundo o *Institute of Social Studies Trust* (ISST, 2020), as pandemias agravam as condições laborais dos profissionais de limpeza, sendo que a situação pandémica atual não representa uma exceção. Além disso, o contexto pandémico veio afetar a perceção de segurança física laboral, que é fundamental para a promoção da saúde e desempenho profissional (Jones et al., 2016). Estas duas variáveis podem implicar variações nos níveis de *stress* dos profissionais e pode surgir quando o colaborador não tem capacidade de controlar as exigências da situação (Teasdale, 2006).

Assim, o presente estudo tem como objetivo estudar a relação entre as condições laborais e a perceção de segurança laboral com o nível percebido de *stress* ocupacional num contexto pandémico, bem como compreender as diferenças nos níveis de *stress* ocupacional consoante enquadramento laboral onde as funções são exercidas. Este estudo revela-se pertinente por diversos motivos: primeiro, o número de pessoas que desempenham este tipo de serviços está na ordem dos milhões (OIT, 2019), tendo muitos continuado a trabalhar ao longo da pandemia devido a serem identificados como essenciais no combate à mesma (Eurofund, 2020). Depois, porque a investigação empírica sobre os profissionais de limpeza de agências de colocação tem recebido pouca atenção (Farris, 2018), bem como a referência às suas condições laborais, especialmente no contexto informal (Lennon, 1994). Além disso, grande parte da literatura acerca destes profissionais foca-se em problemas étnicos e de género (Stiell & England, 1997). Embora existam estudos sobre condições laborais que desempenham este tipo de atividade profissional, os mesmos debruçam-se apenas sobre as condições de trabalho e segurança, não estabelecendo relação com níveis de *stress* ocupacional vivenciados nem

fazendo a distinção entre trabalhadores em diferentes registos contratuais, sobretudo numa situação de crise sanitária bastante particular.

Este estudo está inserido num projeto mais alargado denominado de Work@Frontline que tem como objetivo o estudo de populações denominadas de essenciais no decorrer da pandemia, de forma a perceber como o contexto pandémico veio alterar as suas condições laborais e os riscos diários a que estavam expostos.

No presente documento, é inicialmente apresentada uma revisão da literatura que ajuda a justificar a pertinência do tema, fundamentando assim a importância do presente estudo e das hipóteses apresentadas, situando a discussão em torno do contexto pandémico e do seu impacto nos profissionais de limpeza global e nacionalmente. No método, são apresentados os instrumentos, amostra e são descritos os procedimentos de recolha de dados. Após o método, segue-se a apresentação e discussão dos resultados obtidos com recurso a estudos prévios que relacionaram as variáveis com os profissionais de limpeza e a artigos científicos acerca do impacto da COVID-19 em contexto pandémico. Por fim, é feita uma reflexão final onde se sumariza a informação relevante que decorre deste estudo e propostas de ação para investigação futura acerca da temática.

Enquadramento Teórico

Serviços de limpeza: a caracterização do setor e perfil dos profissionais

Os serviços de limpeza podem ser prestados em diversos contextos: infraestruturas empresariais e industriais, estabelecimento comerciais, locais de serviços à comunidade e serviços ao domicílio (Stiell & England, 1997). Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2019), são cerca de 67 milhões os trabalhadores que desempenham este tipo de serviço, dos quais 55 milhões são mulheres. Para além disso, ainda de acordo com a OIT, este é um dos empregos com o menor nível salarial, onde cerca de 90% desta população não tem acesso a segurança social. A literatura revela que os serviços de limpeza são caracterizados como um emprego inseguro com cargas horárias excessivas (Lutz, 2002), baixos salários e margens de lucro independentes da produtividade do empregado (Scandella, 2010; Farris, 2018).

De acordo com a Federação da Indústria da Limpeza, a atividade de comercialização de serviços de limpeza está em ascensão, tendo crescido cerca de 15% nos últimos 5 anos (FEIL, 2020). Segundo Farris (2018), esta ascensão deve-se à combinação de mudanças sociais e demográficas em que a oferta é alimentada pela procura. Historicamente, o equilíbrio de oportunidades de emprego tem contribuído para que as mulheres de classe média não estejam tão responsáveis pelo ambiente doméstico, o que representa um desvio da situação tradicional, resultando na necessidade de contratação de serviços domésticos externos (Hutton & Giddens, 2000, as cited in Lutz, 2002).

Os trabalhadores deste setor pertencentes a contextos organizacionais são denominados de trabalhadores formais. No entanto, a força de trabalho que desempenha esta função não está toda inserida no contexto formal; distinguem-se os trabalhadores informais, que são profissionais independentes, não estando associados a nenhuma organização, à exceção dos profissionais que realizam tarefas através de recibos verdes. A OIT (2019) defende ainda que os trabalhadores do contexto informal enfrentam desafios de acesso a condições fundamentais de trabalho, direitos dos trabalhadores, segurança social e salários mínimos. Embora a literatura acerca de serviços de limpeza do contexto informal seja escassa, um estudo de Hondagneu-Sotelo (1997) verificou que praticamente nenhum trabalhador entrevistado paga impostos. Para efeitos do presente estudo, apenas se considerarão os enquadramentos formal – a trabalhar com qualquer tipo de vínculo profissional – e informal – a laborar sem qualquer tipo de vínculo

profissional associado. Para além da dimensão do contexto – colaboração formal e informal –, será igualmente considerada a dimensão setor – setor dos serviços de limpeza.

A diferença existente, ao nível dos participantes deste estudo, entre o número de profissionais pertencentes ao contexto formal e os representantes do contexto informal descreve o panorama nacional, podendo ser explicada através da literatura. Segundo Abrantes (2012), o número de profissionais informais de limpeza tem vindo a evoluir ao longo do século XXI, em Portugal. De acordo com a Organização Internacional de Trabalho (2019), a percentagem de profissionais informais é representada por cerca de 18,3% nos países desenvolvidos. A OIT (2019) e a ISST (2020) afirmam que, relativamente aos profissionais informais, estes não possuem uma “rede de segurança” pois não estão declarados no regime de segurança social. Para além disso, estes profissionais não possuem sistemas estruturados de segurança e saúde no trabalho, o que torna praticamente inexistente o registo dos mesmos (AESST, 2008). Ao não estarem declarados, a informação disponível sobre estes é bastante escassa tornando-se difícil realizar o respetivo acompanhamento do percurso profissional.

De acordo com o INE (1993), as principais limitações de recolha de dados do contexto informal são: a localização das unidades económicas com estes profissionais, a duplicação de dados e a impossibilidade de atualização dos mesmos dados devido à inexistência de *tracking*. Este tipo de dificuldades em medir esta população resulta na falta de consciencialização dos problemas que os profissionais enfrentam (Ferreira et al., 2017).

A nível nacional, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), a função de serviços de limpeza concebe atividades de limpeza de todos os tipos de edifícios. A atividade destes profissionais é geralmente realizada no interior dos edifícios, embora também possa ser realizada nas partes exteriores dos mesmos (INE, 2007). Em Portugal estamos perante um modelo misto no que diz respeito ao local de trabalho onde a função é desempenhada (organizações ou particulares), perfil étnico dos profissionais (nativos e imigrantes), regime de prestação de serviços (público e privado) e o enquadramento no qual se inscreve (formal e informal) (Wall & Nunes, 2010, cit. In Abrantes, 2012).

De acordo com Lutz (2002), cerca de 90% das pessoas que desempenham esta função, a nível global, são mulheres, quer em contexto formal ou informal. No entanto, segundo a *European Cleaning and Facility Services Industry* (EFCI) esta superioridade numérica de género tem vindo a ser contrariada, pois o número de homens presentes nesta indústria é cada vez maior (EFCI, 2016).

Segundo Abrantes (2012), são escassos os estudos de caracterização desta população no contexto português. No entanto, através de estudos bibliográficos e dados do INE foi possível

obter alguns indicadores relativos a esta atividade profissional. Em 2011, a participação ao nível do género nesta função era desequilibrada, com cerca de 9 mil homens a laborar um contexto de cerca de 220 mil profissionais que desempenham trabalhos de limpeza em casas particulares e hotéis (Cortesão, 2013). No ano 2013, uma em cada dez mulheres portuguesas desempenhava funções relacionadas com os serviços de limpeza, tendo este grupo profissional uma média de 47 anos de idade (INE, 2013). De acordo com os dados disponibilizados pelo INE, existem em Portugal, cerca de 7600 empresas de serviços domésticos, que compreendem aproximadamente 85 mil trabalhadores. Este número foi entretanto aumentando, em 2018, quando os profissionais de limpeza já contavam com mais de 100 mil trabalhadores (Delas, 2021). Em 2010, apenas 19% dos profissionais de limpeza afirmava trabalhar por conta própria, o que implica que os restantes fossem empregados por organizações (Abrantes, 2012). De acordo com Neves (2016), os profissionais de serviços de limpeza são empregados por grandes empresas deste setor, cujos principais clientes são empresas industriais e de serviços, contextos nos quais o grau de subcontratação é elevado. Finalmente, e em relação ao número de horas trabalhadas, Portugal não acompanhou a tendência dos restantes países do Sul da Europa: segundo o Eurofund (2020), as horas de trabalho nessas geografias diminuíra, enquanto que em Portugal se verificaram vários aumentos, de acordo com os entrevistados.

Este setor profissional, já fragilizado pelo seu enquadramento económico e social, ficou ainda mais débil (ISST, 2020) com a declaração da pandemia COVID-19.

