



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

O estatuto de “funcionário público” em debate: das mudanças instituídas ao seu impacto no trabalho e nos trabalhadores

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de Mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações -

por

Ana Luísa Bidarra Tavares Gomes

sob orientação de
Professora Doutora Liliana Cunha

Faculdade de Educação e Psicologia
Porto, junho de 2014

Agradecimentos

Ao Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I. P., por me ter proporcionado a possibilidade de realização desta Dissertação, nomeadamente, à Doutora Cristina Vieira, por todo o cuidado e disponibilidade.

À Professora Liliana Cunha, por toda a ajuda e supervisão neste processo e por todo o empenho e dedicação com que sempre revelou o importante lado da Psicologia do Trabalho; pela exigência constante e pela permanente disponibilidade e capacidade de encontrar soluções para as minhas questões;

À Professora Joana Fernandes, pela disponibilidade, pelos conselhos e pela simpatia.

Ao Professor Eduardo Oliveira, pela motivação e pelo apoio ao longo deste percurso.

Às minhas colegas de turma, agora amigas, que, ao longo destes dois anos, proporcionaram-me momentos de convívio, de solidariedade e de companheirismo, particularmente, à Rute.

Aos meus amigos de sempre que aturam todas as minhas “particularidades” e que, mesmo assim, continuam sempre do meu lado.

Ao Hélder, o melhor de todos os amigos que jamais poderei ter.

E, sabendo que os últimos são sempre os primeiros, obrigada à minha pequena grande família, às minhas pequenas grandes mulheres: obrigada à minha prima Té, por toda a compreensão, teimosia e amizade; obrigada à minha avó Tatá, pela mente aberta e pela ajuda e preocupação constantes; um obrigada especial à minha irmã Jané, pela paciência, por aturar as minhas lamúrias e euforias, pelo exemplo que é, pela palavra certa, no momento certo e, por fim, o maior agradecimento de todos, obrigada à minha Mãe, a maior e melhor de todas as pessoas, obrigada pela presença e força contínuas ao longo de toda a minha vida, por todo o apoio e amor incondicional e obrigada por me fazer ser quem sou.

Resumo

Tendo em conta a crise que o país enfrenta e as mudanças recentemente introduzidas, e fortemente contestadas, na Administração Pública, o presente estudo tem como objetivo geral a compreensão da perspectiva dos trabalhadores do Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I.P., no que diz respeito ao seu estatuto de “funcionário público”, às condições de trabalho e de emprego que lhe estão inerentes, bem como aos seus impactos ao nível da saúde.

De forma a responder às questões de investigação formuladas, desenvolveu-se uma pesquisa baseada numa abordagem qualitativa, com oito participantes do NIJ, realizando-se entrevistas individuais e recorrendo ao *software* de análise de conteúdo NVivo 9 como auxílio à análise dos dados recolhidos.

A partir deste estudo tornou-se então evidente que o período atual é considerado um período crítico, revelando um crescente descontentamento dos trabalhadores face ao trabalho no setor público e face às mudanças instituídas na Administração Pública, como é o caso da redução de vencimentos e do aumento de contribuições/impostos. Todavia, estas mudanças fizeram-se igualmente sentir a outros níveis, menos visíveis e pouco abordados nos debates de sociedade. De referir, nomeadamente, o impacto que tiveram nas condições em que a atividade de trabalho é prestada e nas consequências das mesmas ao nível da saúde, sobressaindo o aumento do horário de trabalho, e a sobrecarga e ritmo excessivos de trabalho, de entre os efeitos mais significativos.

A maioria dos trabalhadores do NIJ realça ainda uma ênfase quase exclusiva em critérios quantitativos na avaliação do trabalho que desenvolvem, e também a ausência de consideração das exigências intrínsecas à sua atividade profissional na determinação das mudanças na Administração Pública, evidenciando assim a perceção de realização profissional comprometida e ainda a inexistência de reconhecimento do seu trabalho.

Palavras-chave: “funcionário público”; mudanças na Administração Pública; condições de trabalho/emprego; saúde no trabalho.

Abstract

Given the crisis that the country is facing and the recently introduced changes in Public Administration, which have been strongly contested, this study aims to describe the understanding of the perspective of the workers of the “Nucleus of Childhood and Youth” (NIJ) of the Social Security Institute, P.I., regarding their status of “civil servant”, their inherent working and employment conditions, as well as their health impacts.

In order to answer the outlined research questions, a survey was developed based on a qualitative approach, with eight participants from NIJ, carrying out individual interviews and making use of content analysis *software* NVivo 9 as an aid to the analysis of the collected data.

With this study it became evident that the current period is considered a critical period, revealing a growing dissatisfaction of workers towards work in the public sector and due to the changes introduced in the Public Administration, such as salaries reduction and increased contributions/taxes. However, these changes also had consequences at other levels, less visible and less mentioned on the society’s discussions. It should be noted, in particular, the impact they had on the working conditions and the implications in terms of health, highlighting the increased working hours, and the overcharge and excessive rhythm of work, among the most significant effects.

Most workers of NIJ also notes an almost exclusive emphasis on quantitative criteria in the evaluation of their work, and also the absence of consideration of the intrinsic demands to their professional activity in the determination of the changes in the Public Administration, consequently, enhancing the perception of compromised professional achievement and yet the lack of recognition of their work.

Keywords: “civil servant”; changes in Public Administration; work/employment conditions; health at work.

Índice Geral

	<i>Págs.</i>
CAPÍTULO I – Enquadramento Teórico	9
1. Introdução	9
2. O estatuto de “funcionário público”	10
2.1. Do conceito de “funcionário público” à sua evolução	10
2.2. A influência da “crise” nesta evolução	12
2.3. A reforma laboral em Portugal e as suas consequências	14
3. O trabalho de “funcionário público”: prestação de um serviço público	16
4. Das mudanças na Administração Pública aos seus impactos	17
4.1. Impactos no trabalho e nos trabalhadores	18
4.2. Impactos na saúde e no bem-estar	20
CAPÍTULO II – Método	23
1. Introdução ao método	23
2. Objetivo geral da investigação	23
3. Objetivos específicos	23
4. Questões de investigação	24
5. Participantes	24
6. Instrumentos	25
7. Procedimentos de recolha de dados	27
8. Procedimentos de análise de dados	27
CAPÍTULO III – Análise e Discussão dos Resultados	28
1. Descrição do Sistema de Categorias	28
2. Resposta às questões de investigação	35
CAPÍTULO IV – Conclusões	56
Referências Bibliográficas	59
Anexos	64

Índice de Tabelas e Figuras

	<i>Págs.</i>
Tabela 1: Caracterização Sociodemográfica dos Participantes	25
Tabela 2: Percepção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Objetivos	35
Tabela 3: Percepção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Trabalho <i>bem feito</i>	36
Tabela 4: Percepção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Constrangimentos	37
Tabela 5: Percepção dos participantes face à sua trajetória profissional: Períodos críticos	39
Tabela 6: Percepção dos participantes face à sua situação de emprego atual: Alterações com maior impacto	41
Tabela 7: Percepção dos participantes face às mudanças na Administração Pública: Dimensões invisíveis do trabalho	44
Tabela 8: Percepção dos participantes face às mudanças na Administração Pública: Reação face às políticas assumidas	45
Tabela 9: Percepção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública: Mudanças nas condições de trabalho	46
Tabela 10: Percepção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública: Riscos profissionais	49
Tabela 11: Percepção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública: Problemas de saúde provocados/agravados pelo trabalho	51

	<i>Págs.</i>
Tabela 12: Percepção dos participantes face ao reconhecimento do trabalho: Inexistência VS Importância VS Inexistência VS Indiferença	54
Figura 1: Percepção dos participantes face à sua situação de emprego atual: Funcionário Público VS Contrato na Função Pública	40
Figura 2: Percepção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública na qualidade do serviço prestado: Aumento da produtividade VS Sem alterações na produtividade	47
Figura 3: Percepção dos participantes face à sua realização profissional: Existente VS Comprometida	48
Figura 4: Percepção dos participantes face ao impacto do trabalho na saúde: Existência de impacto VS Sem impacto	51
Figura 5: Percepção dos participantes face ao impacto do trabalho na saúde: Medicação relacionada com o trabalho VS Medicação não relacionada com o trabalho	53
Figura 6: Percepção dos participantes face ao impacto direto das mudanças na Administração Pública ao nível da saúde: Impacto percecionado VS Sem impacto	53

Índice de Anexos

Anexo 1: Consentimiento Informado

Anexo 2: Sistema de Categorías

CAPÍTULO I – Enquadramento Teórico

1. Introdução

Sob a alçada do estatuto de “funcionário público”, a Administração Pública emprega, atualmente, distintos tipos de trabalhadores, com situações de trabalho e de emprego claramente diferenciadas. O conceito tradicional de “funcionário público”, na versão originária da Constituição da República Portuguesa, era distinguido entre funcionário e agente do Estado. Esta diferenciação era baseada no conceito de agente administrativo que, segundo Marcello Caetano (1999), reportava a todos os indivíduos que exerciam atividade ao serviço das pessoas coletivas de direito público, sob a direção dos respetivos órgãos; quanto ao funcionário, este era “o agente administrativo provido por nomeação vitalícia voluntariamente aceite ou por contrato indefinidamente renovável, para servir por tempo completo em determinado lugar criado por lei com carácter permanente, segundo o regime legal próprio da função pública” (Caetano, 1999, p.669).

Têm-se verificado inúmeras alterações a este estatuto de “funcionário público” e, das mudanças apuradas, tais como o regime de mobilidade dos trabalhadores, o aumento da idade da reforma, o aumento das contribuições para a ADSE¹ e o aumento do horário semanal de trabalho para 40 horas, aquela que tem atravessado, talvez, mais o debate público é justamente esta última. Exemplo disso também são os resultados já obtidos no âmbito do projeto de investigação que tem vindo a ser elaborado no Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I. P.². Esta investigação tem como principal objetivo aceder ao ponto de vista dos trabalhadores sobre as suas condições de trabalho e o seu impacto na saúde e no bem-estar, trabalhadores estes que prestam um serviço social, promovendo e assegurando a qualificação da intervenção, serviços e respostas sociais para crianças, jovens e famílias. Trata-se de um estudo que cruza uma abordagem quantitativa e uma abordagem qualitativa, através da aplicação do Inquérito INSAT (2010) – Inquérito Saúde e Trabalho (Barros-Duarte & Cunha, 2010) e também da realização de entrevistas individuais, cujos resultados preliminares da análise de conteúdo apontam para o facto de o horário de trabalho e de o ritmo de trabalho constituírem dois dos principais fatores de constrangimento para estes trabalhadores. Se, por um

¹ Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública, organismo encarregado da proteção social dos funcionários públicos e de outros trabalhadores do Estado em Portugal.

² Projeto de investigação sobre “Condições de trabalho e efeitos na saúde no Núcleo de Infância e Juventude da Unidade de Desenvolvimento Social do Centro Distrital do Porto”, que teve início em setembro de 2011 e que tem vindo a ser desenvolvido sob a coordenação da Professora Doutora Liliana Cunha – Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional do Porto.

lado, sete horas de trabalho por dia não são suficientes para que se consiga realizar todo o trabalho prescrito, por outro lado, a imposição de mais uma hora de trabalho por dia, também não parece ser a solução ideal, se conjugada com um aumento da carga de trabalho e das exigências associadas à atividade.

Estes trabalhadores possuem um volume processual assinalável, estão sujeitos a situações de hipersolicitação e são confrontados com um trabalho que, não raras vezes, “retorna”, ou seja, que requer nova avaliação e alternativas de intervenção, adensando incontornavelmente o volume de trabalho.

As mudanças introduzidas ao nível da Administração Pública foram muito contestadas pelos trabalhadores e pelos seus representantes, nomeadamente os Sindicatos, pois, por exemplo, o recente aumento do horário de trabalho no Estado para as 40 horas semanais é visto como uma redução unilateral do valor pago por hora e conseqüente redução do vencimento, o que, segundo os Sindicatos, se trata de uma violação do artigo da Constituição que garante a remuneração do trabalho, uma vez que a nova lei obriga a que se trabalhe mais uma hora por dia, sem que, no entanto, haja um acréscimo da remuneração.

Com as recentes alterações nos serviços do Estado, como o facto de a Segurança Social ter que passar a garantir que o atendimento ao público nos serviços “será preferencialmente alargado”³, torna-se então pertinente colocar em questão as condições em que este serviço público – orientado para a promoção e proteção de crianças e jovens em risco – será prestado.

Nos dias de hoje discute-se muito a sustentabilidade da Segurança Social e do Estado-providência, todavia, poucas são as vezes em que este debate inclui a referência ao trabalho e às condições de trabalho das pessoas que prestam serviços coletivos de natureza pública ou social. É aí que se foca este estudo empírico, na análise da atividade de trabalho concreta, procurando sempre o ponto de vista dos trabalhadores e realçando, desta forma, a essência da Psicologia do Trabalho e das Organizações.

2. O estatuto de “funcionário público”

2.1 Do conceito de “funcionário público” à sua evolução

Os sistemas da Administração Pública têm um estatuto próprio de organização dos recursos humanos, estatuto esse que é ímpar e diferente do que é aplicável à generalidade dos trabalhadores. Todavia, esta característica peculiar tem vindo a sofrer alterações relacionadas com a evolução do regime da função pública.

³ Jornal Público de 27 de setembro de 2013.

Segundo Marcello Caetano (1999), a noção de “funcionário público” traduzia-se na visão clássica e restritiva deste estatuto, estatuto esse reconhecido a todos os sujeitos que, por qualquer título, pratiquem atividade ao serviço das pessoas coletivas de direito público sob a direção dos respetivos órgãos.

Pode ainda dizer-se que ser reconhecido como “funcionário público” exprime uma forma mais ativa de vinculação do agente ao serviço, uma ligação com carácter de profissionalidade e submissão a um estatuto específico regulado pelo direito administrativo. Os trabalhadores da Administração Pública serão, então, todas as pessoas que realizam uma atividade de trabalho, contra uma retribuição, sob a autoridade e direção de uma entidade pública (Viana, 2007).

De acordo com Viana (2007), a especificidade deste estatuto advinha de três características principais: a permanência nos Quadros da Administração Pública; a profissionalidade (associada a certas restrições, como a possibilidade de acumulação de outros cargos ou empregos públicos) e a subordinação a um estatuto jurídico específico. Falamos de um estatuto jurídico singular, na medida em que o “funcionário público” reflete “o regime da função pública, enquanto regime dotado de uma especificidade institucional e funcional, que o distingue do regime laboral, e cujos aspectos nucleares decorrem da Constituição da República Portuguesa” (Viana, 2007, p.20).

No entanto, nem todos estes princípios se verificam atualmente uma vez que, se outrora ser “funcionário público” era um estatuto que preconizava, de certo modo, a assunção de “um emprego para toda a vida”, hoje em dia, em virtude da conjuntura económica e política que serve de pano de fundo à evolução das condições de trabalho associadas a este estatuto, a incerteza e a precariedade (no emprego e/ou no trabalho) são uma realidade que não pode ser naturalizada.

Pode ainda dizer-se que se tem vindo a verificar uma diminuição do número de trabalhadores em funções públicas e, conseqüentemente, tem surgido uma tendência crescente para o abandono das formas tradicionais de atuação e para a substituição destas por técnicas e instrumentos de gestão privada, isto como resposta à máquina administrativa existente. No entanto, é necessário ter em conta que a reconstrução da estabilidade do Estado, após uma crise que se fez e faz sentir a inúmeros níveis, deve abordar dois pontos cruciais: por um lado, deve abranger os problemas da esfera macroeconómica, como as finanças públicas; contudo, por outro lado, deve também abarcar os problemas que afetam a sociedade nos distintos níveis do governo, na educação, no comércio e na saúde, por exemplo. Este segundo ponto é extremamente importante pois estes problemas públicos só poderão ser resolvidos se se criar uma nova relação entre o Estado e a sociedade, onde as funções governamentais se orientem para estimular o crescimento económico de forma a reduzir a pobreza e as desigualdades sociais (Moreno & Romero, 2007).

2.2 A influência da “crise” nesta evolução

Vitorino e Fernandes (2000) sugerem que um dos fatores da crise política resulta de um agregado de condicionantes externos relacionados com os processos de integração económica e política e resulta também da crise do Estado-providência.

Uma das grandes consequências desta crise são as “políticas de “ajuste estrutural” que se centraram na redução do défice público e que atacaram selvaticamente as áreas da saúde e da educação aos mais diversos níveis” (Narotzky, 2012, p.726). Isto deu lugar a uma precarização dos empregos do Estado com o aumento dos contratos temporários, dos despedimentos, da redução de funcionários e da política de não contratação de novos funcionários para a substituição dos trabalhadores que saem para a reforma. Contudo, paralelamente, houve um incremento da carga laboral e, conseqüentemente, os problemas também aumentaram (Narotzky, 2012).

Não são, porém, homogêneos estes problemas, nem se traduziram de forma linear em toda a Europa. Os recursos diminuíram proporcionalmente muito mais nos países do sul da Europa e estes mesmos países “estão a ser castigados por terem “desperdiçado” recursos que pelos vistos não possuíam, impedindo uma convergência com o norte da Europa em termos de Estado-providência” (Narotzky, 2012, p.727). A mesma autora afirma ainda que “a crise e os seus ajustes, colocá-los-á “no seu lugar”: a periferia da Europa” (Narotzky, 2012, p.727) e, independentemente desta análise crítica, é fundamental não assumir uma lógica de homogeneização e de indiferenciação na análise das questões do trabalho e do emprego na Europa.

Com a crise dos Estados-providência, há seis aspetos fulcrais que saltam à vista: (1) os direitos sociais dos cidadãos focam-se na garantia da satisfação de um agregado de necessidades básicas intrínsecas à condição humana; (2) as mudanças vivenciadas alteraram a definição dos riscos sociais; (3) os níveis de bem-estar assegurados pela Segurança Social estão agora em perigo devido às condições demográficas e de emprego; (4) garantiu-se um rendimento mínimo; (5) privilegiou-se a equidade de oportunidades e, por último, (6) houve uma responsabilização crescente de todos os cidadãos na elevação do bem-estar social; quer isto dizer que “os últimos vinte anos testemunharam a crise dos diversos modelos de Estado-providência do após-guerra e o desenvolvimento de diferentes estratégias de resposta à tal crise nas principais economias do mundo” (Mendes, 1995, p.405), sendo que, em Portugal, assiste-se à mudança da proteção social solidária para um modelo de proteção social pública idêntico ao que entrou em crise nos países mais desenvolvidos.

O desenvolvimento do Estado-providência, em Portugal, iniciou-se com a conceção de duas grandes bases: o Sistema Nacional de Saúde e a Segurança Social. Foi então que, em 1976, a Constituição definiu o sistema de Segurança Social como prosseguindo dois objetivos

primordiais: a proteção das pessoas sem recursos e também a proteção dos trabalhadores e das suas famílias; ou seja, “o conceito global de segurança social está fundado na *garantia de recursos*, o que subentende quer a substituição do rendimento, quer o rendimento de compensação e as prestações não pecuniárias, segundo uma lógica da satisfação das necessidades básicas” (Mendes, 1995, p.411).

O sistema de Segurança Social é fortemente influenciado pelo mercado de trabalho, nomeadamente, porque é a Segurança Social que confere direitos aos trabalhadores em caso de doença profissional, por exemplo. No entanto, a Segurança Social traduz-se também num sistema que confere direitos a outros cidadãos que não estão inscritos no mercado de trabalho, designadamente, a garantia de condições de vida e de proteção social, assegurando a dinamização, implementação, acompanhamento e avaliação de intervenções de combate à pobreza e de promoção de inclusão social. E é precisamente no quadro destas competências da Segurança Social que se enquadra o estudo empírico desenvolvido no âmbito desta tese, particularmente, com crianças e jovens.

Posto isto, e de acordo com Mendes (1995), verifica-se então que a evolução da Segurança Social é e será influenciada pelas mudanças do mercado de trabalho e que o ponto principal é, inevitavelmente, a condicionante demográfica da oferta de trabalho pois, segundo os cenários de projeção da nossa população, até 2020, irá ocorrer a estagnação ou declínio do efetivo total da população e também o envelhecimento geral.

Relativos à Segurança Social, há ainda alguns aspetos a salientar, tais como o facto de os valores da população ativa e empregada evidenciarem a inflexão que tem vindo a ocorrer no emprego; os ativos e os ativos empregados integrados no sistema têm vindo a diminuir; os pensionistas dos regimes não contributivos também estão a decrescer e ainda o aumento dos pensionistas com o agravamento da dependência e do envelhecimento demográfico (Mendes, 1995).

Resumindo, é de realçar que o direito à Segurança Social é de todos os cidadãos e que o Estado está incumbido de organizar, coordenar e subsidiar o sistema de Segurança Social. Este sistema tem como objetivo “proteger os cidadãos na doença, velhice, invalidez, viuvez, orfandade e desemprego, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou capacidade para o trabalho” (Gouveia, 2001, p.149), ou seja, “visa garantir que todos os cidadãos tenham meios de subsistência, concretizando-se essa protecção na atribuição de pensões” (Gouveia, 2001, p.149). No entanto, com a crise atual e com a conseqüente reforma laboral em curso, no país, os desafios que a Segurança Social enfrenta, nos dias de hoje, “prendem-se com a possibilidade da sua falência técnica, podendo chegar-se a uma situação em que o Estado não possua verbas para pagar as pensões a que os cidadãos têm direito” (Gouveia, 2001, p.150), colocando, então, em questão, princípios de democracia e de bem comum.

É ainda relevante analisar o facto de Portugal estar integrado nos sistemas de Segurança Social denominados como “Bismarckian”, conservador-corporativista ou democrata-cristão, isto é, os sistemas de bem-estar baseados em rendimentos relacionados com os benefícios sociais que são financiados pelas contribuições sociais, com ênfase nos direitos que decorrem da situação de emprego, sendo que um dos objetivos chave originais deste tipo de sistema é fornecer segurança para os trabalhadores e para as suas famílias, em vez de, por outro lado, promover a igualdade ou amenizar a pobreza. Estes sistemas podem então ser contrastados com os dos países “liberais” conhecidos por serem mais residuais e com maior envolvimento do mercado privado, e ainda com os países “social-democratas” onde o universalismo dos benefícios é mais importante (McKay, 2012).

2.3 A reforma laboral em Portugal e as suas consequências

A partir de meados dos anos 80, assistiu-se à emergência de uma lógica neoliberal que contribuiu para o aumento de privatizações e que promoveu a desregulamentação e a individualização das situações de trabalho (Castel, 1998). Os problemas ao nível do emprego e das condições de trabalho são anteriores à crise que se vive atualmente e, como refere Narotzky (2012, p.727), eles estão relacionados “com a extensão do modelo empresarial ao setor público, um modelo que se postula como mais eficiente e competitivo porque reduz os encargos financeiros do Estado com os serviços públicos”.

Com a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia, em 1986, e com o crescimento económico que se seguiu, houve uma alteração do contexto político, económico e social que fez sobressair a importância e a necessidade de um novo Código que organizasse e unisse as matérias de legislação e que também conseguisse adaptar e atualizar as normas laborais às urgências das empresas e dos trabalhadores. Contudo, a relativa estabilidade até ao final de 2003 rivaliza com a multiplicação legislativa em matéria laboral que se seguiu nos anos seguintes (Nascimento, 2012).

De referir, a título exemplificativo, que, em resultado da profunda crise em que Portugal se viu emaranhado, o país viu-se obrigado a submeter um pedido de resgate financeiro à Comissão Europeia. Foi neste contexto que, “em 17 de maio de 2011, o Governo português celebrou um Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica com a Troika, composta pelo Fundo Monetário Internacional, o Banco Central Europeu e a União Europeia” (Nascimento, 2012, p.47), sendo que este memorando se propôs, entre outras finalidades, a combater o desemprego, a flexibilizar as relações laborais e também a reduzir a despesa pública e os custos de produção.

Concretamente, o Governo português celebrou com a Troika este memorando que consiste, essencialmente, segundo Nascimento (2012, p.48),

(i) na redução do risco de desemprego de longa duração e no fortalecimento das redes de apoio social; (ii) na reforma da legislação de proteção do emprego para combater a segmentação do mercado de trabalho, promover a criação de emprego e facilitar a mobilidade dos trabalhadores entre profissões, empresas e sectores; (iii) na promoção da flexibilidade dos regimes de tempo de trabalho que permitisse adequar as cargas horárias aos picos de atividade e assim aumentar a competitividade das empresas; (iv) em promover a evolução dos custos de trabalho em função da efetiva criação de emprego e (v) na aprovação de legislação que melhorasse a empregabilidade dos jovens e das categorias mais desfavorecidas de trabalhadores.

Tendo em conta estes objetivos têm-se vindo a observar imensas alterações legislativas em matéria laboral e contributiva, tais como nas prestações de desemprego, nos contratos a termo, na flexibilidade dos tempos de trabalho, na redução dos custos de trabalho e na cessação do contrato de trabalho. É de realçar que, em 2013, a taxa de desemprego registada em Portugal ascendeu a 16,2% (Pordata, 2014), afetando cerca de 875 milhares de pessoas, sendo que deste conjunto, cerca de 543 milhares se caracterizam como desempregados de longa duração, ou seja, trabalhadores sem emprego, disponíveis para o trabalho e à procura de emprego há 12 meses ou mais, revelando a parca rotatividade no mercado de trabalho atualmente (Pordata, 2014b).

Não obstante, a medida considerada como sendo a mais relevante e emblemática desta reforma é a redução dos custos laborais que levou o Governo a assumir opções tendo em vista a diminuição da despesa pública e, simultaneamente, o aumento da receita (Nascimento, 2012). Concluindo, as mudanças instituídas após “a submissão do pedido de resgate financeiro obedecem a uma lógica de redução de custos (tanto para o Estado, através da diminuição das prestações sociais, como para os operadores económicos), combate ao desemprego e flexibilidade das relações de trabalho” (Nascimento, 2012, p.61).

Para finalizar, verifica-se que talvez seja necessário haver um debate com mais nuances sobre o tipo de sociedade em que se deseja viver. Será que o atual modelo de organização económica proporciona suficiente segurança económica e bem-estar? As políticas sociais atuais fornecem suficiente Segurança Social, oportunidade de educação, proteção e cuidados de saúde adequados? E será que o sistema político existente proporciona a oportunidade suficiente para influenciar os processos de tomada de decisão que afetam as vidas de todos? (Cooper, 2012). É seguindo este fio condutor que se torna relevante analisar o trabalho dos “funcionários públicos” e, especificamente, a prestação de serviços coletivos de natureza pública ou social, como é o caso, aliás, dos trabalhadores que exercem a sua atividade na Segurança Social.

3. O trabalho de “funcionário público”: prestação de um serviço público

O serviço público tem sido questionado inúmeras vezes, não só nos debates da Assembleia da República, mas também pela sociedade civil, e merece sê-lo pois é algo essencial em qualquer democracia, mais ainda numa democracia como a de Portugal, marcada por fortes desequilíbrios sociais (Marques, 2009).

Segundo Cunha (2011), o serviço público pretende satisfazer necessidades reconhecidas como coletivas, tendo em conta a sua dimensão incontestavelmente societária, no entanto, a sua definição tem sido atravessada por valores nem sempre facilmente conciliáveis – entre uma orientação para o bem comum e uma orientação dimensionada, de cariz mercantil (Schwartz, 2000). Aliás, se tradicionalmente a função pública se opunha ao setor privado, sendo específica a forma de emprego no setor público, há que ter noção que, atualmente, existe uma crescente fuga da Administração Pública para o direito privado (Canotilho & Moreira, 2007).