COVID-19, as medidas sanitárias implementadas e o impacto nos profissionais dos serviços de limpeza

A atual pandemia causada pelo coronavírus (COVID-19), foi declarada pelo Organização Mundial de Saúde (OMS, 2020) como uma emergência de saúde pública de calibre internacional a Janeiro de 2020. É uma doença respiratória com um elevado grau de infeção, e é caracterizada por febre, tosse seca e fadiga (Huang et al., 2020). Atualmente, segundo a OMS (2020), foram diagnosticadas com este vírus 545 milhões de pessoas, e morreram cerca de 6 milhões de pessoas, a nível global. Em Portugal, foram diagnosticadas 5 milhões de pessoas com este vírus, e cerca de 24 mil morreram pelo mesmo.

O trabalho remoto deixou de ser uma utopia, pois o trabalho de escritório foi proibido na tentativa de evitar ao máximo os contactos interpessoais, levando assim a uma imediata adesão ao teletrabalho no caso das atividades profissionais em que tal fosse possível (Eurofund, 2020). O elevado grau de infeção associado à COVID-19 levou à criação de normas de

segurança e comportamentos de saúde pública de forma a controlar o contágio social (Mahato & Suryavanshi, 2020).

A situação pandémica teve um grave impacto na indústria dos serviços, tendo estas mesmo encerrado temporariamente (Williams & Kayaoglu, 2020). Segundo a Associação Portuguesa de Facility Services (APFS), o setor da limpeza não escapou à perda de emprego, pois atravessa uma grande crise devido à situação pandémica, com milhares de empregos em perigo (APFS, 2020). Segundo Guedes (2020), o setor português de serviços de limpeza enfrentou uma grande crise tendo mesmo de despedir milhares de pessoas. Não só ao nível do contexto informal, mas também os trabalhadores considerados essenciais enfrentam uma situação de saúde e segurança significativamente diferente da tradicional devido ao aumento de riscos associados à contração do vírus (Eurofund, 2020).

No contexto português, face à preocupação existente em torno da pandemia a Direção Geral de Saúde (DGS) identificou diversas medidas de limpeza a serem implementadas tanto a nível organizacional como individual (DGS *a*, 2020). Assim, assumiu-se que todas as superfícies são potenciais veículos de contágio sendo necessário a tomada de medidas adicionais de higienização de forma a evitar a dissipação do vírus da COVID-19 (DGS *b*, 2020). Na situação específica dos profissionais de limpeza, mais do que quaisquer outros profissionais, estes devem estar familiarizados com os produtos a utilizar, bem como com as precauções a serem tomadas aquando a sua utilização (DGS *b*, 2020).

Condições de trabalho

Através da literatura apresentada até este momento é possível afirmar que o combate à pandemia num ambiente laboral está imperativamente dependente das condições de trabalho a que os profissionais estão sujeitos. Assim, torna-se relevante perceber de que forma o contexto pandémico alterou a perceção dos colaboradores em relação a determinadas condições laborais, como podem estas ser utilizadas para desafiar as dificuldades impostas pela pandemia, e de que forma podem influenciar os níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza.

O setor de serviços de limpeza é caracterizado pela alta competitividade entre os diferentes concorrentes; este facto implica um suporte imperativo na subcontratação e na flexibilidade em termos de tarefas a realizar e horários (Puech, 2007). Esta predominância de subcontratação e constante competitividade de preços pode originar o comprometimento das condições de trabalho dos profissionais de limpeza de forma a reduzir gastos e a garantir o negócio com o maior número de clientes possível (Scandella, 2010). Araújo e colaboradores (2009) afirmam que os profissionais de limpeza de ambientes públicos e privados, usualmente,

sofrem as consequências provenientes de condições de trabalho precárias. De acordo com o Eurofund (2021), as condições de trabalho podem ser definidas como aspetos consideráveis para profissionais na realização do serviço, podendo ser representadas por um ou mais fatores. Neste estudo, as condições de trabalho vão ser caracterizadas por três dimensões: horário, acesso a equipamentos de proteção individual (EPI) e segurança física laboral.

Horário Laboral

O consequente aumento do horário laboral destes profissionais, pelas razões anteriormente referidas, pode ser visto como fator negativo na medida em que se prolongam os serviços para além do final do horário normal estabelecido, o que resulta numa discrepância entre o horário prescrito e real. Isto provoca um maior desgaste nos profissionais e um maior tempo de exposição aos produtos de limpeza, o que pode representar uma maior ameaça à sua saúde (Zock, 2005). A carga semanal é de 40 horas para os trabalhadores a tempo integral segundo a alínea 1 do artigo 203º da lei n.º 7/2009 do Código do Trabalho, enquanto que para os trabalhadores a tempo parcial a carga semanal corresponde a 18 horas (Abrantes, 2012). Por lei, as pessoas não podem exercer funções com uma carga superior às referidas, no entanto, podem trabalhar por turnos, o que implica, segundo Krzeslo e colaboradores (2014), um horário diferente ao de outras profissões, podendo até incluir horas em que a maioria das pessoas não está a trabalhar. Estes mesmos autores, afirmam que isto pode representar um fator de desequilíbrio no papel familiar que estes profissionais podendo-se apresentar como um fator de *stress* para os mesmos.

Equipamentos de Proteção Individual

Para além das condições laborais anteriormente apresentadas, os EPIs – equipamentos que têm como objetivo proteger o trabalhador contra os perigos provenientes do ambiente laboral –, são um outro fator que interessa referir. Segundo a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), os empregadores têm a necessidade de garantir o acesso dos trabalhadores a EPIs adequados às adversidades que a prática das funções apresenta, e devem também assegurar que os profissionais estão formados relativamente à sua correta utilização (DGERT, 2020). No setor de serviços de limpeza, são utilizados equipamentos como luvas, calçado de segurança, uniforme e máscaras respiratórias (Padovani, 2009). Atualmente, com a situação pandémica em vigor, estes equipamentos tornam-se obrigatórios na realização de serviços de limpeza, bem como o alerta para o uso dos mesmos. Contudo, o conhecimento do propósito e uso adequado de EPIs não está presente em todos os profissionais de limpeza. Isto deve-se à incapacidade das entidades patronais em promoverem formações de capacitação e

uso de EPIs, comprometendo a capacidade da proteção adequada por parte dos profissionais face aos riscos enfrentados (Araújo et al., 2009).

Segurança Física Laboral

A segurança física laboral pode ser um fator incluído no espectro das condições laborais (Eurofund, 2021). Apesar das condições de trabalho terem sido afetadas pela pandemia como foi descrito anteriormente (Eurofund, 2021), os perigos/riscos presentes na execução das tarefas laborais sofreram um impacto mais intenso devido ao risco de contração do vírus. Esta ideia vai ao encontro do que é afirmado por Mahato e Suryavanshi (2020) relativamente aos profissionais de limpeza hospitalar que, durante o contexto pandémico, estiveram diretamente em contacto com os mesmos riscos que os restantes profissionais hospitalares. De acordo com Carvalho (2020), os profissionais de limpeza estão na linha da frente pois têm a responsabilidade de eliminar ou diminuir os riscos de contágio, sendo que nesta fase pandémica tiveram mesmo de usar equipamentos de proteção semelhantes aos restantes profissionais de saúde.

Segundo Jones e colaboradores (2016), a segurança laboral é fundamental para a promoção da saúde e desempenho do profissional. As principais funções a serem realizadas por profissionais de limpeza pode resultar numa variedade de tarefas (Zock, 2005), e com isto varia também o cuidado a ter por parte do trabalhador de forma a estar seguro no ambiente laboral. No presente estudo, o conceito de segurança física laboral e a perceção da sua existência vai-se debruçar apenas na dimensão de perceção de perigos/riscos inerentes à função por parte dos profissionais.

Os perigos presentes neste tipo de função podem ainda despoletar diversos tipos de acidentes relativamente comuns, quer em contextos formais ou informais, podendo estes ter origem em equipamentos de trabalho desadequados/deteriorados, desgaste do profissional provocado pela prática de horários prolongados, ou pavimentos escorregadios que podem provocar quedas (AESST, 2008). De acordo com Martins e colaboradores (2013), no contexto hospitalar os operacionais de limpeza que desempenham funções no contexto hospitalar submetem-se, por exemplo, a perigos e possíveis acidentes de forma a prevenir que essas ameaças incapacitem outros profissionais ou pacientes do hospital.

Em suma, as condições de trabalho previamente apresentadas – o número de horas trabalhadas, a disponibilização de EPIs necessários à realização das atividades e a garantia de segurança física laboral –, agravadas por circunstâncias particulares da pandemia COVID-19, poderão impactar a forma como os trabalhadores deste setor vivenciam a sua prática profissional, nomeadamente em relação aos níveis de *stress* percecionados.

Stress Ocupacional

O *stress* ocupacional é definido como um padrão de resposta a circunstâncias adversas do local e ambiente laborais (Salari et al., 2020), ou seja, é diretamente derivado das circunstâncias contextuais da profissão em questão (Beehr & McGrath, 1992). A literatura científica realça seis fatores principais como fontes de *stress* ocupacional, tais como os fatores intrínsecos do trabalho, progressão de carreira, *stress* ocupacional originado das funções, relacionamentos no trabalho, estrutura e clima organizacional e relação trabalho-casa (Rout & Rout, 2002).