O serviço público é uma “orientação que se define pelo e para o bem comum” (Cunha, 2011, p.197) e que pretende satisfazer necessidades coletivas, o que retrata a realidade do NIJ. Contudo, a definição de serviço público não é algo estável e, “sobretudo com a chegada da década de 90 e os fenómenos da livre concorrência, da desregulação neoliberal e do desmantelamento do Estado-providência” (Cunha, 2011, p.197), a sua designação foi sendo alterada.

Um exemplo de que o conteúdo da noção de serviço público é algo mutável de Estado para Estado é que, durante muito tempo, o sistema de serviços públicos era definido por cada país e submetido, portanto, às exigências do direito nacional (Herzog, 2004).

Desde a Grécia antiga, os filósofos assumiram a existência de um interesse público que é mais do que a soma dos interesses dos indivíduos que compõem um sistema de governo. No entanto, atualmente, alega que o interesse público consiste simplesmente em interesses individuais somados, resultando na noção de que os “funcionários públicos” têm o dever especial de proteger e promover o interesse público. Não obstante, este interesse permanece na forma de quatro valores que os “funcionários públicos” são obrigados a promover: a responsabilidade, legalidade, integridade e capacidade de resposta (Elcock, 2006).

É ao nível do trabalho concreto que o compromisso entre diferentes valores tem que ser estabelecido (Cunha, 2011). Segundo Marques (2009), o debate deveria então ocorrer num outro registo, focando três questões fundamentais: a necessidade de melhorar permanentemente a qualidade do serviço público, a acessibilidade a estes serviços e a sua sustentabilidade. E se isto é verdade, acredita-se também que só pela convocação do “ponto de vista do trabalho” se poderá efetivamente compreender as implicações e os custos decorrentes da evolução do estatuto de “funcionário público”, com repercussão nas condições de trabalho e de emprego destes trabalhadores.

Existem três grandes princípios inerentes ao serviço público, sendo eles: o princípio de continuidade, o princípio de universalidade ou igualdade e o princípio de mutabilidade ou adaptabilidade. O primeiro princípio diz respeito à satisfação das necessidades coletivas regularmente, ou seja, sustenta que a atividade de serviço público deve satisfazer as necessidades sem que haja descontinuidades; o princípio de universalidade refere que todos os cidadãos devem ter um tratamento semelhante, independentemente da sua origem ou situação social, isto é, não deve haver discriminação, sendo que este princípio chega mesmo a ser o que visa a prevenção da exclusão social; e, por fim, o princípio de mutabilidade sustenta que, para que as novas necessidades do interesse da sociedade sejam correspondidas, é preciso que haja também uma evolução ou adaptação em permanência dos serviços (Cunha, 2011).

É ainda de realçar que, segundo Le Masne (2006), podem distinguir-se quatro tipos de serviços públicos: os que correspondem a prerrogativas de “soberania”, os “serviços sociais”, os “serviços nacionais de redes” e ainda os “serviços públicos locais”.

Os serviços públicos que correspondem a prerrogativas de “soberania” só podem ser assegurados pelo Estado; os segundos, identificados como “serviços sociais”, correspondem aos serviços públicos do Estado-providência, onde se enquadra a Segurança Social; em relação aos dois outros tipos de serviços públicos, a sua definição não é consensual, contudo, para Le Masne (2006), o terceiro tipo de serviços públicos define-se, tal como já foi referido, por “serviços nacionais de redes”, serviços estes que consagram atividades económicas e organizadas em rede (nos domínios da energia, das telecomunicações e dos transportes), e o último tipo afirma-se como “serviços públicos locais”, ou seja, há aqui uma diferenciação da escala, a “escala local”.

Concluindo, como foi analisado anteriormente, a função pública, atualmente, encontra-se muito mais próxima do direito privado, o que fez com que as reformas instituídas no país fossem decretadas sem se ter em conta a especificidade de cada atividade de trabalho. É então importante analisar que “pode-se arbitrar a questão salarial sem discutir o trabalho concreto. Mas para se determinar o número de trabalhadores, a discussão sobre o trabalho concreto é imprescindível” (Ferreira, 2011, p.23), ou seja, conclui-se que, para que se imponha qualquer tipo de mudança ou alteração, é essencial que haja, numa primeira fase, uma análise das atividades reais de trabalho e é indispensável que sejam tidas em conta as especificidades de cada uma delas.

4. Das mudanças na Administração Pública aos seus impactos

Numa sociedade cada vez mais orientada por uma lógica mercantil, “a reflexão crítica sobre a sociedade em que vivemos e a análise dos seus conflitos não são vistas como

produtivas” (Narotzky, 2012, p.729), sendo mesmo consideradas um obstáculo ao crescimento económico”.

As mudanças decretadas na Administração Pública foram alvo de alguma contestação social, ainda que atenuada, frequentemente, pelo medo de perda do emprego, o que reforça o sofrimento pelo trabalho. Não obstante, as questões do reconhecimento do trabalho são importantes na medida em que, tal como refere Dejours (2001), se, por um lado, o trabalho pode ser considerado como fonte de sofrimento e de distúrbios mentais, por outro lado, também pode estar na origem de prazer e de realização pessoal.

É assim que o reconhecimento do trabalho surge como uma noção indispensável pois é a partir dele mesmo que o sofrimento do trabalho pode ser moderado e até mesmo transformado em prazer, isto é, “no curso dos enfrentamentos das dificuldades inerentes à realidade do trabalho, os sujeitos se esforçam, isto é, mobilizam suas capacidades físicas, suas inteligências, habilidades e disposições, suas capacidades de relacionamento, suas subjetividades, enfim, para conseguirem um bom resultado” (Ferreira, 2011, p.22). Se estes esforços não forem reconhecidos o sofrimento instala-se, incontornavelmente (Ferreira, 2011).

Este reconhecimento foca-se naquilo que o trabalhador faz e não no trabalhador em si mesmo, tendo sempre que passar por julgamentos de utilidade ou de beleza pronunciados por outrem: os primeiros são emitidos, de um modo geral, pelos superiores hierárquicos e referem-se ao facto de o trabalho ser ou não útil e importante, enquanto os julgamentos de beleza são ditos pelos pares e reportam se o trabalho é ou não bem feito (Dejours, 1993).

É ainda de realçar que a falta de reconhecimento do trabalho e das suas especificidades nestes trabalhadores do NIJ reflete-se numa dissonância entre as predisposições que os trabalhadores adquirem e incorporam como “funcionários públicos” numa época “pré-crise”, isto é, prévia à reestruturação que se tem vindo a verificar, e as necessárias para que haja sucesso na “pós-reestruturação”. Estas frustrações e conflitos internos refletem, assim, o impacto da reestruturação do campo organizacional, ou seja, a luta para redefinir a prestação de serviços públicos em nome de uma maior eficiência, eficácia e responsabilização torna-se, então, extremamente visível (McDonough, 2006).

Resumindo, as mudanças organizacionais impostas pela crise fazem com que o princípio “tradicional” do serviço público – o sacrifício de interesses individuais, especialmente os económicos, para o bem da sociedade – se transforme e favorece assim a visão de que o bem-estar social é mais bem servido através de mecanismos de mercado (Bourdieu, 1998).

4.1 Impactos no trabalho e nos trabalhadores

Com as mudanças instituídas na Administração Pública e consequentes alterações no estatuto de “funcionário público”, surgem, inegavelmente, efeitos no trabalho e nos

trabalhadores e, com a definição insuficiente e inadequada dos papéis que suportam a atividade de trabalho, assume-se que tendem a gerar-se espaços de trabalho não estruturados, dentro dos quais os indivíduos desenvolvem dinâmicas operacionais que resultam em processos de carga incremental de trabalho, sendo que estas dinâmicas acabam por, muitas vezes, responder a processos adaptativos espontâneos com o objetivo de atender às exigências vivenciadas (Díaz, 2011).

Por exemplo, para Leplat (1997), a tarefa e a atividade não são iguais, uma vez que a tarefa responde ao objetivo prescrito pela organização e às condições definidas pela mesma para a sua realização, enquanto a atividade se foca naquilo que se realiza efetivamente para levar a cabo essa tarefa, tendo sempre que lidar com as exigências internas e contextuais. Se o aumento de uma hora de trabalho por dia parece favorável ao cumprimento de objetivos da atividade de trabalho, a verdade é que esta mudança só veio incrementar, ainda mais, as múltiplas solicitações com que estes trabalhadores se veem confrontados todos os dias, ou seja, refletiu-se em objetivos irrealistas face às exigências que os trabalhadores do NIJ já têm que enfrentar regularmente.

Por outro lado, Theureau (2001) indica que a atividade é um processo contingente no qual as exigências adquirem a sua materialização e significado. Com uma perspetiva teórica distinta, Clot (1999) dá ênfase às prescrições vistas como cristalizações provisórias de um cúmulo de contradições e acordos sociais realizados através da atividade dos distintos agentes que participam na definição do trabalho.

Devido à dificuldade prática que implica o controlo efetivo e a consideração adequada do conjunto de fatores que rodeiam o desenvolvimento de qualquer atividade, as pessoas, em situação de trabalho, veem-se chamadas, frequentemente, a redefinir ou a completar o prescrito para ajustá-lo às exigências emergentes da situação e às suas próprias características e necessidades. É ainda importante referir que quando se fala do impacto no trabalho, este não se reflete ao nível da definição de funções mas sim ao nível da atividade concreta, tal como ela é observada em contexto real.

Posto isto, e segundo Falzon (2004), torna-se evidente que há uma crescente ênfase nas competências individuais que os trabalhadores devem desenvolver pois são eles os verdadeiros atores que têm que resolver os problemas colocados pelas lacunas na definição das tarefas a ser executadas. Tal ênfase nos trabalhadores comporta assim um paradoxo em relação ao sentido do “que fazer” organizacional, considerando-se que os atores nas organizações não são entidades que atuam de forma isolada e que o sentido fundamental da organização é a coordenação e a articulação de ações.

Em suma, independentemente da atividade que as pessoas desenvolvem em contextos organizacionais tão diversos e realizando funções tão variadas, a definição insuficiente e inadequada das referências das atividades, como são os papéis, as funções e as regras que as

suportam, podem resultar em dinâmicas dissociadas e em processos de carga de trabalho incrementais. Tal como afirma Clot (1999), as prescrições não constituem referenciais arbitrários e externos à atividade das pessoas, bem pelo contrário, respondem à natureza social do trabalho específico. Do mesmo modo, o sentido coletivo de identidade e de propósito organizacional deriva das regras como referência do modo como as coisas são feitas e como as funções são exercidas (Alvesson & Willmott, 2004), de maneira tal que as regras podem, assim, operar tanto a nível interno como externo, explícito e implícito, e é sobre elas que se organiza a autorregulação dos trabalhadores e as suas interações com a realidade física e social (Yubero, 2004).

Para concluir, verifica-se que nos últimos anos tem havido grandes alterações que conduziram a uma reestruturação do trabalho e dos contextos em que se praticam as atividades, observando-se uma grande propensão para a desregulamentação, para a privatização e para a diminuição da influência do Estado na atividade económica (Cunha & Lacomblez, 2006).

Cada vez mais tem que haver um compromisso entre dimensões de eficiência do trabalho e objetivos que têm intrínsecos valores sem dimensão, tornando-se então relevante fazer a distinção entre estes dois tipos de valores: os primeiros – valores mercantis – referem-se aos valores que podem ser medidos e quantificáveis; enquanto os valores “sem dimensão” se caracterizam pela impossibilidade da mensuração, isto é, estão associados ao direito social e do trabalho, ou seja, ao bem comum (Schwartz, 1997). E é então este o desafio com que se confrontam os trabalhadores, uma vez que estes compromissos não são fáceis de se conciliarem.

4.2 Impactos na saúde e no bem-estar

O conceito de saúde é algo dinâmico e multidimensional pois, segundo Gollac e Volkoff (2000), as relações entre trabalho e saúde não são nem unívocas nem instantâneas: uma vez que, frequentemente, uma influencia a outra, e não são instantâneas pois há um período de latência entre a exposição a fatores determinantes do trabalho na saúde e o surgimento dos primeiros sintomas, isto é, não se fica doente de forma imediata. É então inequívoco que o trabalho tem impacto na saúde e que a evolução do estado de saúde leva os trabalhadores a conceberem estratégias para melhor se adaptarem às exigências do trabalho, apesar do estado em que se encontram.

De acordo com o comité misto da OIT (Organização Internacional do Trabalho) e da OMS (Organização Mundial da Saúde), o conceito de saúde no trabalho traduz-se na promoção e manutenção do mais alto grau de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, ou seja, vai para além da ausência de doença. Há então algumas características fundamentais a reter deste conceito, são elas: a saúde é dinâmica e está sempre a evoluir, é multidimensional pois não

se observa apenas com uma ficha clínica, é pessoal, subjetiva e não é apenas um estado pois está em permanente construção.

É ainda importante referir que, segundo Falzon e Mollo (2009), a saúde pode ser pensada como um estado ou como um processo sendo que, no primeiro caso, refere-se então à ausência de patologias, enquanto no segundo caso trata-se de uma abordagem mais construtiva, onde o principal objetivo não é o de evitar efeitos negativos mas sim o de luta pela preservação da saúde. Tal como afirmam Laville e Volkoff (1993), a intenção é a de, da melhor maneira possível, possibilitar a estruturação da sua própria saúde e do seu próprio envelhecimento.

Os trabalhadores não “ficam à espera” que essas mesmas condições provoquem efeitos na sua saúde, levando a doenças profissionais, a acidentes de trabalho e à incapacidade temporária ou permanente para a realização da sua atividade. Não obstante, é de reforçar que a saúde e o bem-estar no trabalho é um tema complexo e que implica que se tenham em conta os seguintes pontos: a saúde é individual mas constrói-se coletivamente num quadro social; o respeito pela legislação é uma condição indispensável na prevenção dos efeitos do trabalho na saúde, contudo, insuficiente; os problemas de saúde agem como reveladores de problemas no trabalho; as condições de emprego têm igualmente incidência sobre a saúde e, por último, a prevenção deve centrar-se no trabalho. E é este o ponto de vista da Psicologia do Trabalho sobre a relação entre o trabalho e a saúde, isto é, o foco é dado à análise da atividade de trabalho em contexto real, realçando sempre as perceções dos trabalhadores sobre as condições em que exercem a sua atividade e o impacto que as mesmas têm nas opções de organização do trabalho e na sua saúde (Barros-Duarte & Cunha, 2012).

Nesta fase torna-se importante recordar que este trabalho visa explorar uma questão específica no âmbito de um projeto que já teve início e onde já foram identificados alguns problemas de saúde. Posto isto, o objetivo, agora, é tentar reportar estes problemas de saúde às mudanças que foram introduzidas nos últimos anos.

Segundo Falzon (1994), qualquer atividade de trabalho implica uma atividade funcional e uma atividade meta funcional, isto é, uma atividade voltada para a realização da tarefa e uma atividade meta funcional que tem como objetivo transformar a própria atividade. O propósito final é, então, fazer com que esta atividade seja reconhecida como algo necessário para a organização e, para tal, é imprescindível que a organização se capacite deste potencial da atividade e dos que a praticam. Não obstante, continua a haver um crescente aumento das prescrições de procedimentos em muitas situações de trabalho, sendo a pressão temporal um dos maiores transtornos vivenciados, fazendo com que os trabalhadores não tenham sequer tempo de praticar a sua atividade, resultando num grande descontentamento por parte dos mesmos e, simultaneamente, em atitudes por parte das organizações que apenas trazem mais desconhecimento e incompreensão do que a atividade concreta exige, efetivamente, de cada um.

Assume-se assim que o ideal seria, então, “desenvolver o potencial capacitante das organizações de modo a que elas contribuam simultaneamente e de forma perene para a melhoria do bem-estar dos assalariados, para o desenvolvimento das competências e para a melhoria da performance” (Falzon & Mollo, 2009, p.64).

Numa altura em que se fala tanto do desenvolvimento sustentável, no sentido de sermos capazes de responder às “necessidades das gerações do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de responderem às suas” (United Nations, 1987), porquê este silêncio sobre as condições de emprego que podem comprometer o desenvolvimento de saberes e a sua transmissão às gerações futuras?

Deste modo, é importante afirmar que este desenvolvimento do trabalho deve, assim, ser declarado como algo fundamental a todas as organizações e a todos os que delas fazem parte (Falzon, Sauvagnac, & Chatigny, 1996), sendo que os trabalhadores devem participar no debate sobre a sua atividade e devem ter uma atitude reflexiva sobre ela, contribuindo para a sua evolução e para a transformação do seu impacto junto daqueles em que ela intervém.

CAPÍTULO II – Método

1. Introdução ao método

De modo a ser possível a compreensão da perspetiva dos trabalhadores sobre a evolução do estatuto de “funcionário público” e quais as suas implicações nas condições em que prestam este serviço público e na sua saúde e no seu bem-estar, a abordagem utilizada foi de carácter qualitativo.

Esta abordagem “diz respeito às qualidades das entidades, aos processos e significados que não podem ser experimentalmente examinados ou medidos em termos de quantidade, valor, intensidade ou frequência” (Denzin & Lincoln, 2000, p.8, tradução livre).

O recurso privilegiado à metodologia qualitativa reforça a natureza socialmente construída da realidade e a íntima relação entre o investigador e o que é estudado (Denzin & Lincoln, 1994), permitindo assim um estudo que se foca na realidade percebida por cada indivíduo, isto é, centrado no seu ponto de vista. Desta forma, esta metodologia permite então aceder às disposições, motivações e condutas destes trabalhadores no seu contexto real de trabalho (Carvalho, Naves, Castro, & Mércan-Hamann, 2010).

Posto isto, pretendeu-se conferir uma maior visibilidade aos constrangimentos intrínsecos à atividade neste contexto profissional, tendo como foco as alterações vivenciadas pelos trabalhadores após a reforma laboral em Portugal, ou seja, procurou-se dar visibilidade à evolução das condições de trabalho e aos fatores de risco que lhes estão associados, bem como aos seus efeitos ao nível da saúde e do bem-estar (Barros-Duarte & Cunha, 2010).

2. Objetivo geral da investigação

O objetivo geral do presente estudo consiste em estudar o ponto de vista dos trabalhadores do Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I. P., no que concerne ao seu estatuto de “funcionário público” e às condições de trabalho e de emprego inerentes.

3. Objetivos específicos

Os objetivos específicos deste estudo consistem em:

- a) Analisar a perspetiva dos trabalhadores sobre as alterações observadas no estatuto de “funcionário público”;**

- b) Analisar o seu impacto no trabalho – nas opções de organização do trabalho e nas suas condições de trabalho;**
- c) Analisar o seu impacto na sua saúde e no seu bem-estar.**

4. Questões de investigação

Representando os objetivos específicos deste estudo, emergiram as seguintes questões de investigação:

- I. Qual a perspetiva dos trabalhadores sobre a evolução do estatuto de “funcionário público”?**
- II. Quais as suas implicações ao nível da organização do trabalho e das condições em que prestam este serviço público?**
- III. Quais as consequências na sua saúde e no seu bem-estar?**

5. Participantes

No total, e como se pode verificar na Tabela 1, participaram oito trabalhadores neste estudo. Sete deles pertencem ao Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I. P., e um dos participantes pertence à Unidade de Desenvolvimento Social e Programas. Dos sete pertencentes do NIJ, três deles fazem parte do Setor de Promoção e Proteção, outros três incluem-se na Equipa de Apoio Técnico e há ainda um que pertence à área Administrativa.

Em relação às suas funções específicas, estas são mais variadas, incluindo o cargo de Diretora do Lar de Infância e Juventude da Segurança Social (N=1), Técnica da Equipa de Assessoria Técnica aos Tribunais (N=2), Chefe do Setor de Promoção e Proteção (N=1), Técnico da Equipa de Apoio Técnico (N=3) e ainda o cargo de Administrativa (N=1).

É importante referir que a antiguidade se traduziu no critério mais relevante para ser analisado, uma vez que os trabalhadores com mais antiguidade na organização seriam, à partida, aqueles que poderiam partilhar informação mais rica e detalhada relativamente aos objetivos deste estudo e, apesar de haver alguns participantes com uma antiguidade inferior a 12 anos, a média de antiguidade atinge os 23 anos.

Quanto à média de idades, esta traduz-se em 56 anos, sendo que sete dos participantes são licenciados e somente um tem apenas o ensino secundário. Em relação ao estado civil, quatro participantes são casados, dois são divorciados e outros dois são solteiros, contudo, apenas dois participantes não têm filhos.

Por fim, torna-se importante mencionar que esta amostra foi intencional, ou seja, não foi feita de forma aleatória. Isto significa que, mais do que constituir uma amostra de indivíduos, o objetivo desta amostragem é constituir uma amostra de experiências, pretendendo expressar as variações, tipicidades e singularidades do fenómeno. Posto isto, a amostra foi dirigida intencionalmente pelo processo de análise de dados do projeto de investigação que tem vindo a ser elaborado no NIJ, isto é, a amostra não foi selecionada previamente na íntegra, mas foi sendo constituída em função de questões que emergiram na análise dos dados do projeto de investigação no NIJ mais amplo em que se enquadra também esta Dissertação, tendo sido colocado o foco, então, na antiguidade dos trabalhadores (Strauss & Corbin, 1990).

Tabela 1:

Caracterização Sociodemográfica dos Participantes

Data da Entrevista	Código da Entrevista	Área de Atividade	Função Específica	Idade	Antiguidade	Habilitações Literárias	Estado Civil	Filhos
02.04.2014	CE1	Unidade de Desenvolvimento Social e Programas	Diretora do Lar de Infância e Juventude da Segurança Social	62 anos	36 anos	Licenciatura	Casada	Sim
	CE2	Setor de Promoção e Proteção do NIJ	Técnica da Equipa de Assessoria Técnica aos Tribunais	60 anos	30 anos	Licenciatura	Divorciada	Sim
07.04.2014	CE3	Setor de Promoção e Proteção do NIJ	Chefe do Setor de Promoção e Proteção	58 anos	7 anos	Licenciatura	Divorciada	Não
	CE4	Equipa de Apoio Técnico do NIJ	Técnico da Equipa de Apoio Técnico	62 anos	5 anos	Licenciatura	Solteiro	Não
	CE5	Equipa de Apoio Técnico do NIJ	Técnica da Equipa de Apoio Técnico	42 anos	11 anos	Licenciatura	Solteira	Sim
17.04.2014	CE6	Administrativa do NIJ	Administrativa	50 anos	30 anos	Ensino Secundário	Casada	Sim
	CE7	Equipa de Apoio Técnico do NIJ	Técnica da Equipa de Apoio Técnico	53 anos	25 anos	Licenciatura	Casada	Sim
24.04.2014	CE8	Setor de Promoção e Proteção do NIJ	Técnica da Equipa de Assessoria Técnica aos Tribunais	62 anos	38 anos	Licenciatura	Casada	Sim

6. Instrumentos

O instrumento utilizado reporta-se a um Guião de Entrevista concebido no quadro deste estudo específico e que tem como dimensões principais os seguintes pontos: 1. *Dados*

Sociodemográficos; 2. Trajetória profissional, mudanças no estatuto profissional e no serviço público prestado; 3. Análise da atividade de trabalho; 4. Impactos das mudanças introduzidas na atividade de trabalho e nos trabalhadores; 5. Propostas de transformação/melhoria e ainda o ponto 6. Conclusão/Avaliação do Processo.

O primeiro ponto aborda, tal como o nome assim o indica, os dados sociodemográficos que permitiram a caracterização dos participantes.

Em relação ao ponto número dois, este reporta-se à caracterização da trajetória profissional na Segurança Social, isto é, quais as funções desempenhadas, quais os objetivos específicos do trabalho, a existência, ou não, de uma progressão na carreira e a identificação dos períodos críticos, desde que o participante começou a trabalhar; numa segunda fase, abordam-se as mudanças nas condições de emprego e de trabalho associadas ao estatuto de trabalhador na função pública, ou seja, verifica-se qual é a situação atual de emprego e a perceção sobre o trabalho, tanto no setor público como no setor privado. Por fim, analisam-se ainda as alterações no serviço público prestado focando a atenção nas implicações que trouxeram para o seu trabalho as mudanças introduzidas na Administração Pública, abordam-se que dimensões permaneceram invisíveis nestas mudanças decretadas, do ponto de vista do participante, e ainda a sua participação, ou não, em greves ou movimentos de contestação, face a estas mudanças.

Quanto à análise da atividade de trabalho, o foco é dado à caracterização de um trabalho *bem feito* e às prioridades e aos valores implícitos no exercício desta atividade. Seguidamente, abordam-se as relações de trabalho, analisam-se as estratégias desenvolvidas pelo participante para conseguir gerir todos os constrangimentos e, por último, abordam-se as perspetivas de carreira e realização profissional.

O ponto quatro do Guião de Entrevista analisa, essencialmente, o impacto do trabalho percebido na saúde, ou seja, aborda-se a perceção do participante face aos riscos a que está exposto, a sua perspetiva de a saúde ser, ou não, afetada pelo trabalho que desenvolve e verificam-se quais os problemas de saúde mais identificados como provocados ou agravados pelo trabalho. No final deste ponto, analisam-se ainda os impactos possíveis da atividade de trabalho do participante na vida dos outros.

Em relação ao ponto cinco, este começa por abordar as propostas de intervenção em contexto de trabalho, isto é, que aspetos do trabalho é que o participante acha que deveriam ser alvo de intervenção, o que é que o participante mudaria no seu trabalho, caso tivesse a possibilidade de o fazer, e ainda o que é que este acha que deveria ser alvo de um maior reconhecimento no seu trabalho.

Para terminar, no ponto seis, devolvendo, em linhas gerais, o que foi dito e validando as informações recolhidas, perguntando também se o entrevistado tem algo mais que queira acrescentar, convida-se o mesmo a expressar a sua opinião geral sobre a entrevista e como se sentiu ao longo da mesma.

7. Procedimentos de recolha de dados

Para que a recolha de dados fosse feita, as questões éticas e deontológicas são pontos indispensáveis que tiveram que estar certificados. Neste sentido, assegurou-se o consentimento informado (Anexo 1: Consentimento Informado) dos participantes no estudo, explicitando claramente os objetivos da investigação. Este consentimento contemplou também a possibilidade de desistência sem qualquer tipo de implicação para o participante e a garantia de confidencialidade e de anonimato dos dados recolhidos.

Os dados foram recolhidos ao longo do mês de abril, no local de trabalho, em distintos dias e em diferentes salas, sob a forma de registo áudio das entrevistas individuais, de forma a assegurar o máximo de rigor e de fidedignidade dos dados recolhidos. A maioria das entrevistas realizou-se no Instituto da Segurança Social, I. P., no Porto, e apenas uma delas ocorreu no Instituto da Segurança Social, I. P., em Gaia.

É de realçar ainda que, para que fosse possível esta recolha de dados, os responsáveis foram contactados previamente, garantindo que todas as condições necessárias para o desenvolvimento do estudo se encontrassem precavidas e contratando os participantes, com base no critério já definido da antiguidade.

8. Procedimentos de análise de dados

Uma vez que este estudo assume uma abordagem qualitativa, o tratamento dos dados foi, também ele, feito de forma qualitativa, ou seja, utilizou-se uma abordagem indutiva que procura significados e compreensões holísticas, defendendo que em cada coisa está representado um todo e que este transcende a simples soma das suas partes (Hayes, 1997).