Segundo Sohail e Rehman (2015), o *stress* ocupacional é causado pelo excesso de trabalho podendo ter um efeito positivo no indivíduo potenciando capacidades do trabalhador, ou um efeito negativo causando uma diminuição do seu nível de desempenho e produtividade deste, fadiga e dores musculares, comprometendo assim o desempenho do trabalhador bem como a sua capacidade para manobrar os equipamentos de trabalho. Esta ideia vai de acordo com o apresentado por Teasdale (2006), onde o desempenho tende a entrar em decadência quando a pressão é percecionada como superior às capacidades individuais, podendo o *stress* ocupacional – quando presente por um período excessivo de tempo – representar uma causa de doença. Isto ocorre quando os indivíduos não possuem capacidade de adaptação aos fatores causadores de *stress* ocupacional (Zimbardo et al., 2003 cit. In Colligan & Higgins, 2006).

O *stress* ocupacional parece então dependente de diversos fatores. De acordo com Ferreira e colaboradores (2021), os profissionais que desempenham as suas funções em contacto direto com o vírus estão ainda expostos a diversos fatores que contribuem para o aumento de *stress* ocupacional. Estes fatores incluem medo de infeção e consequente transmissão do vírus a entes queridos, distanciamento de membros familiares, falta de equipamentos de proteção adequados, horários de trabalho extensivos, entre outros. O vírus da COVID-19 pode levar, portanto, ao aumento dos níveis de *stress* ocupacional quando associado a uma elevada taxa de infeções e óbitos (Yildirim & Solmaz, 2020). Assim, cabe às organizações garantir a segurança destes profissionais, através da diminuição do *stress* ocupacional presente no ambiente laboral e eliminação das possíveis fontes do mesmo (Michie, 2002).

Considerando então que as condições de trabalho, agravadas pelo contexto particular da pandemia COVID-19, poderão impactar nos níveis de *stress* percecionados pelos profissionais dos serviços de limpeza, definiu-se a seguinte hipótese, que se encontra subdividida em três alíneas que detalham cada condição de trabalho específica a analisar:

H1: Condições de trabalho adequadas, tais como:

- a) a percepção de disponibilização de EPIs necessários à realização das atividades
- b) a percepção de segurança física laboral
- c) o número de horas reais trabalhadas por semana, no decorrer do primeiro confinamento

predizem negativamente o *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza, durante a pandemia.

Diferenças entre contextos formal e informal

Os níveis de *stress* podem também variar consoante o contexto (formal ou informal) em que os colaboradores estão inseridos. Os profissionais do contexto informal sofreram uma abrupta interrupção na prática das suas atividades, o que causa uma interrupção entre a atividade profissional e o *stress* ocupacional relacionado diretamente com a situação pandémica e a contração do vírus, aquando o exercício das atividades profissionais. O mesmo não aconteceu com os profissionais de limpeza do contexto formal, que continuaram a laborar em situação de emergência e máxima preocupação. Além disso, ao contrário dos trabalhadores informais, os profissionais do contexto formal, por se encontrarem em locais de maior fluxo de pessoas, aumentaram o número de contactos sociais, sejam eles com clientes ou colegas, o que pode amplificar o risco de contágio. Estes profissionais, mesmo sendo exigida a sua presença da linha da frente previamente e no decorrer do confinamento de março a maio de 2020, enfrentavam uma elevada procura e emergência de EPIs.

Compreende-se, portanto, que o *stress* ocupacional possa ser originado por fatores intrínsecos à atividade profissional relacionada com os serviços de limpeza, tais como as longas horas de trabalho e as inadequadas condições físicas de trabalho (Michie, 2002; Sohail & Rehman, 2015). Se as condições de segurança podem influenciar a percepção de *stress* ocupacional – de acordo com Sohail e Rehman (2015), a insegurança laboral consiste numa fonte originadora de *stress* ocupacional, tornando-se assim uma grande ameaça para a saúde e segurança de um trabalhador pois causa problemas de sono e nervosismo afetando a atenção do trabalhador face ao espaço laboral –, também o surgimento e a existência de um sentimento de insegurança laboral podem ser originados por sentimento de *stress* ocupacional. Desta forma, surge a segunda hipótese de investigação:

H2: Os profissionais de limpeza do contexto formal apresentam níveis mais elevados de *stress* ocupacional do que os trabalhadores do contexto informal, durante o período pandémico.

Método

O presente estudo foi conduzido no âmbito de um projeto mais alargado designado Work@Frontline que, conforme já foi referido, teve como objetivo inquirir profissionais a trabalhar na linha da frente durante o primeiro confinamento por COVID-19 em Portugal, abrangendo profissionais de saúde, profissionais de retalho alimentar, profissionais de serviços de limpeza, estafetas de entrega ao domicílio e forças e policiais de segurança. O estudo foi realizado em Portugal e inquiriu residentes maiores de 18 anos, sendo o único critério de exclusão considerado a incapacidade de comunicação através da língua portuguesa, que condicionaria o autopreenchimento do questionário. Seguidamente apresentam-se o instrumento, procedimento e amostra considerados no âmbito deste estudo específico, que considera profissionais a desempenhar funções de serviços de limpeza no contexto formal (75), informal (25), ou em ambos (5) durante o período do primeiro confinamento em Portugal (março a maio de 2020).

Instrumentos

Para efeitos do projeto Work@frontline foi contruído um questionário (cf. Anexo A) em versão digital (com recurso ao Qualtrics) e em papel que inclui os elementos que se apresentam abaixo. Para o presente estudo foram consideradas apenas as respostas dos profissionais dos serviços de limpeza relativamente às dimensões específicas, que se detalham em cada um dos pontos seguidamente identificados:

1. Consentimento informado (a assinar pelo participante) que garante o anonimato no processo de preenchimento.
2. Caracterização sociodemográfica (quinze questões) que incluem: exercício de funções no momento de confinamento, profissão e funções desempenhadas no momento de confinamento, sexo, idade, nível de escolaridade, local de residência (distrito), contexto de desempenho de funções (formal e/ou informal), dimensão da organização, antiguidade na empresa e na função atual, tipo de contrato, número de horas semanais acordadas no contrato, número de horas semanais reais realizadas durante o primeiro confinamento e número de horas semanais reais realizadas atualmente.

3. Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) (Gomes, 2010). Esta escala está organizada em duas partes: na primeira parte é pedido ao participante para avaliar o nível de *stress* que sente no exercício da sua atividade profissional. A segunda parte é constituída por 7 subescalas. Para efeitos deste estudo consideraram-se 6 subescalas: relação com chefias, relação com colegas, excesso de trabalho, carreira e remuneração, problemas familiares e condições de trabalho: ($\alpha=.93$). Todos os itens são avaliados através de uma escala de Likert de 5 valores (0= nenhuma *stress*, 4= elevado *stress*).

4. Questionário Workplace safety and coronavirus disease (COVID-19) pandemic: survey of employees (Wong et al., 2020) + Short Health Anxiety Inventory (Taylor, et al., 2020). O instrumento serve para medir tanto a variável das condições laborais como da segurança física laboral, ambas medidas através de uma escala de Likert de 6 valores (0= não se aplica, 5= sempre). As questões destinadas às condições de trabalho, mais especificamente à disponibilização de EPIs, são as seguintes referentes a equipamentos específicos. As questões, por sua vez, destinadas à segurança física laboral são constituídas por todas as que não se referem a equipamentos específicos: ($\alpha=.88$).

Procedimento

O processo de recolha de dados foi realizado ao longo do mês de março e abril de 2022. Na obtenção de dados, o questionário foi disponibilizado a profissionais dos contextos formal e informal e o seu preenchimento foi obtido em dois formatos: preenchimento online e presencial. No sentido de angariar participantes a trabalhar em contexto formal, estabeleceu-se contacto com inúmeras organizações portuguesas de serviços de limpeza, que insistiram na proteção e anonimato das informações partilhadas. A estas empresas apresentou-se o objetivo geral do estudo, no sentido de formalizar o acordo de participação dos colaboradores das empresas no mesmo. Além disso, o questionário foi entregue a profissionais de limpeza independentes, sendo feito também o apelo de participação a profissionais conhecidos dos mesmos – técnica de amostragem por bola de neve – na tentativa de aumentar a amostra de participantes. Em ambos os cenários (empresas e profissionais independentes), foi solicitado que os participantes preenchessem o questionário relativamente ao contexto onde exercem o maior número de horas.

Amostra

A amostra deste estudo conta com 100 participantes, 11 homens e 89 mulheres. As idades dos mesmos estão compreendidas entre os 18 e os 66 anos de idade, tendo 79% dos participantes idades iguais ou superiores a 40 anos e a maioria (59%) entre os 40 e 60 anos. Ao nível da escolaridade, há 18 participantes com habilitações literárias até ao 1º ciclo, 26 com habilitações literárias equivalentes ao 2º ciclo, 31 participantes com habilitações literárias correspondentes ao 3º ciclo, 22 com habilitações de ensino secundário e 3 participantes com ensino superior (bacharelato/ licenciatura). Relativamente à área de residência, os participantes são provenientes na sua maioria do distrito do Porto (83), mas a amostra compreende também indivíduos do Arquipélago da Madeira (1), Aveiro (7), Braga (1), Castelo Branco (1), Lisboa (6) e Setúbal (1).

Em relação à dimensão da organização, a amostra, como em todos os outros parâmetros, é diversificada havendo 21 participantes que exercem a sua atividade em microempresas, 17 em pequenas empresas, 10 em médias empresas, 17 em macroempresas e 35 seleccionaram a opção “Não sei responder”. Quanto à antiguidade na função, 43 participantes desempenham esta função há menos de 10 anos, 30 participantes possuem entre 10 e os 19 anos de antiguidade, 16 entre 20 e 29 anos e 10 executam esta função há 30 anos ou mais.

No que diz respeito ao contexto de atuação, 29 participantes afirmaram pertencer ao contexto público, 66 ao contexto privado e 5 a ambos (2 – público e 3 – privado). Relativamente ao tipo de contrato, no contexto formal: 23 participantes possuem contrato a termo certo, 15 a termo incerto, 1 participante tem contrato de curta duração, 6 prestam serviços através de recibos verdes, 1 pertence aos quadros, 1 é proprietário da empresa e 1 é sócio-gerente, 27 têm participantes com contrato sem termo; no contexto informal: 24 participantes não possuem contrato profissional e 1 participante trabalha com um acordo de horas.

Resultados

Análises preliminares

Os dados recolhidos através do questionário foram (a) exportados da plataforma Qualtrics, no caso dos questionários respondidos *online* e (b) inseridos no IBM SPSS (Statistical Package for Social Science) versão 28.

O primeiro passo foi verificar se ambas as escalas preenchiam os requisitos de pressupostos de normalidade. Quer a variável de Condições Laborais ($M= 3.24$; $DP= .72$), como a variável de *Stress* Ocupacional ($M= 2.21$; $DP= .66$), preenchem estes pressupostos pois possuem os valores de assimetria e curtose entre os intervalos definidos para tal (cf. Tabela 1).

Tabela 1

Estatística Descritiva e verificação de pressupostos de normalidade

| Variáveis | Assimetria ($-3 > sk < 3$) | Curtose ($-10 > ku < 10$) |
|--------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Condições Laborais | -.24 | -.18 |
| Stress Ocupacional | .32 | .17 |

Para efeitos da amostra e realização de testes, vão ser considerados como pertencentes ao contexto formal os profissionais com algum tipo de vínculo formal [contrato a termo certo, contrato a termo incerto, contrato de trabalho de curta duração, prestação de serviço (recibos verdes), contrato sem termo, pertencente aos quadros da empresa, bem como os casos de sócio-gerente e de proprietário]. Por outro lado, vão ser considerados como pertencentes ao contexto informal os profissionais sem vínculo formal (sem contrato de trabalho e os que são pagos mediante as horas realizadas). Face a este processo de divisão de acordo com o vínculo profissional, a amostra contempla com 75 participantes que apresentam algum tipo de vínculo profissional e 25 onde não é verificado qualquer tipo de vínculo profissional. Esta distribuição espelha a distribuição da realidade nacional (INE, 1993; Ferreira et al., 2017).

Teste de Hipóteses

Para testar a hipótese 1 (H1), que pretende verificar se condições de trabalho adequadas, tais como:

- a) a perceção de disponibilização de EPIs necessários à realização das atividades

- b) a percepção de segurança física laboral
- c) o número de horas reais trabalhadas por semana, no decorrer do primeiro confinamento

predizem negativamente o *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza, durante a pandemia, foi realizada uma regressão múltipla para verificar em que medida o número real de horas de trabalho semanais ($M= 2.11$; $DP= .78$), a percepção de disponibilização de EPIs ($M= 3.94$; $DP= 1.14$) e, ainda a percepção de segurança física laboral ($M= 2.96$; $DP=.77$), são capazes de prever os níveis de *stress* laboral dos profissionais de limpeza, ao longo do primeiro confinamento em Portugal.

O modelo de regressão múltipla é significativo [$F(2, 94) = 5.07$; $p=.008$; $R^2= .10$], sugerindo que 10% da variação total do *stress* ocupacional percebido pode ser explicado pela percepção de segurança física laboral e percepção de disponibilização de EPIs (cf. Tabela 2). A variável de horas trabalhadas não entra no modelo final pois o modelo que incluía esta variável não era significativo ($p=.126$).

A variável de disponibilização de EPIs apresentou-se como preditor negativo dos níveis de *stress* ocupacional nos profissionais de limpeza. Contudo, é um preditor negativo não-significativo destes níveis, refutando assim a hipótese “a” (H1a). Conforme esperado na hipótese “b” (H1b), a percepção de segurança física laboral prediz negativamente os níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza. Contrariamente ao esperado a hipótese “c” (H1c), o número de horas laborais/semanais não se apresenta como preditor negativo significativo dos níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza.

Tabela 2

Regressão múltipla das variáveis das Condições Laborais como predictoras do Stress Ocupacional

| Preditores | b | t | β | p |
|-------------------|----------|----------|---------------------------|----------|
| EPIs | -.03 | -.05 | -.52 | .607 |
| Segurança | -.26 | -.30 | -3.01 | .003 |
| Horas | .13 | .09 | 1.55 | .126 |

Para a verificação da hipótese 2 (H2), que postula que os profissionais de limpeza do contexto formal ($M= 2.04$; $DP= .70$) apresentam maiores níveis de *stress* ocupacional do que os trabalhadores do contexto informal ($M= 2.32$; $DP= .77$), durante o período pandémico, foi realizado um teste *t* para amostras independentes.

Ao contrário do esperado, os níveis de *stress* laboral dos profissionais de limpeza são mais elevados para os trabalhadores do contexto informal mas a diferença não é estatisticamente significativa [$t(51) = -1.41, p = .166$].

Discussão

A discussão será apresentada atendendo a cada uma das hipóteses previamente formuladas e verificadas, sendo discutidos todos os dados e argumentos de literatura considerados relevantes.

No que diz respeito a H1a), ao contrário do esperado, esta hipótese foi refutada. Na presente amostra, a percepção de disponibilização de EPIs necessários à realização das atividades não representa um preditor negativo significativo dos níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza, no decorrer do primeiro confinamento. Ao se apresentar como preditor negativo, implica que quanto pior a percepção acerca da disponibilização dos EPIs, maior o *stress* ocupacional percebido pelos profissionais de limpeza. No entanto, este aumento dos níveis de *stress* ocupacional é baixo, daí não ser uma relação significativa.

A profissão de trabalhador de limpeza possui um historial de carência de EPIs (Ferriols et al., 2017; ISST, 2020). As preocupações relativas à escassez destes equipamentos ainda prevalecem, tendo-se alguns trabalhadores em Portugal recusado a executar as suas funções devido à falta de material de proteção (TVI24, 2020). O Sindicato dos Trabalhadores dos Serviços de Portaria, Vigilância, Limpeza, Domésticas e Atividades diversas (STAD), confirmou este problema em março de 2020, previamente ao primeiro confinamento, reportando que haveria falta de materiais de proteção para os profissionais de limpeza em contexto hospitalar (Davim, 2020). A escassez deste tipo de materiais de proteção foi confirmada pela OMS, em março de 2020, até para os EPIs mais básicos (Linde & Viejo, 2020).

Tendo em conta a escassez de EPIs, após a declaração de pandemia global face ao vírus COVID-19, os trabalhadores de limpeza, destacados como profissionais da linha da frente, passaram automaticamente a ter de enfrentar mais riscos associados ao vírus. De acordo com o Sistema Nacional de Saúde (SNS, 2022), os sintomas podem incluir febre, tosse ou agravamento do padrão habitual, dores de cabeça ou dores generalizadas do corpo, dificuldade respiratória e perda total ou parcial do olfato e enfraquecimento do paladar ou perturbação ou diminuição do paladar de início súbito. Ainda de acordo com o SNS (2022), a transmissão do vírus COVID-19 pode ser feita através do contacto direto (vias respiratórias) e/ou contacto indireto (contacto das mãos com uma superfície contaminada com o vírus e que, posteriormente, contactam com a boca, nariz ou olhos). Face a estas circunstâncias, os trabalhadores da linha de frente têm, portanto, maior risco de contração do vírus devido ao seu contato direto com o público (Eurofund, 2021).

Contudo, tendo em atenção as respostas dos participantes deste estudo, quando questionados acerca da frequência com que tinham acesso a EPIs, a média das respostas relativamente aos EPIs básicos (máscaras faciais, álcool gel e luvas) é próxima do máximo ($M=4.62$), e também, a média das respostas relativamente a todos os EPIs (EPIs básicos, viseira, proteção ocular, bata descartável, cobre botas e touca) é positiva ($M=4.00$). Assim, é possível afirmar que o acesso aos EPIs mais necessários, no início da pandemia, foi garantido aos profissionais de limpeza.

Face ao argumento apresentado, seria de esperar a confirmação da alínea a) de H1. No entanto, a relação entre as variáveis não se revelou como significativa, o que é congruente com as respostas dos participantes, uma vez que afirmam ter tido acesso aos EPIs com praticamente a máxima frequência exigida.

Relativamente a H1b), esta foi corroborada, ou seja, foi verificado que a perceção de segurança física laboral, por parte dos profissionais de limpeza, representa um preditor dos níveis de *stress* laboral dos mesmos, no período de confinamento. A profissão de limpeza descrita neste estudo é constituída por diversos riscos e perigos inerentes à função, capazes de representarem diversas fontes de *stress*. De acordo com a AESST (2009), estes perigos dizem respeito a quedas, pisos escorregadios, objetos pontiagudos ou mal posicionados, inadequação dos equipamentos utilizados, o peso e *design* dos móveis ou estruturas a serem limpas e a exigência física para a realização da função. Além disso, este tipo de riscos pode provocar lesões musculoesqueléticas (Charles et al., 2009), que resultam na perda de flexibilidade, força e fadiga muscular (Joshi, 2016). Estes profissionais enfrentam perigos associados aos materiais utilizados, nomeadamente os produtos de limpeza que contêm inúmeros agentes químicos. Estes agentes podem ser nocivos em diferentes graus consoante a quantidade, podendo provocar irritações/queimaduras de pele e olhos, bem como doenças respiratórias (Zock, 2005; Charles et al., 2009).