Desta forma, e como já foi referido, as entrevistas foram então gravadas em registo áudio e, posteriormente, foram transcritas na íntegra, tendo o seu conteúdo sido analisado com recurso ao *software* NVivo 9.

Posto isto, a partir dos dados obtidos construiu-se um sistema de categorias e, à medida que o processo de construção e de análise foi evoluindo, estabeleceram-se relações entre as diferentes categorias de análise que o compõem (Rennie, Phillips, & Quartaro, 1988), fundamentando o conhecimento desta situação de trabalho de forma mais aprofundada.

De referir ainda que foi a partir do *software* NVivo 9 que se conseguiu interrogar os dados e responder às questões de investigação enunciadas, utilizando-se assim a análise de conteúdo que, através de procedimentos sistemáticos e objetivos, se traduz numa descrição dos conteúdos dos discursos dos participantes (Bardin, 2009).

CAPÍTULO III – Análise e Discussão dos Resultados

1. Descrição do Sistema de Categorias

Com o objetivo de dar resposta às questões de investigação anteriormente descritas foi desenvolvido um sistema de categorias (Anexo 2: Sistema de Categorias) que contempla cinco categorias de primeira ordem: *Atividade de Trabalho (1)*; *Trajetória Profissional (2)*; *Mudanças na Administração Pública (3)*; *Impactos no Trabalho e na Saúde (4)* e *Propostas de Melhoria (5)*.

Seguidamente, cada uma destas categorias será abordada, descrevendo-se o seu conteúdo e especificidades.

Atividade de Trabalho (1)

Através da formulação desta categoria de primeira ordem, uma categoria mais micro e que descreve a atividade de trabalho atual, centrando-se no “eu”, no vivido por cada participante, surgiram sete categorias de segunda ordem, nomeadamente: *Objetivos (1.1)*, *Trabalho bem feito (1.2)*, *Constrangimentos (1.3)*, *Estratégias (1.4)*, *Relações de trabalho (1.5)*, *Perceção de realização profissional (1.6)* e ainda *Impacto desta atividade na vida dos outros (1.7)*.

Objetivos (1.1)

Esta categoria de segunda ordem foca-se na descrição dos objetivos da atividade de trabalho e, segundo os discursos de cada participante, surgiram oito categorias de terceira ordem que fazem, assim, a exposição dos objetivos do trabalho: *Coordenação de equipas de trabalho (1.1.1)*, *Acompanhamento de processos de promoção e proteção (1.1.2)*, *Supervisão e apoio do trabalho dos técnicos (1.1.3)*, *Cumprimento da Lei da Proteção (1.1.4)*, *Elaboração e execução de projetos de vida (1.1.5)*, *Gestão de processos com situações complexas de saúde mental (1.1.6)*, *Caracterização das crianças propostas para adoção (1.1.7)* e ainda *Apoio administrativo (1.1.8)*.

Trabalho bem feito (1.2)

Relativamente a esta categoria de segunda ordem, esta abrange a descrição do que é um trabalho *bem feito* e também o que é necessário para que haja um trabalho *bem feito*, nesta atividade e, posto isto, surgiram 21 categorias de terceira ordem: *Não generalizar (1.2.1)*, *Criar*

empowerment nas pessoas (1.2.2), Proporcionar uma vida melhor aos outros (1.2.3), Ponderar, planejar e executar com rigor (1.2.4), Definir projetos de vida atempadamente (1.2.5), Trabalhar de forma multidisciplinar (1.2.6), Cumprir os objetivos definidos (1.2.7), Acompanhar as famílias e as crianças (1.2.8), Estar no terreno (1.2.9), Criatividade técnica e imaginação (1.2.10), Relação empática com o cliente (1.2.11), Reflexão sobre o trabalho (1.2.12), Resistência à exigência excessiva (1.2.13), Superior interesse da criança (1.2.14), Imparcialidade (1.2.15), Interesse do técnico (1.2.16), Componente humana (1.2.17), Necessidade de períodos mais calmos (1.2.18), Prioridade dos processamentos salariais (1.2.19), Menos volume de trabalho (1.2.20) e ainda Ter meios (1.2.21).

É de realçar que, apesar desta categoria de segunda ordem abarcar duas coisas distintas – definição de trabalho *bem feito* e o que é necessário para que este possa ser assim reconhecido – optou-se por não se dividir esta informação em duas categorias de terceira ordem distintas, uma vez que a informação se foca no mesmo tema – o trabalho *bem feito*. Sendo assim, até à categoria *Estar no terreno (1.2.9)*, inclusive, aborda-se a definição de um trabalho *bem feito* e, a partir da categoria *Criatividade técnica e imaginação (1.2.10)* em diante, analisa-se o que é considerado imprescindível para que esse trabalho *bem feito* se possa concretizar.

Constrangimentos (1.3)

Esta categoria de segunda ordem traduz-se na descrição dos constrangimentos intrínsecos ao exercício desta atividade de trabalho, e, a partir desta, surgiram 11 categorias de terceira ordem, sendo elas: *Possibilidade de decisões enviesadas por valores pessoais (1.3.1), Ausência de viaturas/motoristas (1.3.2), Condições físicas (1.3.3), Dificuldade em gerir as emoções (1.3.4), Necessidade de pensar hora a hora e não dia a dia (1.3.5), Incerteza de continuidade (1.3.6), Trabalho de desgaste rápido (1.3.7), Prazos extremamente curtos (1.3.8), Trabalho stressante e cansativo (1.3.9), Interrupções constantes (1.3.10) e também Volume de trabalho excessivo (1.3.11).*

Estratégias (1.4)

Em relação a esta categoria de segunda ordem, nela é feita a descrição das estratégias desenvolvidas de forma a combater os constrangimentos desta atividade de trabalho e, sendo assim, surgiram nove categorias de terceira ordem que refletem essas mesmas estratégias: *Formação (1.4.1), Trabalho em rede (1.4.2), Metodologia de trabalho pragmática (1.4.3), Boa gestão do tempo e organização (1.4.4), Tempo e experiência (1.4.5), Disponibilidade (1.4.6), Boa disposição (1.4.7), Encontrar a solução em si mesmo (1.4.8) e Ignorar a pressão e a frustração (1.4.9).*

Relações de trabalho (1.5)

Referentes a esta categoria de segunda ordem, que caracteriza as relações de trabalho nesta atividade, surgiram duas categorias de terceira ordem, nomeadamente: *Trabalho em equipa (1.5.1)* e *Trabalho solitário (1.5.2)*.

Perceção de realização profissional (1.6)

Relativamente a esta categoria de segunda ordem que analisa a perceção de realização profissional nesta atividade de trabalho, surgiram duas categorias de terceira ordem que descrevem se esta realização profissional existe ou se se encontra comprometida: *Existente (1.6.1)* e *Comprometida (1.6.2)*.

Impacto desta atividade na vida dos outros (1.7)

A última categoria de segunda ordem foca-se, tal como o nome assim o indica, na descrição do impacto desta atividade na vida de terceiros, sejam eles clientes ou colegas e, sendo assim, surgiram duas categorias de terceira ordem: *Clientes/Utentes (1.7.1)* e *Colegas de trabalho (1.7.2)*.

Trajectoria Profissional (2)

Contemplando os dados reunidos, após relato dos participantes, a segunda categoria de primeira ordem descreve a trajetória profissional dos trabalhadores. Esta categoria diz respeito a uma análise temporalmente mais alargada da história profissional do participante de forma a compreender como chegou até à atividade que pratica nos dias de hoje; é uma categoria que serve para contextualizar a atividade de trabalho atual. Posto isto, desta categoria surgiram três categorias de segunda ordem, sendo elas: *Funções desempenhadas (2.1)*, *Progressão na carreira (2.2)* e *Períodos críticos (2.3)*.

Funções desempenhadas (2.1)

Esta categoria de segunda ordem descreve as funções desempenhadas e os locais de trabalho, ao longo da trajetória profissional, e foi a partir desta que surgiram 20 categorias de terceira ordem, nomeadamente: *Reabilitação social (2.1.1)*, *Assessoria técnica aos Tribunais (2.1.2)*, *Trabalho técnico na área da infância (2.1.3)*, *Direção do Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios (2.1.4)*, *Chefia da assessoria técnica aos Tribunais (2.1.5)*, *Jurisdição no*

Ministério da Justiça (2.1.6), Estabelecimento prisional e Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2.1.7), Apoio técnico às EMAT's (2.1.8), Apoio técnico às adoções (2.1.9), Chefia do setor de promoção e proteção (2.1.10), Ajudante de creche em jardim-de-infância (2.1.11), Assistente administrativa (2.1.12), Coordenação de projeto sobre o abandono escolar (2.1.13), Atendimento à população (2.1.14), Comissões de proteção de crianças e jovens (2.1.15), Apoio técnico ao apadrinhamento civil (2.1.16), Direção de um infantário (2.1.17), Coordenação de projeto de intervenção comunitária (2.1.18), Direção do Centro António Cândido (2.1.19) e ainda Equipa de apoio técnico (2.1.20).

Progressão na carreira (2.2)

Relativamente a esta categoria de segunda ordem, surgiram duas categorias de terceira ordem que explicitam o momento em que esta progressão ocorreu, ao longo da trajetória profissional: *Na organização atual (2.2.1)* e *Em organizações anteriores (2.2.2)*.

Períodos críticos (2.3)

Quanto a esta categoria de segunda ordem, nela constam os períodos considerados pelos participantes como os mais críticos, ao longo da sua trajetória profissional. Assim sendo, surgiram seis categorias de terceira ordem: *Inexistência de um período concreto (2.3.1)*, *Início da carreira (2.3.2)*, *Entrada na Segurança Social (2.3.3)*, *Mudanças de chefias (2.3.4)*, *Períodos de chefia (2.3.5)* e *Período atual (2.3.6)*.

Mudanças na Administração Pública (3)

Esta categoria de primeira ordem traduz-se numa categoria macro que analisa as opiniões dos trabalhadores face à Administração Pública, ou seja, é uma categoria que transcende a dimensão do “eu” de cada trabalhador, embora se trate de mudanças que se repercutem na atividade concreta dos trabalhadores. Sendo assim, surgiram quatro categorias de segunda ordem, designadamente: *Situação de emprego atual (3.1)*, *Setor público VS setor privado (3.2)*, *Dimensões invisíveis do trabalho (3.3)* e *Reação face às políticas assumidas (3.4)*.

Situação de emprego atual (3.1)

Referentes a esta categoria de segunda ordem que, tal como o nome assim o indica, descreve a situação de emprego atual dos participantes, surgiram cinco categorias de terceira

ordem, sendo elas: *Funcionário Público (3.1.1)*, *Contrato na Função Pública (3.1.2)*, *Redução de vencimentos (3.1.3)*, *Aumento de contribuições/impostos (3.1.4)* e *Aumento da idade da reforma (3.1.5)*. Esta categoria, além de abordar qual o atual “estatuto de emprego” do participante, se é “funcionário público” ou se possui um contrato na função pública, analisa ainda as mudanças na Administração Pública mais referidas.

Setor público VS setor privado (3.2)

Relativamente a esta categoria de segunda ordem, que analisa as percepções sobre o trabalho nos dois setores, surgiram três categorias de terceira ordem: *Percepção sobre o trabalho no setor público (3.2.1)*, *Percepção sobre o trabalho no setor privado (3.2.2)* e *Poucas diferenças percebidas (3.2.3)*.

Dimensões invisíveis do trabalho (3.3)

Esta categoria de segunda ordem foca-se nas dimensões do trabalho que, do ponto de vista dos participantes, não foram tidas em conta aquando da introdução das mudanças na Administração Pública. Posto isto, surgiram então cinco categorias de terceira ordem, nomeadamente: *Os próprios trabalhadores (3.3.1)*, *Rigidez excessiva do horário de trabalho (3.3.2)*, *Saída de trabalhadores e aumento do trabalho já realizado (3.3.3)*, *Especificidade desta atividade (3.3.4)* e *Preocupação exclusiva com os números (3.3.5)*.

Reação face às políticas assumidas (3.4)

Nesta categoria de segunda ordem inserem-se todos os discursos referentes à reação face às políticas assumidas, ou seja, à participação em greves e movimentos de contestação ou à não atuação. Sendo assim, surgiram três categorias de terceira ordem: *Greves (3.4.1)*, *Movimentos de contestação (3.4.2)* e *Não atuação (3.4.3)*.

Impactos no Trabalho e na Saúde (4)

Da formulação desta categoria de primeira ordem, que descreve os impactos das mudanças instituídas na Administração Pública, tanto no trabalho como na saúde dos trabalhadores, surgiram sete categorias de segunda ordem, designadamente: *Mudanças nas condições de trabalho (4.1)*, *Qualidade do serviço prestado (4.2)*, *Riscos profissionais (4.3)*, *Percepção de impacto do trabalho na saúde (4.4)*, *Problemas de saúde provocados/agravados*

pelo trabalho (4.5), Medicação (4.6) e ainda Impacto direto das Mudanças na Administração Pública ao nível da saúde (4.7).

Mudanças nas condições de trabalho (4.1)

Esta categoria de segunda ordem traduz-se na descrição das mudanças nas condições de trabalho face às mudanças na Administração Pública e, posto isto, surgiram nove categorias de terceira ordem: *Aumento do horário de trabalho (4.1.1), Sobrecarga e ritmo excessivos de trabalho (4.1.2), Espaços de trabalho inadequados (4.1.3), Ausência de viaturas (4.1.4), Resolução de situações mais complexas (4.1.5), Aumento da burocratização (4.1.6), Diminuição de regalias em relação a horários, férias e folgas (4.1.7), Ausência de ajuda de custos (4.1.8) e Aumento da área geográfica de atuação (4.1.9).*

Qualidade do serviço prestado (4.2)

Quanto a esta categoria de segunda ordem, nela consta o impacto percebido das mudanças na Administração Pública, na qualidade do serviço prestado, surgindo assim duas categorias de terceira ordem: *Aumento da produtividade (4.2.1) e Sem alterações na produtividade (4.2.2).*

Riscos profissionais (4.3)

Relativamente a esta categoria de segunda ordem, esta aborda os riscos profissionais a que os trabalhadores têm a perceção de estarem expostos, surgindo então 12 categorias de terceira ordem que descrevem esses mesmos riscos: *Exposição não percecionada (4.3.1), Exposição constante ao computador (4.3.2), Situações urgentes/complicadas que causam mais cansaço/nervosismo (4.3.3), Pressão/Tensão (4.3.4), Hipersolicitação (4.3.5), Ritmo de trabalho intenso (4.3.6), Temperatura inadequada (4.3.7), Perigo de queda (4.3.8), Agressão física (4.3.9), Viaturas inseguras (4.3.10), Sítios isolados, complicados e perigosos (4.3.11) e ainda “Os outros estão pior do que eu” (4.3.12).*

Perceção de impacto do trabalho na saúde (4.4)

Esta categoria de segunda ordem aborda a perceção dos trabalhadores em relação ao impacto do trabalho na saúde, surgindo assim duas categorias de terceira ordem: *Existência de impacto (4.4.1) e Sem impacto (4.4.2).*

Problemas de saúde provocados/agravados pelo trabalho (4.5)

Em relação a esta categoria de segunda ordem, esta aborda, assim como o nome o descreve, os problemas de saúde indicados como provocados/agravados pelo trabalho, sendo que surgiram 14 categorias de terceira ordem que traduzem a descrição dos mesmos: *Stress/Ansiedade (4.5.1)*, *Fragilidade em termos físicos (4.5.2)*, *Problemas de visão (4.5.3)*, *Dores de costas (4.5.4)*, *Cansaço/Desgaste (4.5.5)*, *Problemas de coluna (4.5.6)*, *Intranquilidade (4.5.7)*, *Problemas de sono (4.5.8)*, *Problemas de circulação (4.5.9)*, *Frustração/Angústia (4.5.10)*, *Dificuldade em respirar (4.5.11)*, *Problemas de postura (4.5.12)*, *Fragilidade em termos emocionais (4.5.13)* e ainda *Inexistência de problemas de saúde (4.5.14)*.

Medicação (4.6)

Quanto a esta categoria de segunda ordem que aborda a relação da medicação tomada com o trabalho exercido, surgiram duas categorias de terceira ordem: *Relacionada com o trabalho (4.6.1)* e *Não relacionada com o trabalho (4.6.2)*.

Impacto direto das Mudanças na Administração Pública ao nível da saúde (4.7)

Por último, esta categoria de segunda ordem descreve, assim como o nome o indica, a percepção dos trabalhadores face ao impacto direto das mudanças na Administração Pública ao nível da saúde, tendo surgido então duas categorias de terceira ordem: *Impacto percecionado (4.7.1)* e *Sem impacto (4.7.2)*.

Propostas de Melhoria (5)

Finalmente, e no que respeita à última categoria de primeira ordem, surgiram duas categorias de segunda ordem: *Propostas de intervenção (5.1)* e *Reconhecimento do trabalho (5.2)*.

Propostas de intervenção (5.1)

Esta categoria de segunda ordem diz respeito às propostas de intervenção dos participantes, ou seja, foca-se naquilo que estes alterariam na sua atividade de trabalho, caso tivessem oportunidade e possibilidade para o fazer. Sendo assim, surgiram 12 categorias de terceira ordem, nomeadamente: *Condições físicas (5.1.1)*, *Número de viaturas disponíveis*

(5.1.2), *Salário* (5.1.3), *Investigação* (5.1.4), *Envolvimento dos trabalhadores na discussão/participação* (5.1.5), *Horário de trabalho* (5.1.6), *Rotatividade* (5.1.7), *Atividade de desgaste rápido* (5.1.8), *Dias de férias* (5.1.9), *Escolha dos trabalhadores desta área* (5.1.10), *Volume de trabalho* (5.1.11) e também *Trabalho no terreno* (5.1.12).

Reconhecimento do trabalho (5.2)

Para terminar, esta categoria de segunda ordem foca-se na descrição das percepções relativamente ao reconhecimento do trabalho, surgindo assim duas categorias de terceira ordem: *Inexistência VS Importância* (5.2.1) e *Inexistência VS Indiferença* (5.2.2).

2. Resposta às questões de investigação

A partir dos dados obtidos através das entrevistas realizadas, a análise e discussão dos resultados foi orientada de acordo com as questões de investigação previamente referidas, integrando também a revisão da literatura.

Numa primeira fase, torna-se relevante fazer uma breve descrição da atividade de trabalho executada pelos participantes, focalizando este ponto nos objetivos do trabalho, na definição de um trabalho *bem feito* e naquilo que é imprescindível para que esse trabalho *bem feito* seja possível, e ainda nos constrangimentos que surgem no exercício desta atividade.

Seguidamente, o foco de análise centra-se, então, e de acordo com os dados mais relevantes, na resposta às questões de investigação.

Descrição da atividade de trabalho

Tabela 2:

Perceção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Objetivos

Coordenação de equipas de trabalho (1.1.1)

Acompanhamento de processos de promoção e proteção (1.1.2)

Supervisão e apoio do trabalho dos técnicos (1.1.3)

Cumprimento da Lei da Proteção (1.1.4)

Elaboração e execução de projetos de vida (1.1.5)

Gestão de processos com situações complexas de saúde mental (1.1.6)

Caracterização das crianças propostas para adoção (1.1.7)

Apoio administrativo (1.1.8)

Para que esta descrição da atividade de trabalho seja feita de forma sucinta e concisa, recorrer-se-á a três Tabelas que descrevem esta atividade. Como se pode observar na Tabela 2, foram oito os objetivos da atividade de trabalho enunciados pelos participantes. Esses oito objetivos, tal como já foi referido, traduzem-se nas categorias de terceira ordem que surgiram da categoria de primeira ordem *Atividade de Trabalho (1)*.

Dos oito objetivos mencionados, há três que se destacam dos demais, isto é, foram mais vezes emitidos pelos trabalhadores, nomeadamente: *Acompanhamento de processos de promoção e proteção (1.1.2)*, onde é dito que o objetivo primordial é, então:

“(…) acompanhar as famílias de acolhimento e, simultaneamente, acompanhar as crianças que elas integram e as famílias biológicas dessas crianças (...) no âmbito da promoção e proteção...” (CE8)

E os outros dois objetivos a serem mais vezes mencionados traduzem-se nas categorias de terceira ordem *Supervisão e apoio do trabalho dos técnicos (1.1.3)* e também *Elaboração e execução de projetos de vida (1.1.5)*:

“Portanto, a minha atividade, essencialmente, é apoiar, hum, tecnicamente, os técnicos que estão no terreno.” (CE7); “(...) focar nos jovens e nas crianças e prepará-los para a vida, não há outra solução.” (CE1)

Tabela 3:

Perceção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Trabalho *bem feito*

Definição	Componentes necessárias
<i>Não generalizar (1.2.1)</i>	<i>Criatividade técnica e imaginação (1.2.10)</i>
<i>Criar empowerment nas pessoas (1.2.2)</i>	<i>Relação empática com o cliente (1.2.11)</i>
<i>Proporcionar uma vida melhor aos outros (1.2.3)</i>	<i>Reflexão sobre o trabalho (1.2.12)</i>
<i>Ponderar, planear e executar com rigor (1.2.4)</i>	<i>Resistência à exigência excessiva (1.2.13)</i>
<i>Definir projetos de vida atempadamente (1.2.5)</i>	<i>Superior interesse da criança (1.2.14)</i>
<i>Trabalhar de forma multidisciplinar (1.2.6)</i>	<i>Imparcialidade (1.2.15)</i>
<i>Cumprir os objetivos definidos (1.2.7)</i>	<i>Interesse do técnico (1.2.16)</i>
<i>Acompanhar as famílias e as crianças (1.2.8)</i>	<i>Componente humana (1.2.17)</i>
<i>Estar no terreno (1.2.9)</i>	<i>Necessidade de períodos mais calmos (1.2.18)</i>
	<i>Prioridade dos processamentos salariais (1.2.19)</i>
	<i>Menos volume de trabalho (1.2.20)</i>
	<i>Ter meios (1.2.21)</i>

Em relação ao trabalho *bem feito*, e com recurso à Tabela 3, verifica-se que, tal como já foi abordado anteriormente, os trabalhadores expuseram as suas perceções acerca da definição de um trabalho *bem feito* e também daquilo que é essencial para se realizar esse trabalho.

Analisando os dados que integram esta Tabela verificou-se que as categorias de terceira ordem mais enunciadas como uma definição de um trabalho *bem feito* foram a *Proporcionar uma vida melhor aos outros (1.2.3)* e também a *Estar no terreno (1.2.9)*:

“(…) que se lhes dê oportunidade, de facto, de viverem melhor…” (CE2); “(…) a prioridade neste trabalho, hum, é conseguirmos estar mais no terreno…” (CE7)

Quanto às componentes necessárias para que este trabalho *bem feito* seja realizado, realçam-se as categorias de terceira ordem *Reflexão sobre o trabalho (1.2.12)* e *Superior interesse da criança (1.2.14)*:

“(…) o nosso trabalho precisa de muita reflexão porque, senão, vamos cometer asneiras e, depois, quem paga essas asneiras são as crianças…” (CE7); “(…) o princípio que, que forma toda a nossa atividade é o supremo interesse de, da criança.” (CE3)

Tabela 4:

Perceção dos participantes face à sua atividade de trabalho: Constrangimentos

Possibilidade de decisões enviesadas por valores pessoais (1.3.1)

Ausência de viaturas/motoristas (1.3.2)

Condições físicas (1.3.3)

Dificuldade em gerir as emoções (1.3.4)

Necessidade de pensar hora a hora e não dia a dia (1.3.5)

Incerteza de continuidade (1.3.6)

Trabalho de desgaste rápido (1.3.7)

Prazos extremamente curtos (1.3.8)

Trabalho stressante e cansativo (1.3.9)

Interrupções constantes (1.3.10)

Volume de trabalho excessivo (1.3.11)

Relativamente aos constrangimentos intrínsecos ao exercício desta atividade de trabalho, como se verifica na Tabela 4, os participantes elencaram, no total, 11 constrangimentos. Destes 11, os dois que foram referidos mais vezes refletem-se nas categorias de terceira ordem *Condições físicas (1.3.3)* e *Volume de trabalho excessivo (1.3.11)*.

Em relação à categoria de terceira ordem *Condições físicas (1.3.3)*, são inúmeras as referências feitas pelos trabalhadores:

“(...) salas pouco, pouco, como é que hei-de, ventiladas...” (CE2); “(...) não temos as melhores cadeiras, aliás, as condições de trabalho são muito más nesta casa, os (...) gabinetes, os espaços, os espaços open space que criaram, hum, portanto, em termos de condições de trabalho são péssimas.” (CE3); “(...) não temos as melhores condições, não, a nível físico não temos...” (CE6)

Já a categoria de terceira ordem *Volume de trabalho excessivo (1.3.11)*, esta também é alvo de várias alusões que retratam, assim, o excesso de processos e relatórios que estes técnicos têm, permanentemente, em mãos. Estes constrangimentos impõem, assim, conflitos aos trabalhadores: entre levar o trabalho para casa e tentar terminá-lo, ultrapassando assim algumas barreiras de confidencialidade, ou então não o fazer mas, desta forma, não conseguir também terminar o trabalho que lhes está consignado.

Para terminar esta descrição da atividade de trabalho é de referir ainda que, de forma a combater estes constrangimentos, os trabalhadores veem-se obrigados a “colocar de parte” o prescrito e as normas estabelecidas *a priori* e a redefinir essas mesmas regras de forma a conseguir realizar o seu trabalho da maneira mais rápida e, simultaneamente, da melhor maneira possível, recorrendo a algumas estratégias, sendo que as mais mencionadas se traduzem na formação constante dos trabalhadores, mesmo sendo esta suportada, muitas vezes, pelos próprios, e na disponibilidade dos mesmos para com os seus colegas de trabalho, realçando ainda que o trabalho em equipa é uma mais-valia desta atividade, cujo impacto na vida dos outros é sempre ponderado:

“(...) nós funcionamos e trabalhamos com a vida de terceiros, principalmente, de crianças, não é? Isto, se nós pensarmos bem na dimensão que tem esta área de intervenção acho que, se pensássemos bem (...) fugíamos desta área, nunca interviríamos nesta área, estamos a decidir sobre vida de pessoas e, sem, sem rede, não é? Não sabemos os efeitos que as nossas decisões vão ter, no futuro, na vida daquelas pessoas, tanto das crianças, como das famílias deles, como das pessoas que estão à volta...” (CE8)

Concluindo, o que se verifica neste Núcleo da Segurança Social é que os trabalhadores não se orientam exclusivamente pelas regras predefinidas mas, pelo contrário, acabam por redefinir estratégias e meios para que consigam realizar a sua atividade e para que consigam satisfazer todos os pedidos a que estão sujeitos.

I. Qual a perspectiva dos trabalhadores sobre a evolução do estatuto de “funcionário público”?

Com o objetivo de se cruzar algumas dimensões fundamentais na análise desta questão de investigação, e de forma a obter dados mais ilustrativos, recorreu-se a diferentes gráficos e matrizes sendo estes sempre baseados na análise por *Coding References*. De referir também que foram criados dois grupos relativos à antiguidade na Segurança Social: um grupo onde se enquadram os participantes com mais antiguidade na organização (antiguidade superior a 15 anos) e o outro com os participantes com menos antiguidade na organização (antiguidade inferior a 15 anos). Contudo, é importante mencionar que o N de cada grupo não é o mesmo, uma vez que apenas três dos participantes possuem uma antiguidade inferior a 15 anos, ou seja, os *mais antigos na organização* correspondem a um N=5 e os *menos antigos na organização* a um N=3.