Segundo Pinder (2016), os profissionais de limpeza estão expostos a riscos psicossociais associados às exigências que lhes são feitas, como a pressão temporal, a necessidade de fazer um trabalho fisicamente duro num curto espaço de tempo ou, exigências irrealistas em termos da qualidade do trabalho e da carga do mesmo. Ainda de acordo com o mesmo autor, este grupo de profissionais enfrenta adversidades psicossociais ao nível do apoio, quer seja por parte do supervisor direto, ou relativamente à falta de informação acerca de questões que afetam a organização e o trabalho.

Além dos perigos intrínsecos à função enumerados são adicionados os riscos resultantes do contexto pandémico, referidos no argumento da hipótese H1a). Este cenário cria

suprassensibilidade ao menor perigo encontrado (Dias, 2021), conseqüentemente, existe uma necessidade de constante alerta e preocupação nos profissionais de limpeza (Eurofund, 2020). De acordo com o estudo de Dias e colaboradores (2021), numa amostra total de 436 participantes, 6 em cada 10 profissionais de limpeza encontram-se “muito preocupados com a possibilidade de ficarem infetadas com COVID-19”, 8 em cada 10 revelam-se “muito preocupados com a possibilidade de infetarem outra pessoa com COVID-19”. Um contexto laboral que requer este estado permanente pode-se verificar mais prejudicial que a própria contração do vírus, pois a ansiedade perde o efeito primário protetor para um efeito inibidor (Ordem dos Psicólogos, 2020).

Face aos argumentos previamente apresentados, é possível afirmar que a presença de fatores profissionais de risco pode originar *stress* laboral, bem como a confirmação da alínea b) de H1. Assim, a importância da perceção de segurança física laboral no *stress* ocupacional deve-se ao agregado de riscos que os profissionais de limpeza enfrenta diariamente.

Relativamente a H1c), ao contrário do esperado, foi refutada. Isto significa que o número de horas reais trabalhadas por semana não representa um preditor negativo significativo dos níveis de *stress* laboral dos profissionais de limpeza, no decorrer do confinamento de março a maio de 2020. Apresentou-se, aliás, como preditor positivos destes mesmos níveis.

Considerando o resultado obtido em H1c), analisou-se em maior detalhe os dados nacionais disponíveis relativamente ao confinamento de março e maio de 2020: profissionais que realizavam em média 29h de trabalho por semana, passaram a cumprir 27h de trabalho por semana. Apesar de não ser uma diminuição significativa, implica que o tempo médio de trabalho diminuiu e, por consequência, o tempo de exposição ao vírus por exercício de funções profissionais também. Estes dados vão de acordo com os dados do INE (2020), que confirmam que as horas de trabalho realizado, durante o segundo trimestre de 2020, diminuíram cerca de 26%, quando comparadas com o ano de 2019.

Ao contrário do número de horas semanais realizadas, houve vários fatores que pioraram, de forma exponencial, com a presença da pandemia, tais como a necessidade de EPIs e a perceção de segurança física laboral, como vimos anteriormente. Isto pode significar que existem outros fatores, para além dos identificados, que preocupam os profissionais de limpeza, tais como o receio de serem dispensados pelo facto de existir mão-de-obra mais jovem disponível para prestar este tipo de serviços, a exposição ao vírus face à falta de vacinas (Sindicato Independente dos Médicos, 2021), ou ainda, a exigência de um subsídio de risco (SIC Notícias, 2022). Por exemplo, no início da pandemia, existia elevada preocupação na comunidade de profissionais de limpeza, pois o cenário de desemprego era bastante presente,

como foi referido anteriormente (APFS, 2020; Guedes, 2020). A taxa de desemprego em 2020 (6,9%), aumentou comparativamente a 2019 (6,5%), o que tornava a situação de manutenção de emprego cada vez mais preocupante (Caetano, 2020; República Portuguesa, 2022). O setor da limpeza estava ameaçado pela eliminação de postos de trabalho e tal chegou-se a verificar (Rodrigues, 2020). Para além desta ameaça, existia um maior número de jovens a serem contratados para exercerem este tipo de funções, logo, o cenário de substituição por alguém mais novo não era irrealista (Executive Digest, 2021; Notícias de Coimbra, 2021).

Face ao argumento apresentado, é possível perceber a causa do resultado de H1c): neste cenário, os profissionais de limpeza não dariam tanta relevância ao tempo de exposição ao vírus mas sim à forma como esse tempo de exposição era passado, ou seja, em que cenário, com quantas pessoas e com que tipo de proteção.

Por fim, no que diz respeito a H2, não foi possível verificar uma diferença significativa entre os profissionais de limpeza do contexto formal e do contexto informal. Tal poder-se-á dever a um eventual balanço mais ou menos igualitário entre as vantagens e desvantagens de se exercerem funções em cada contexto – apesar dos profissionais do contexto formal exercerem funções, à partida, com um maior número de pessoas no mesmo local e com maior risco de contração do vírus, também tiveram um maior e mais facilitado acesso a EPIs (República Portuguesa, 2020); ao contrário destes profissionais, os trabalhadores inseridos no contexto informal não tiveram acesso tão antecipado a EPIs, mas, por outro lado, executam as suas funções com um número reduzido de pessoas ou mesmo sozinhas (Zock, 2005; Soratto, 2006; EU-OSHA, 2008 e 2009; Sohail e Rehman, 2015).

Mais ainda, o esperado era que os profissionais inseridos no contexto formal ($M= 2.04$; $DP= .70$), relatassem um nível superior de *stress* ocupacional que os profissionais inseridos no contexto informal ($M= 2.32$; $DP= .77$), contudo, mesmo não tendo sido uma diferença significativa, foi o contrário que se verificou. Esta superioridade de níveis de *stress* no contexto informal pode ser explicada pelo medo destes profissionais em perder o emprego, algo que se verificou com regularidade ao nível das empregadas domésticas, tendo a OIT estimado que cerca de 14 mil postos de trabalho destes profissionais foram eliminados, em Portugal (Delas, 2021).

Face ao argumento explicado relativamente ao resultado de H2, é possível perceber a razão para não existirem diferenças entre os níveis de *stress* laboral dos dois grupos de profissionais: os profissionais inseridos no contexto formal, apesar de correrem um risco maior de contração do vírus, obtiveram maior ajuda ao nível de EPIs; enquanto que os profissionais

inseridos no contexto informal, apesar de não terem tanto apoio ao nível dos EPIs desempenham funções com menor número de pessoas presentes no mesmo local.

Conclusão

A exposição a fatores de *stress* é algo a que os profissionais estão expostos diariamente e pode resultar de diversos fatores intrínsecos a todas as profissões, nestes fatores estão inseridos a segurança física laboral e as condições laborais (Rout & Rout, 2002). Por isso, é imperativa a atenção às perspectivas dos trabalhadores, no sentido de analisar este impacto. Este dever compete às chefias, para que possam intervir quando necessário no processo de identificação destes fatores potencialmente disruptivos e da sua origem.

Retomando aquele que se constitui como objetivo geral deste estudo – explorar o papel das condições laborais e da segurança física laboral nos níveis de *stress* ocupacional dos profissionais de limpeza no confinamento de março e maio de 2020 – apresenta-se uma síntese das principais conclusões.

A disponibilização de EPIs apresentou-se como preditor negativo não-significativo dos níveis de *stress* ocupacional. Esta hipótese foi fundamentada pelas respostas dos participantes que admitiram o acesso praticamente total e contínuo a EPIs, no decorrer do período de confinamento. A perceção de segurança física laboral revelou-se como preditor negativo dos níveis de *stress* ocupacional, tendo como fundamento os inúmeros riscos enfrentados pelos profissionais, intrínsecos e extrínsecos ao contexto pandémico. O número adequado de horas de trabalho não se revelou como preditor negativo significativo dos níveis de *stress* ocupacional, a conclusão obtida face ao resultado foi a minimização deste fator, ou seja, os profissionais de limpeza não atribuíam tanta importância ao número de horas mas sim à forma como essas horas eram passadas, tendo em conta o perigo de contração de vírus. Por fim, ao comparar os níveis de *stress* ocupacional entre os profissionais de contexto formal e informal, foi possível perceber que não existem diferenças significativas entre estes dois grupos. Este resultado deve-se ao equilíbrio entre exposição e proteção dos grupos, ou seja, o balanço entre acesso a EPIs e exposição ao vírus em ambos os contextos.

No que diz respeito a futuros estudos que se decidam debruçar sobre esta temática, sugere-se a realização de entrevistas apoiadas com um guião de entrevista, com o intuito de captar a perspectiva pormenorizada do profissional de limpeza acerca da sua realidade diária. Desta forma, era possível obter uma perspectiva mais pormenorizada da realidade vivida neste tipo de profissões, no dia a dia. Como o objetivo do estudo tem uma janela temporal já distante, seria importante reduzir essa diferença o máximo possível, de forma a evitar enviesamentos nas declarações. Além disso, seria interessante se obtivessem uma amostra com um número equilibrado entre profissionais do contexto formal e informal, ou pelo menos um número

considerável de ambos com a finalidade de atingir proximidade com a distribuição normal, tornando os resultados mais robustos e fundamentados. Por fim, relativamente à dimensão da amostra, seria pertinente obter uma amostra maior para permitir compreender a realidade destes profissionais, procurando que, com o número de participantes a aumentar, o equilíbrio entre o número de participantes de cada contexto fosse preservado.