Numa fase inicial, a categoria de segunda ordem *Períodos críticos* (2.3), pertencente à categoria de primeira ordem *Trajectoria Profissional* (2), foi a primeira categoria a emergir de forma a dar resposta à presente questão de investigação. Sendo assim, como se pode observar na Tabela 5, atribuiu-se o destaque às categorias de terceira ordem *Inexistência de um período concreto* (2.3.1), *Início da carreira* (2.3.2), *Entrada na Segurança Social* (2.3.3), *Mudanças de chefias* (2.3.4), *Períodos de chefia* (2.3.5) e *Período atual* (2.3.6).

Tabela 5:

Perceção dos participantes face à sua trajetória profissional: Períodos críticos

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Inexistência de um período concreto</i> (2.3.1)	4	0	4	36	0	19
<i>Início da carreira</i> (2.3.2)	2	4	6	18	40	29
<i>Entrada na Segurança Social</i> (2.3.3)	0	2	2	0	20	10
<i>Mudanças de chefias</i> (2.3.4)	0	2	2	0	20	10
<i>Períodos de chefia</i> (2.3.5)	0	1	1	0	10	5
<i>Período atual</i> (2.3.6)	5	1	6	45	10	29

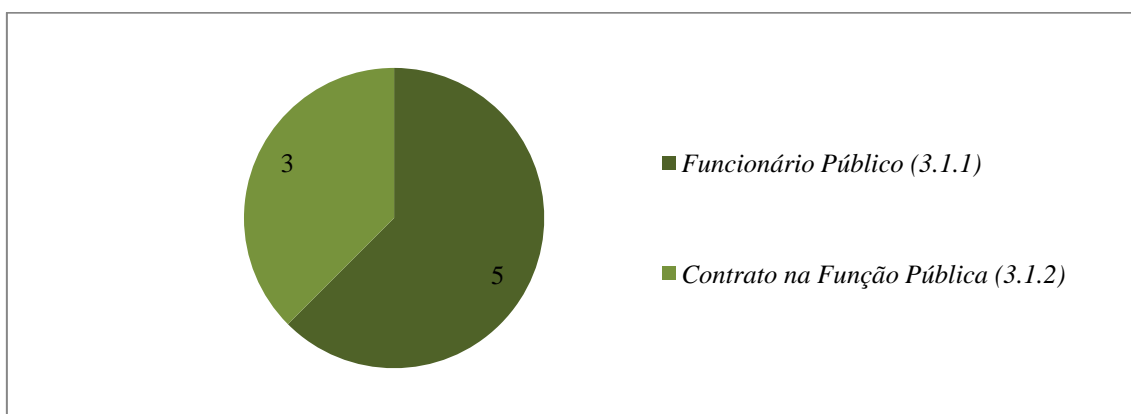
Com a análise desta Tabela verifica-se que, apesar de 36% dos trabalhadores *mais antigos na organização* terem afirmado não haver um período crítico concreto – *Inexistência de um período concreto (2.3.1)* – estes trabalhadores, na sua maioria, relatam o *Período atual (2.3.6)* como sendo o mais crítico em toda a sua trajetória profissional (45%), o que vai ao encontro de uma das grandes consequências da crise que o país enfrenta, isto é, a precarização atual dos empregos do Estado e as suas consequências ao nível da saúde (Narotzky, 2012).

“*Mais crítico eu acho que é o de agora...*” (CE6); “*O período mais crítico é, sem dúvida, o período mais recente...*” (CE7); “*(...) os momentos menos propícios, digamos, sejam os atuais, por, por variadíssimos motivos...*” (CE8)

Em relação aos *menos antigos na organização*, estes citam, maioritariamente (40%), o *Início da carreira (2.3.2)* como o período mais difícil:

“*Crítico? Foi quando eu estive em, desde 90 a 93, no estabelecimento prisional do Porto, sem dúvida...*” (CE3); “*(...) crítico, foi no, no início do, no início da carreira...*” (CE4)

Figura 1: Perceção dos participantes face à sua situação de emprego atual: Funcionário Público VS Contrato na Função Pública



Seguidamente, a segunda categoria de primeira ordem mais relevante para responder a esta questão de investigação traduziu-se na categoria *Mudanças na Administração Pública (3)*. Neste sentido, começou-se por analisar a categoria de segunda ordem *Situação de emprego atual (3.1)* e conclui-se que, tal como traduz a Figura 1, há mais trabalhadores a afirmarem que são funcionários públicos (N=5) em vez de mencionarem que, neste momento, apenas possuem um contrato na função pública (N=3). Contudo, estes três trabalhadores acabam por, ao longo dos seus discursos, evidenciar a sua perceção de que, apesar de tudo, continuam a ser “funcionários públicos” e, segundo Viana (2007) estes trabalhadores da Administração Pública

abrangem todos aqueles que, sob a autoridade e direção de uma entidade pública, realizam uma atividade de trabalho remunerada:

“(…) sou funcionária pública por opção.” (CE1); “(…) nós, funcionários públicos, se calhar, somos os mais…” (CE7); “Sim, sou funcionária pública com estes anos de serviço, sou funcionária pública…” (CE8)

É ainda importante referir a diferença entre a relação jurídica de emprego público constituída por nomeação e a constituída por contrato de trabalho em funções públicas. A primeira caracterizava-se como a única forma de constituição da relação jurídica de emprego público destinada à satisfação de necessidades próprias e permanentes de serviços públicos, onde se conferia a qualidade de funcionário público; relativamente ao contrato de trabalho em funções públicas, este traduz-se num ato bilateral celebrado entre uma entidade empregadora pública, representando o Estado, e um particular, sendo esta a figura jurídica atual e maioritária da constituição da relação jurídica de emprego público (Amado, 2009).

Tabela 6:

Perceção dos participantes face à sua situação de emprego atual: Alterações com maior impacto

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Redução de vencimentos (3.1.3)</i>	4	6	10	50	60	56
<i>Aumento de contribuições ou impostos (3.1.4)</i>	2	4	6	25	40	33
<i>Aumento da idade da reforma (3.1.5)</i>	2	0	2	25	0	11

Ainda sobre a *Situação de emprego atual (3.1)*, a Tabela 6 retrata as três alterações que tiveram mais impacto nos trabalhadores, sendo elas: *Redução de vencimentos (3.1.3)*, *Aumento de contribuições/impostos (3.1.4)* e *Aumento da idade da reforma (3.1.5)*. Nesta Tabela torna-se visível que tanto os trabalhadores *mais antigos organização (50%)* como os *menos antigos na organização (60%)* assumem a *Redução de vencimentos (3.1.3)* como a mudança que teve mais efeitos negativos. De facto, segundo Lacomblez (2008), uma relação salarial frágil está, muitas vezes, relacionada a riscos acrescidos, e estes riscos tendem, assim, a aumentar, tendo em conta a crise que Portugal enfrenta ao tentar reduzir a despesa pública e os custos de produção (Nascimento, 2012):

“(...) a questão financeira (...) é um impacto muito, muito grande e que acaba por, hum, por influenciar tudo, tudo o resto.” (CE2); “A redução de vencimentos foi a pior, para mim, foi a redução de vencimentos, sem dúvida.” (CE3); “(...) as reduções salariais que, no nosso caso, técnicos superiores, não é, hum, no meu caso, já estará, assim, muito próximo de um salário mínimo, se é que já não ultrapassou, a menos.” (CE7)

Todavia, também é de realçar a importância que os *menos antigos na organização* atribuíram ao *Aumento de contribuições/impostos (3.1.4) (40%)*.

Passando para a categoria de segunda ordem *Setor público VS setor privado (3.2)*, torna-se relevante citar alguns exemplos expressos na categoria de terceira ordem *Perceção sobre o trabalho no setor público (3.2.1)* e, na sua grande maioria, estes refletem algum descontentamento dos trabalhadores, o que vai ao encontro, segundo Moreno e Romero (2007), da crescente diminuição do número de trabalhadores na função pública e também, de acordo com Narotzky (2012), da precarização dos empregos do Estado, incrementando a carga laboral e, previsivelmente, as dificuldades dos trabalhadores:

“(...) apesar destas barbaridades que nos têm feito, que são verdadeiras barbaridades, eu sinto-me insultada todos os dias (...) Este Estado, com este Governo, com políticos de meia tigela o quanto eles são todos, resolveram que uma boa campanha era denegrir a Administração Pública (...) esta causa de serviço público, que é uma coisa que as pessoas não sabem o que é (...) o respeito pelo cidadão, não vão ser os privados que vão dar isto aos cidadãos (...) na reforma na Administração Pública eles não tocam naquilo que são os tachos dos amigos, porque se houvesse uma reforma na Administração Pública, mas não há (...) sabe qual é o pior problema da Administração Pública? Eu vou-lhe contar, e, hum, resume-se a isto, resume-se a isto: a Administração Pública programou-se para andar a 60km/h, e isto é que é o problema do sistema (...) Porque o serviço público (...) não pode estar sempre a olhar o lucro...” (CE1); “(...) nós estamos a, estamos a assistir a um retrocesso de todos os processos de qualificação (...) que foram completamente (...) atropeladas por, por, hum, questões metodológicas perfeitamente idiotas (...) vontade louca de instrumentalizar com, com instrumentos que depois não servem para nada...” (CE2); “(...) eu penso que temos aqui ótimos profissionais, que a função pública tem ótimos profissionais e que, tendo em conta tudo, hum, tudo o que está a acontecer, porque eu penso que nós estamos a ser chacinados, hum, tendo em conta isto tudo eu penso que nós estamos até a portar muito bem (...) As soluções são essas, quer dizer, eles não encontram outras senão pôr trabalhadores contra trabalhadores (...) o privado contra o público, quer dizer, eu penso que isso é uma péssima (...) reforma da função

pública, reforma do Estado, reforma de não sei quê, não vejo reforma nenhum...” (CE7); “(...) cada vez mais, o Estado está a, está a demitir-se dessa, dessa causa pública...” (CE8)

Para agravar ainda mais este desagrado, os trabalhadores também têm a opinião de que a privatização não se reflete numa solução viável pois, tal como afirma Gouveia (2001), o direito à Segurança Social é de todos os cidadãos e é o Estado que está encarregue de coordenar e subsidiar o sistema de Segurança Social:

“(...) eu acho que é uma matéria que o Estado, hum, não deveria perder para o setor privado.” (CE5); “(...) a privatização pode ser uma coisa muito complicada em termos de imparcialidade, portanto eu considero (...) que, efetivamente, não é uma boa solução.” (CE3); “(...) eu penso que é meio caminho para acabar com a qualidade do que se fazia...” (CE4); “(...) não vejo as pessoas, hum, no privado, a, a, a tentarem ajudar os outros.” (CE6); “(...) eu não sei que futuro é que isto vai ter se o Estado se demitir, completamente, disto, porque há, há respostas que eu penso que só o Estado é que consegue (...) dar...” (CE7)

No entanto, embora também considerem que já não existe a ideia de um emprego vitalício, neste setor, e que há uma imagem errada dos funcionários públicos:

“Hum, não é um trabalho a tempo, hum, para toda a vida, não podemos pensar assim, há uma grande incerteza, hoje em dia, não é ...” (CE5); “(...) a imagem que as pessoas têm do funcionário público, que acham que eles não trabalham...” (CE4)

Apesar disso, continuam crentes de que prestar um serviço público consiste em trabalhar em prol de um interesse público, respondendo a necessidades coletivas e superando as carências que os privados não conseguem assumir. De referir que “o vínculo de emprego público caracterizava-se pela supremacia formal da Administração sobre o então funcionário, impedindo que os interesses particulares deste se autonomizassem relativamente ao interesse da Administração” (Gomes, 2011, p.17), realçando assim a função do funcionário em servir o interesse público:

“(...) no serviço público nós temos que ter independência, respeito e, para nós, preto, branco, amarelo, azul às riscas, protestante, judeu, católico, quer dizer, nós não temos nada a ver com isso. O que aquela pessoa traz, traz, tem que ser respeitada como é, ponto. O que diferencia o serviço público do privado é isto...” (CE1); “(...) a Administração Pública é, fundamentalmente, um serviço de, para os cidadãos.” (CE2); “(...) se ainda não há entidades privadas que façam determinada área, tem que ser o Estado a assumi-la, deve ser...” (CE8);

“(…) como estou na ação social que é um, um serviço totalmente diferente dos outros, não é, acho eu, eu estou muito mais, hum, virada para pensar nos outros…” (CE6)

Ainda relativamente à categoria de segunda ordem *Setor público VS setor privado* (3.2), é de realçar que as mudanças introduzidas na Administração Pública foram decretadas, de uma maneira geral, a toda a função pública, aproximando, assim, a realidade de trabalho nos setores público e privado e, posto isto, os trabalhadores afirmam que há *Poucas diferenças percebidas* (3.2.3) entre os dois setores, nomeadamente, no que concerne à realização da atividade de trabalho, o que reforça a atual retirada da Administração Pública para o direito privado (Canotilho & Moreira, 2007):

“Trabalho tanto na Administração Pública como se estivesse, se estivesse no privado…” (CE1); “Para mim, nunca fez diferença, eu sempre tive as mesmas, a mesma forma de estar, quer no público, quer no privado.” (CE3); “(…) trabalhando ou aqui ou no privado, a minha implicação teria de ser exatamente a mesma porque é assim que eu sou.” (CE4)

Tabela 7:

Perceção dos participantes face às mudanças na Administração Pública: Dimensões invisíveis do trabalho

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Os próprios trabalhadores (3.3.1)</i>	4	0	4	33	0	22
<i>Rigidez excessiva do horário de trabalho (3.3.2)</i>	0	2	2	0	33	11
<i>Saída de trabalhadores e aumento do trabalho já realizado (3.3.3)</i>	1	2	3	8	33	17
<i>Especificidade desta atividade (3.3.4)</i>	2	2	4	17	33	22
<i>Preocupação exclusiva com os números (3.3.5)</i>	5	0	5	42	0	28

Avançando para as *Dimensões invisíveis do trabalho* (3.3), esta categoria de segunda ordem identifica as dimensões mais referidas pelos trabalhadores e, como se pode constatar na Tabela 7, os trabalhadores *mais antigos na organização* destacam a *Preocupação exclusiva com os números* (3.3.5) (42%) e *Os próprios trabalhadores* (3.3.1) (33%) como as dimensões que não foram tidas em conta quando decretadas as mudanças na Administração Pública:

“(…) eu acho que agora está muito mais virado para os números e não para a, para a qualidade.” (CE6); “(…) eu penso que os nossos governantes estão muito mais preocupados em números, hum, em que não, no caso específico, em que não existam multas, para não terem que pagar.” (CE7); “Somos nós próprios que somos invisíveis...” (CE2); “(…) não sinto, mesmo, que estejam minimamente preocupados com os funcionários.” (CE7)

De referir ainda que, apesar de os trabalhadores *menos antigos na organização* não evidenciarem de forma concreta nenhuma dimensão que tenha sido deixada de parte, verifica-se que, no *total* dos participantes, também a *Especificidade desta atividade (3.3.4)* e a *Saída de trabalhadores e aumento do trabalho já realizado (3.3.3)* se destacam como dimensões invisíveis, com 22% e 17%, respetivamente. É ainda importante referir que o princípio da eficácia da Administração Pública não deveria ser um valor absoluto e que o Estado e as demais pessoas coletivas não deveriam procurar alcançar esta eficácia a qualquer custo, sendo que a eficiência da Administração Pública deveria ser atingida eliminando “a enorme rigidez que tem caracterizado a disciplina do emprego público, introduzindo-se uma maior flexibilidade no recrutamento, na gestão, valorização e motivação dos funcionários” (Gomes, 2011, p.27).