Como limitações deste estudo hipotético-dedutivo, é importante referir que se trata de uma população definida por pessoas com um baixo nível de habilitações académicas. Isto constitui uma barreira de compreensão daquilo que é pedido e, conseqüentemente, da eficácia com que os participantes passam a sua perspetiva. Além disso, o baixo nível de literacia obrigava os participantes a preencherem o questionário com ajuda de outra pessoa (muitas vezes a chefia), o que pode enviesar as respostas destes. Outro problema que surge como ramificação da baixa habilidade literária é o desconhecimento da origem do questionário, ou seja, os participantes não compreendem qual a finalidade do questionário e, por medo de comprometimento da sua profissão, recusam-se a responder. Em muitos casos de contacto com empresas de profissionais de limpeza subcontratados, estes não se deslocam às instalações da empresa o que torna difícil estabelecer contacto com os mesmos. Mesmo disponibilizando o questionário online, esta população muitas vezes não tem acesso à internet ou não têm conhecimentos informáticos suficientes para realizar o preenchimento via online. Por fim, este estudo, bem como o próprio questionário, fazem perguntas aos participantes acerca de um período de 2 meses que ocorreu há cerca de 2 anos atrás. A memória e as perceções podem estar enviesadas, face a esta janela temporal, o que, conseqüentemente, irá afetar os resultados e a análise feita pelos participantes face a este momento e realidade em específico. Por exemplo, no decorrer do confinamento em questão, havia falta de EPIs em múltiplos locais de trabalho; atualmente, o acesso a este tipo de equipamentos já é algo normalizado. Este tipo de diferenças representam um exemplo do que pode comprometer as declarações dos participantes.

Espera-se que a pesquisa realizada e os resultados obtidos possam vir a ter um contributo pertinente para o desenvolvimento de condições e soluções para os profissionais de limpeza no que diz respeito à melhoria da sua perceção de segurança e de *stress* ocupacional. Este estudo procura alertar para as condições que muitos destes profissionais enfrentaram e continuam a enfrentar, no seu dia a dia, em Portugal. Numa lógica de prevenção, é necessário perceber os riscos a que estes profissionais estão expostos, bem como promover a formação das chefias e dos próprios profissionais acerca de como lidar e reduzir as ameaças.

Referências

- Abrantes, M. (2012). A densidade da sombra: trabalho doméstico, género e imigração. *Sociologia, Problemas e Práticas* (70), 91-110. <https://doi.org/10.7458/SPP2012701212>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2008). Prevenção de acidentes e de doenças nos trabalhadores do sector da limpeza. Consultado em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/e-fact-36-prevention-accidents-and-ill-health-cleaners>
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2009). The occupational safety and health of cleaning workers. Consultado no website Agências Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho: <https://osha.europa.eu/en/publications/occupational-safety-and-health-cleaning-workers/view>
- Araújo, A. P., Jesus, M. S. B., Aquino, M. C., & Longhi, M. (2009). Condições de trabalho do pessoal de um serviço terceirizado de limpeza hospitalar no ano de 2007. *Saúde Coletiva* 6 (34), 2009, 244-248.
- Associação Portuguesa de Facility Services (2020). Empresas de limpeza temem despedir milhares de trabalhadores. Consultado no website Associação Portuguesa de Facility Services: <http://apfs.pt/empresas-de-limpeza-temem-despedir-milhares-de-trabalhadores/>
- Beehr, T. A., & McGrath, J. E. (1992). Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety, stress, and coping* 5(1), 7-19. <https://doi.org/10.1080/10516809208250484>
- Caetano, E. (2020). Taxa de desemprego em Portugal desceu para os 6,5% em 2019, diz o INE. Consultado no website Obsevador: <https://observador.pt/2020/02/05/taxa-de-desemprego-em-portugal-fechou-2019-nos-65-diz-o-ine/>
- Carvalho, R. P. (2020). Empregadas de limpeza. A linha invisível da pandemia. Consultado no website SAPO: https://ionline.sapo.pt/artigo/692363/empregadas-de-limpeza-a-linha-invisivel-da-pandemia-?seccao=Portugal_i
- Charles, L. E., Loomis, D., & Demissie, Z. (2009). Occupational hazards experienced by cleaning workers and janitors: a review of the epidemiologic literature. *Work* 34(1), 105-116. <https://doi.org/10.3233/WOR-2009-0907>
- Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of workplace behavioral health* 21(2), 89-97. https://doi.org/10.1300/J490v21n02_07
- Cortesão, F. J. O. M. (2013). *A Segregação de Género no Mercado de Trabalho em Portugal*.

Universidade de Coimbra, Coimbra.

- Davim, M. (2020). Sindicato denuncia: Há falta de proteção para empregadas de limpeza de hospitais. Consultado no website sábado: <https://www.sabado.pt/portugal/detalhe/sindicato-denuncia-ha-falta-de-protecao-para-empregadas-de-limpeza-de-hospitais>
- Delas (2021). Empregadas domésticas: Pandemia destruiu cerca de 14 mil trabalhos em Portugal. Consultado no website Jornal de Notícias: <https://www.delas.pt/pandemia-destruiu-cerca-de-14-mil-trabalhos-domesticos-em-portugal/carreira/917797/>
- Diário da República Eletrónico (2020). Decreto-Lei nº 10-A/2020, de 13 de Março. Consultado no website Diário da República Eletrónico: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/10-a-2020-130243053>
- Dias, I., Lopes, A., Baptista, J., Azevedo, J., Norton, P., Maia, A. S., & Marques, P. (2021). Limpezas em tempo de pandemia: entre a precariedade e os riscos na saúde das trabalhadoras dos serviços de limpeza.
- Direção-Geral de Saúde (2020) (a). Infecção por SARS-CoV-2 (COVID-19). Limpeza e desinfeção de superfícies em estabelecimentos de atendimento ao público ou similares. Consultado no website Direção-Geral de Saúde: <https://covid19.min-saude.pt/>
- Direção-Geral de Saúde (2020) (b). Infecção por SARS-CoV-2 (COVID-19). Procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em empresas. Consultado no website Direção-Geral de Saúde: <https://covid19.min-saude.pt/>
- Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (2020). 19 – Recomendações para adaptar os locais de trabalho/proteger os trabalhadores. Consultado no website Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho: <https://www.dgert.gov.pt/19-recomendacoes-para-adaptar-os-locais-de-trabalho-proteger-os-trabalhadores>
- Eurofund (2020). Living, Working and Covid-19. Consultado no website Eurofund: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf
- Eurofund (2021). Working conditions and sustainable work: An analysis using the job quality framework. Consultado no website Eurofund: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20021en.pdf
- European Cleaning and Facility Services Industry (2020). The European Cleaning Industry 1995-2016. Consultado no website European Cleaning and Facility Services Industry: https://www.efci.eu/wp-content/uploads/flipbooks/1/EFCI_RemuneNET_Report_low-for-

website.pdf

- Executive Digest (2021). Número de licenciados a trabalhar nas limpezas dispara com a pandemia. Consultado no website Executive Digest: <https://executivedigest.sapo.pt/numero-de-licenciados-a-trabalhar-nas-limpezas-dispara-com-a-pandemia/>
- Farris, S. R. (2020). The business of care: Private placement agencies and female migrant workers in London. *Gender, Work & Organization*, 27(6), 1450-1467. <https://doi.org/10.1111/gwao.12520>
- Ferreira, A. C., Carvalho, M. J. L. D., Guibentif, P., Gomes, S., Duarte, V., Santos, A., & Casaleiro, P. (2017). Direitos, Justiça, Cidadania: O Direito na Constituição da Política. Atas do Primeiro Encontro da Secção “Sociologia do Direito e da Justiça” da APS. *Cescontexto-debates* (19), 1-18.
- Ferreira, S., Sousa, M. M., Moreira, P. S., Sousa, N., Picó-Perez, M., Morgado, P. (2021). A Wake-up Call for Burnout in Portuguese Physicians During the COVID-19 Outbreak: National Survey Study. *JMIR Public Health Surveill* 7(6), 1-12. <https://doi.org/10.2196/24312>
- Ferriols, B. C. (2010). The schools are cleaner, but the schools are less healthy. *HesaMag* 02, Special report 3/22, Cleaning up: workers under pressure.
- Gomes, A. R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG). Relatório técnico não publicado*. Braga: Universidade do Minho.
- Guedes, N. (2020). Empresas de limpeza temem despedir milhares de trabalhadores. Consultado no website TSF: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/empresas-de-limpeza-temem-despedir-milhares-de-trabalhadores-11964128.html>
- Hondagneu-Sotelo, P. (1997). Affluent players in the informal economy: Employers of paid domestic workers. *International Journal of Sociology and Social Policy* 17(3), 130-158. <https://doi.org/10.1108/eb013303>
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X., Cheng, Z., Yu, T., Xia, J., Wei, Y., Wu, W., Xie, X., Yin, W., Li, H., Liu, M., Xiao, Y., & Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The lancet* 395, 497-506. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)
- Instituto Nacional de Estatística (1993). Avaliação da atividade económica não registada – contribuição dos inquéritos às famílias para medir o setor informal. Consultado no website Instituto Nacional de Estatística:

- https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=107287&att_display=n&att_download=y
- Instituto Nacional de Estatística (2007). Classificação Portuguesa das Atividades Económicas Rev-3. Consultado no website Instituto Nacional de Estatística: https://www.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3.pdf
- Instituto Nacional de Estatística (2013). 8 de Março: Dia Internacional da Mulher. Consultado no website Instituto Nacional de Estatística: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=154532260&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt
- Instituto Nacional de Estatística (2020). Horas trabalhadas diminuíram 26,1% em relação ao trimestre homólogo de 2019. Consultafo no website Instituto Nacional de Estatística: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=415270375&DESTAQUESmodo=2
- International Labor Organization (2019). Interactions between workers' organizations and workers in the informal economy: A compendium of practice. Consultado no website International Labor Organiation: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_735630.pdf
- Jones, W., Haslam, R., & Haslam, C. (2016). What is a 'good' job? Modelling job quality for blue collar workers. *Ergonomics*. <https://doi.org/10.1080/00140139.2016.1165870>
- Joshi, S. (2016). To Study the Relationship Between Ergonomics & Efficiency of the Housekeeping Employees at Workplace. *Atithya: journal of Hospitality* 2(1), 37-42.
- Krzeslo, E., Lebeer, G., & De Troyer, M. (2014). Workers' strategies to cope with increasing deterioration of working conditions in the cleaning sector. *Work* 47(4), 463-471. <https://doi.org/10.3233/WOR-131613>
- Lennon, M. C. (1994). Women, work, and well-being: The importance of work conditions. *Journal of Health and social Behavior* 35(3), 235-247. <https://doi.org/10.2307/2137278>
- Linde, P., & Viejo, M. (2020). OMS alerta que a falta de equipamentos de proteção põe profissionais da saúde em risco. Consultado no website El País: <https://brasil.elpais.com/ciencia/2020-03-05/oms-alerta-que-a-falta-de-equipamentos-de-protecao-poe-profissionais-da-saude-em-risco.html>
- Lutz, H. (2002). At your service madam! The globalization of domestic service. *Feminist Review* 70, 89-104. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400004>
- Mahato, C., & Suryavanshi, S. (2020). Knowledge, attitude, and practices towards COVID-19

- among nurses, ward attendants, and housekeeping staff at a tertiary psychiatric institute in India. *International Journal of Community Medicine and Public Health* 7 (12), 5035-5043. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20205181>
- Martins, J. T., Ribeiro, R. P., Bobroff, M. C. C., Marziale, M. H. P., Robazzi, M. L. C. C., & Mendes, A. C. (2013). Significado de Cargas no Trabalho sob a ótica dos profissionais de limpeza. *Acta Paulista de Enfermagem* 26(1), 63-70. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002013000100011>
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine* 59(1), 67-72. <https://doi.org/10.1136/oem.59.1.67>
- Neves, R. (2016). Portugal está a limpar mais. Consultado no website Jornal de Negócios: https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/pme/detalhe/portugal_ja_esta_a_limpar_mais
- Notícias de Coimbra (2021). Pandemia está a empurrar mais licenciados para as limpezas. Consultado no website Notícias de Coimbra: <https://www.noticiasdecoimbra.pt/pandemia-esta-a-empurrar-mais-licenciados-para-as-limpezas/>
- Ordem dos Psicólogos (2020). Viver a Pandemia sem exageros. Consultado no website Ordem dos Psicólogos: <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/2775>
- Padovani, A. (2020). SST em serviços terceirizados de limpeza e conservação.
- Pinder, A. (2016). Managing psychosocial risks in the cleaning sector. OSH WIKI. Consultado no website OSHWIKI: http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du travail* 49, 50-65. <https://doi.org/10.1016/j.soctra.2007.01.004>
- República Portuguesa (2020). Os profissionais de saúde são a joia da coroa do SNS. Consultado no website XXII Governo: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=os-profissionais-de-saude-sao-a-joia-da-coroa-do-sns>
- República Portuguesa (2022). Taxa de desemprego em janeiro é a mais baixa dos últimos 20 anos. Consultado no website XXII Governo: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=taxa-de-desemprego-em-janeiro-e-a-mais-baixa-dos-ultimos-20-anos>
- Rodrigues, A. (2020). Pandemia levou empregada doméstica ao desemprego. "Pela primeira vez, soube o que era a fome". Consultado no website Rádio Renascença: <https://rr.sapo.pt/noticia/pais/2020/05/08/pandemia-levou-empregada-domestica-ao->

- desemprego-pela-primeira-vez-soube-o-que-era-a-fome/192132/
- Rout, U. R., & Rout, J. K. (2002). Occupational stress. *Stress Management for Primary Health Care Professionals*, 25-39. https://doi.org/10.1007/0-306-47649-5_3
- Salari, N., Khazaie, H., Hosseinian-Far, A., Khaledi-Paveh, B., Kazeminia, M., Mohammadi, M., Shohaimi, S., Daneshkhah, A., & Eskandari, S. (2020). The prevalence of stress, anxiety and depression within front-line healthcare workers caring for COVID-19 patients: a systematic review and meta-regression. *Human resources for health* 18(1), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00544-1>
- Sanon, M. A. V. (2014). Agency-hired hotel housekeepers: an at-risk group for adverse health outcomes. *Workplace health & safety* 62(2), 81-85. <https://doi.org/10.3928/21650799-20140121-07>
- Scandella, F. (2010). The hidden face of a booming industry. HesaMag 02, Special report 3/22, Cleaning up: workers under pressure.
- SIC Notícias (2022). Profissionais de limpeza do Hospital de S. João estão em greve. Consultado no website SIC Notícias: <https://sicnoticias.pt/pais/profissionais-de-limpeza-do-hospital-de-s-joao-estao-em-greve/>
- Sindicato Independente dos Médicos (2021). Faltam vacinas para profissionais de saúde, sobra em propaganda do Governo. Consultado no website Sindicato Independente dos Médicos: <https://www.simedicos.pt/pt/noticias/4804/faltam-vacinas-para-profissionais-de-saude/>
- Sistema Nacional de Saúde (2022). Temas de Saúde: Covid-19. Consultado no website SNS24: <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/>
- Sohail, M., & Rehman, C. A. (2015). Stress and health at the workplace-a review of the literature. *Journal of Business Studies Quarterly* 6(3), 94-121.
- Soratto, L. H. (2006). *Quando o trabalho é na casa do outro: um estudo sobre empregadas domésticas*. Universidade de Brasília Instituto de Psicologia, Brasília.
- Stiell, B., & England (1997). Domestic Distinctions: Constructing difference among paid domestic workers in Toronto. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography* 4(3), 339-360. <https://doi.org/10.1080/09663699725387>
- Taylor, S., Landry, C. A., Paluszek, M. M., Fergus, T. A., McKay, D., & Asmundson, G. J. (2020). Development and initial validation of the COVID Stress Scales. *Journal of anxiety disorders* 72, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102232>
- Teasdale, E. L. (2006). Workplace stress. *Psychiatry* 5(7), 251-254.
- TVI (2020). Covid-19: Funcionárias de limpeza do metro do porto recusam trabalhar por falta de proteção. Consultado no website TVI: <https://tvi24.iol.pt/sociedade/luvas/covid-19->

funcionarias-de-limpeza-do-metro-do-porto-recusam-trabalhar-por-falta-de-protecao

- Williams, C. C., & Kayaoglu, A. (2020). COVID-19 and undeclared work: Impacts and policy responses in Europe. *The Service Industries Journal* 40, 914-931. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1757073>
- Wong, E. L., Ho, K. F., Wong, S. Y., Cheung, A. W., & Yeoh, E. (2020). Workplace safety and coronavirus disease (COVID-19) pandemic: survey of employees. *Bulletin Of The World Health Organization*.
- Yıldırım, M., & Solmaz, F. (2020). COVID-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 Burnout Scale. *Death Studies*, 1-9. <https://doi.org/10.1080/07481187.2020.1818885>
- Zock, J. P. (2005). World at work: cleaners. *Occupational and environmental medicine* 62(8), 581-584. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.2004.015032>

Anexos

Anexo A: Questionário

Termo de Consentimento Informado

No âmbito do Mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Universidade Católica Portuguesa, o presente estudo tem como objetivo compreender as dificuldades e repercussões vivenciadas pelos profissionais de linha da frente durante o primeiro estado de emergência pela COVID-19, que culminou no primeiro confinamento em Portugal. Assim, ser-lhe-á pedido que se posicione face a **dois momentos distintos:**

1. **Primeiro confinamento em Portugal:** aqui consideram-se os meses de março a maio de 2020.
2. **Momento atual** em que responde a este questionário.

Este estudo pressupõe uma participação voluntária, podendo interromper o preenchimento do mesmo a qualquer momento. Ressalva-se que os dados inseridos até ao momento de desistência não serão possíveis de eliminar. A privacidade, o anonimato e a confidencialidade dos dados encontram-se garantidos.

No caso de existir alguma questão relativa ao estudo, poderá contactar a equipa responsável pelo mesmo, através dos e-mails: fsobral@ucp.pt | ctmorais@ucp.pt | rssilva@ucp.pt |

Declaro ter lido e compreendido todas as informações e manifesto o meu consentimento para a realização do procedimento acima descrito. Mais declaro que tomei conhecimento sobre os objetivos do estudo e do meu papel no mesmo.

Questionário Sóciodemográfico

Esteve a trabalhar presencialmente em Portugal durante o período de março a maio de 2020?

- Sim (Ex.: Operador de Caixa, Repositor, Responsável de Secção, ...)
- Não Trabalhadores de Serviços de Limpeza (Ex.: Auxiliar de Limpeza, ...)
- Estafetas de Entregas ao Domicílio (Ex.: Uber, Globo, Carteiros, Empresas

- (Ex.: Enfermeiro, Médico, Auxiliar de Faro)
- Guarda
- Leiria
- Lisboa
- Portalegre
- Porto
- Santarém
- Setúbal

Área de atuação

- Profissionais de Saúde

Região

- Arquipélago da Madeira
- Arquipélago dos Açores
- Aveiro
- Beja

- Braga
- Bragança
- Castelo Branco
- Coimbra
- Évora

- Logística, ...)
- Forças Policiais e de Segurança (Ex.: Bombeiros, Polícias, Forças Militares)
- Outro

- Viana do Castelo
- Vila Real
- Viseu

Profissão

Contexto

- Público
- Privado
- Ambos*

*Indique qual dos contextos é o principal. A partir deste momento **todas as questões devem ser respondidas tendo em conta esse contexto.**

Sexo

- Homem
- Mulher
- Outro/ Prefiro não responder

- Público
- Privado

Idade _____**Escolaridade** (considere o último ano concluído)

- Até ao 4.º ano (1.º ciclo)
- 5.º-6.º ano (2.º ciclo)
- 7.º-9.º ano (3.º ciclo)
- 10.º-12.º ano (Ensino secundário)
- Bacharelato/Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

Dimensão da Organização na qual trabalha:

- Microempresa (9 trabalhadores ou menos)
- Pequena empresa (10 a 49 trabalhadores)
- Média empresa (50 a 249 trabalhadores)
- Grande empresa (250 ou mais trabalhadores)
- Não sei responder

Antiguidade na empresa _____ ano(s)

Antiguidade na função _____ ano(s)

Tipo de Contrato

- Contrato a termo certo
- Contrato a termo incerto
- Contrato de trabalho de curta duração
- Contrato sem termo
- Prestação de serviço (recibos verdes)
- Outro. Qual? _____

Nº de horas semanais acordadas no contrato/estipuladas com a organização _____

Nº de horas semanais reais realizadas numa semana típica durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) _____

Nº de horas semanais reais realizadas numa semana típica no momento atual _____

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Apresentam-se, seguidamente, várias **situações que podem ocorrer no exercício das suas funções**. Por favor, assinale onúmero que melhor indica a **frequência** destes episódios **no seu local de trabalho**, mediante o **contexto de trabalho escolhido** anteriormente (público ou privado). Se alguma das situações referidas não se aplicar ao seu caso particular, por favor assinale a opção “não se aplica”.

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | | Momento atual | | | | | |
|--|---|-------|-----------|---------------|--------------|--------|---------------|-------|-----------|---------------|--------------|--------|
| | Não se aplica | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre | Não se aplica | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre |
| No meu local de trabalho... | | | | | | | | | | | | |
| Tenho acesso a EPI's (Equipamento de Proteção Individual) | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a álcool gel | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a máscaras faciais | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a luvas | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a viseira | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a proteção ocular | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a bata descartável | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a cobre botas | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho acesso a touca | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Há uma boa higienização | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realizo a automonitorização de forma regular (e.g., confirmação de ausência de sintomas de Covid-19, como por exemplo, febre, odinofagia, tosse, dispneia) | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O distanciamento social é cumprido | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | | Momento atual | | | | | |
|--|---|-------|-----------|---------------|--------------|--------|---------------|-------|-----------|---------------|--------------|--------|
| | Não se aplica | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre | Não se aplica | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre |
| No meu local de trabalho... | | | | | | | | | | | | |
| Sinto-me desconfortável com o número de pessoas presentes | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a com contrair o vírus | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a com não conseguir proteger os meus familiares do vírus | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a que o nosso sistema de saúde não consiga proteger os meus entes queridos | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a que o nosso sistema de saúde não me consiga proteger do vírus | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a que a higienização básica não seja suficiente para me proteger do vírus (e.g., lavar as mãos) | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estou preocupado/a que o distanciamento social não seja suficiente para me proteger do vírus | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No geral, sinto a minha segurança física laboral ameaçada (e.g., descumprimento das normas de segurança, exposição exagerada ao vírus) | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | - | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

STRESS OCUPACIONAL

Na secção que se segue, assinale o número que melhor indicar o nível de “stress” que sente geralmente no exercício da sua atividade profissional, mediante o contexto de trabalho escolhido anteriormente (público ou privado).

| Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me... | | | | | | | | | |
|--|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | Momento atual | | | | |
| Nenhum stress | Pouco stress | Moderado stress | Bastante stress | Elevado stress | Nenhum stress | Pouco stress | Moderado stress | Bastante stress | Elevado stress |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Apresentam-se seguidamente várias fontes potencialmente geradoras de stress na sua atividade profissional. Por favor, assinale o número que melhor indicar o nível de stress gerado por cada uma delas.

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio 2020) | | | | | Momento atual | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | Nenhum stress | Pouco stress | Moderado stress | Bastante stress | Elevado stress | Nenhum stress | Pouco stress | Moderado stress | Bastante stress | Elevado stress |
| A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Atitudes negativas relativamente ao meu trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Conflitos e problemas com colegas de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Trabalhar muitas horas seguidas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de condições de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio 2020) | | | | | Momento atual | | | | |
|--|--|------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | Nenhum <i>stress</i> | Pouco <i>stress</i> | Moderado <i>stress</i> | Bastante <i>stress</i> | Elevado <i>stress</i> | Nenhum <i>stress</i> | Pouco <i>stress</i> | Moderado <i>stress</i> | Bastante <i>stress</i> | Elevado <i>stress</i> |
| Incompreensão face ao meu trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Conflitos e problemas com superiores hierárquicos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de perspectivas de progressão na carreira | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| A sobrecarga ou excesso de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de meios e condições de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Salário inadequado/insuficiente | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Falta de tempo para estar com a família/amigos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

SATISFAÇÃO LABORAL

Normalmente o trabalho e os diferentes aspetos do mesmo, produzem satisfação ou insatisfação em algum grau.

Classifique de acordo com as seguintes alternativas **o grau de satisfação ou insatisfação que produzem os aspetos distintos do seu trabalho**, mediante o **contexto de trabalho escolhido** anteriormente (público ou privado).

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | | | Momento atual | | | | | | |
|--|---|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------|
| | Muito Insatisfeito | Bastante Insatisfeito | Algo Insatisfeito | Indiferente | Algo Satisfeito | Bastante Satisfeito | Muito Satisfeito | Muito Insatisfeito | Bastante Insatisfeito | Algo Insatisfeito | Indiferente | Algo Satisfeito | Bastante Satisfeito | Muito Satisfeito |
| A satisfação que o trabalho produz por si mesmo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar tarefas em que se destaca. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar tarefas que gosta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| O salário que recebe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Os objetivos, metas e índices de produção que deve alcançar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A limpeza, higiene e saúde do seu local de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| O ambiente físico e o espaço de que dispõe no seu local de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A iluminação do seu local de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A ventilação do seu local de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A temperatura do seu local de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| As oportunidades de formação oferecidas pela instituição/empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| As oportunidades de progressão profissional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | | | Momento atual | | | | | | |
|---|---|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------|
| | Muito Insatisfeito | Bastante Insatisfeito | Algo Insatisfeito | Indiferente | Algo Satisfeito | Bastante Satisfeito | Muito Satisfeito | Muito Insatisfeito | Bastante Insatisfeito | Algo Insatisfeito | Indiferente | Algo Satisfeito | Bastante Satisfeito | Muito Satisfeito |
| As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A supervisão recebida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A proximidade e a frequência com que é supervisionado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A forma como os seus supervisores avaliam as suas tarefas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A “igualdade” e a “justiça” no tratamento que recebe da sua instituição/empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| O apoio que recebe dos seus superiores hierárquicos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao seu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A sua participação nas decisões do seu departamento ou seção. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A capacidade para decidir autonomamente a sua participação nas decisões do seu grupo de trabalho relativas à instituição/empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| O grau em que a sua instituição/empresa cumpre a legislação laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| A forma como se realiza a negociação relativa a aspetos laborais na sua instituição/empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

BEM-ESTAR LABORAL

Abaixo vai encontrar um conjunto de afirmações que descrevem diferentes **sentimentos que pode ter relativamente ao seu trabalho**. Por favor, indique com que **frequência** experienciou/experiencia esses sentimentos, mediante o **contexto de trabalho escolhido** anteriormente (público ou privado).

| | Durante o primeiro confinamento (março a maio de 2020) | | | | | Momento atual | | | | |
|--|---|-----------|---------------|--------------|--------|---------------|-----------|---------------|--------------|--------|
| | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre | Nunca | Raramente | Algumas vezes | Muitas vezes | Sempre |
| Sinto-me cansado/a | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ao acordar. Sinto-me sem energia para ir trabalhar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me fisicamente esgotado/a | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me fatigado/a de trabalhar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me como se estivesse sem “bateria” | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me sem forças | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto lentidão na minha capacidade de pensar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho dificuldades em concentrar-me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto que não consigo pensar com clareza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto que não consigo concentrar-me no que penso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tenho dificuldades em pensar sobre coisas complexas/difíceis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros (e.g., colegas de trabalho, clientes...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me incapaz de ter uma boa relação com os outros (e.g., colegas de trabalho, clientes...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sinto-me incapaz de ser simpático/a com os outros (e.g., colegas de trabalho, clientes...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a sua colaboração no vigente estudo. Mais acrescentamos que a sua participação foi crucial para o desenvolvimento do mesmo. No caso de existir alguma questão relativa ao estudo, poderá contactar a equipa responsável pelo mesmo, através dos e-mails:

fsobral@ucp.pt | ctmorais@ucp.pt | rssilva@ucp.pt