Tabela 8:

Perceção dos participantes face às mudanças na Administração Pública: Reação face às políticas assumidas

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Greves (3.4.1)</i>	5	1	6	38	14	30
<i>Movimentos de contestação (3.4.2)</i>	3	2	5	23	29	25
<i>Não atuação (3.4.3)</i>	5	4	9	38	57	45

Por fim, a categoria de segunda ordem *Reação face às políticas assumidas (3.4)* evidencia que, tal como comprova a Tabela 8, os trabalhadores *mais antigos na organização* são aqueles que participam em mais *Greves (3.4.1)* (38%), como resposta às mudanças instituídas. No entanto, a mesma percentagem de trabalhadores *mais antigos na organização* (38%) opta por não ter qualquer tipo de atuação, situação partilhada com os trabalhadores *menos antigos na organização* que também preferem não atuar (57%). Assim sendo, a *Não atuação (3.4.3)* traduz-se na reação mais efetuada pelo *total* dos trabalhadores (45%), por distintas razões:

“(…) em termos económicos, é bastante (…) Prejudicial (…) a situação chegou a um ponto que, infelizmente, não é com greve de um dia, hum, que ainda estamos a dar o ouro ao bandido (…) no meu setor, fazemos greve, hum, não tem qualquer impacto…” (CE2); “(…) em princípio, não faço greves, que não estou para perder mais dinheiro.” (CE3); “(…) não sei também se as greves têm o impacto que seria desejável.” (CE5)

O que se conclui é que, em resultado da crise que o país enfrenta e tendo em conta a redução dos custos laborais para se diminuir a despesa pública e, simultaneamente, aumentar a receita (Nascimento, 2012), os trabalhadores e o trabalho acabam por ser, eles mesmos, invisíveis, não havendo a mínima preocupação com o impacto destas mudanças nos mesmos, sendo a preocupação focada, exclusivamente, em valores mercantis.

II. Quais as implicações das mudanças instituídas na Administração Pública, ao nível da organização do trabalho e das condições em que prestam este serviço público?

Determinadas condições de emprego “têm inequivocamente efeitos sobre as condições de trabalho” (Lacomblez, 2008, p.52) e, posto isto, para responder a esta questão de investigação emergiu a categoria de primeira ordem mais relevante *Impactos no Trabalho e na Saúde (4)*, todavia, esta questão foca-se apenas nos impactos no trabalho e, como tal, analisaram-se as seguintes categorias de segunda ordem: *Mudanças nas condições de trabalho (4.1)* e também *Qualidade do serviço prestado (4.2)*.

Tabela 9:

Perceção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública:
Mudanças nas condições de trabalho

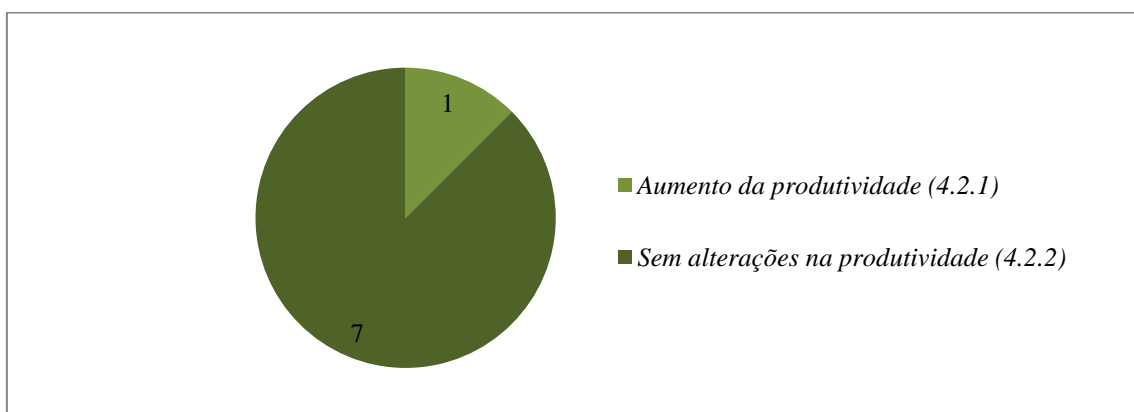
	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Aumento do horário de trabalho (4.1.1)</i>	9	8	17	26	50	33
<i>Sobrecarga e ritmo excessivos de trabalho (4.1.2)</i>	13	6	19	37	38	37
<i>Espaços de trabalho inadequados (4.1.3)</i>	1	1	2	3	6	4
<i>Ausência de viaturas (4.1.4)</i>	3	1	4	9	6	8

<i>Resolução de situações mais complexas (4.1.5)</i>	1	0	1	3	0	2
<i>Aumento da burocratização (4.1.6)</i>	2	0	2	6	0	4
<i>Diminuição de regalias em relação a horários, férias e folgas (4.1.7)</i>	3	0	3	9	0	6
<i>Ausência de ajuda de custos (4.1.8)</i>	1	0	1	3	0	2
<i>Aumento da área geográfica de atuação (4.1.9)</i>	2	0	2	6	0	4

Quanto à primeira, as mudanças mais identificadas pelos trabalhadores estão presentes na Tabela 9 e, como se pode verificar, tanto os *mais antigos na organização* como os *menos antigos na organização* referem as duas primeiras categorias de terceira ordem como sendo as mudanças mais significativas ao nível das suas condições de trabalho: *Aumento do horário de trabalho (4.1.1)* e *Sobrecarga e ritmo excessivos de trabalho (4.1.2)*, abrangendo, no total, 33% e 37%, respetivamente. Contudo, a maioria dos trabalhadores afirma que já realizava mais horas do que as obrigatórias de forma a conseguir responder a todas as solicitações, evidenciando, assim, o volume de trabalho excessivo, que é reforçado pelas políticas públicas assumidas mais recentemente:

“Relativamente ao horário de, de trabalho, eu sempre fiz muitas mais horas, não é, agora, uma coisa é a pessoa saber que as faz mas até numa base mais, hum, flexível, não é, porque é de acordo com as, com as necessidades...” (CE2); “(...) mais uma hora eu já o trabalhei sempre, não é? Aliás, continuo a trabalhar ainda mais do que as oito horas...” (CE3)

Figura 2: Perceção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública na qualidade do serviço prestado: Aumento da produtividade VS Sem alterações na produtividade



Em relação à segunda categoria de segunda ordem, *Qualidade do serviço prestado* (4.2), a Figura 2 mostra que apenas um dos trabalhadores percebe um aumento da produtividade, enquanto os restantes (N=7) acreditam que essa não sofreu quaisquer alterações:

“A produtividade não aumentou...” (CE1); “(...) Não, o, o, mais horas não é, necessariamente, melhor trabalho...” (CE2); “Ouça, não tem esse efeito porque, hum, eu sou muito rigoroso com aquilo que faço...” (CE4); “(...) não me parece que a produtividade tenha aumentado. Não melhorará, com certeza, a qualidade do trabalho.” (CE5)

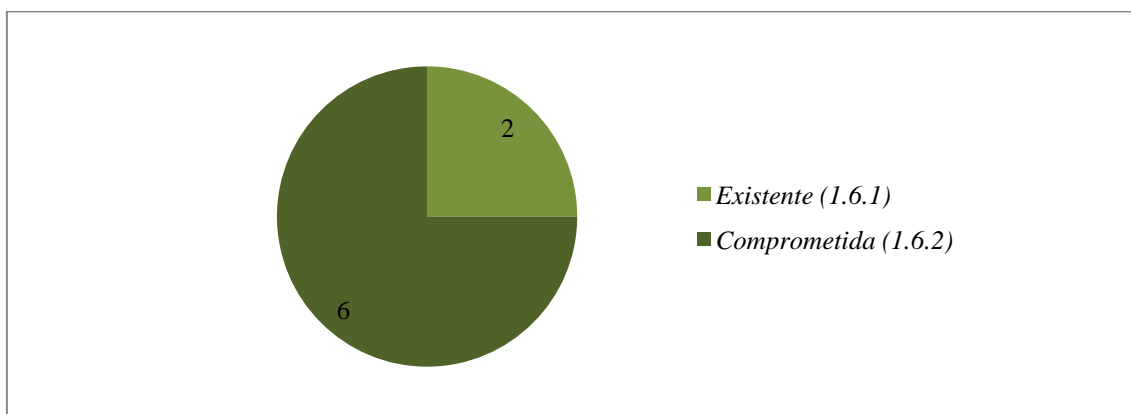
De acordo com Canotilho e Moreira (2007), atualmente, a Administração Pública encontra-se cada vez mais próxima do direito privado e prova disso é, como já foi visto anteriormente, o crescente interesse na privatização e na lógica mercantil, ou seja, o foco deixa de ser a atividade de trabalho concreta e as condições em que acaba por ser realizada, e passa a ser a produtividade e a eficácia dos trabalhadores, desprezando as condições em que estes exercem o seu trabalho e as respetivas consequências, por exemplo, na prestação do serviço.

III. Quais as consequências das mudanças instituídas na Administração Pública na sua saúde e no seu bem-estar?

Relativamente à terceira e última questão de investigação, considerou-se importante ter em conta três categorias de primeira ordem, designadamente: *Atividade de Trabalho* (1), *Impactos no Trabalho e na Saúde* (4) e também *Propostas de Melhoria* (5).

Figura 3: Perceção dos participantes face à sua realização profissional: Existente VS

Comprometida



Neste sentido, na primeira categoria foi abordada a categoria de segunda ordem *Perceção de realização profissional* (1.6) e, como se pode verificar na Figura 3, a maioria dos

trabalhadores considera a sua realização profissional *Comprometida* (1.6.2) (N=6), e aqui incluem-se os casos em que, apesar dos trabalhadores afirmarem que se sentem realizados profissionalmente e que gostam da atividade de trabalho que exercem, a sua motivação, tendo em conta todas as mudanças instituídas na Administração Pública, acaba por ser afetada:

“(…) claro que a motivação, o, o, tudo isso é menor, não é? (...) a satisfação, motivação, é muito menor (...) devido aos cortes nos vencimentos que isso é, a pessoa também sabendo que está a trabalhar mais e a ganhar menos reduz um bocado a motivação. Não o empenho, que não é por aí, mas a motivação sim.” (CE3); “(...) claro que é afetado e que nos custa muito que, custa que nos tirem (...) Não estamos a ser pagos o suficiente para isso ou, por exemplo, estamos a tratar da vida de pessoas, é um trabalho tão importante, e queremos ir a uma formação e temos que pagar do nosso bolso, isto desmotiva, claro que desmotiva...” (CE5); “(...) eu gosto daquilo que faço mas eu quero (...) ter feedback desse meu trabalho e o feedback é através de um bom salário, de boas condições de trabalho...” (CE7)

Em relação à categoria de primeira ordem *Impactos no Trabalho e na Saúde* (4) o foco é dado, agora, à saúde e ao bem-estar e, sendo assim, há bastantes categorias de segunda ordem que devem ser abordadas.

Tabela 10:

Perceção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública: Riscos profissionais

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Exposição não percecionada (4.3.1)</i>	2	0	2	6	0	4
<i>Exposição constante ao computador (4.3.2)</i>	3	5	8	9	29	15
<i>Situações urgentes ou complicadas que causam mais cansaço ou nervosismo (4.3.3)</i>	4	2	6	11	12	12
<i>Pressão ou Tensão (4.3.4)</i>	0	2	2	0	12	4
<i>Hipersolicitação (4.3.5)</i>	1	3	4	3	18	8
<i>Ritmo de trabalho intenso (4.3.6)</i>	3	0	3	9	0	6

<i>Temperatura inadequada (4.3.7)</i>	2	0	2	6	0	4
<i>Perigo de queda (4.3.8)</i>	1	0	1	3	0	2
<i>Agressão física (4.3.9)</i>	2	1	3	6	6	6
<i>Viaturas inseguras (4.3.10)</i>	2	0	2	6	0	4
<i>Sítios isolados, complicados e perigosos (4.3.11)</i>	1	0	1	3	0	2
<i>“Os outros estão pior do que eu” (4.3.12)</i>	14	4	18	40	24	35

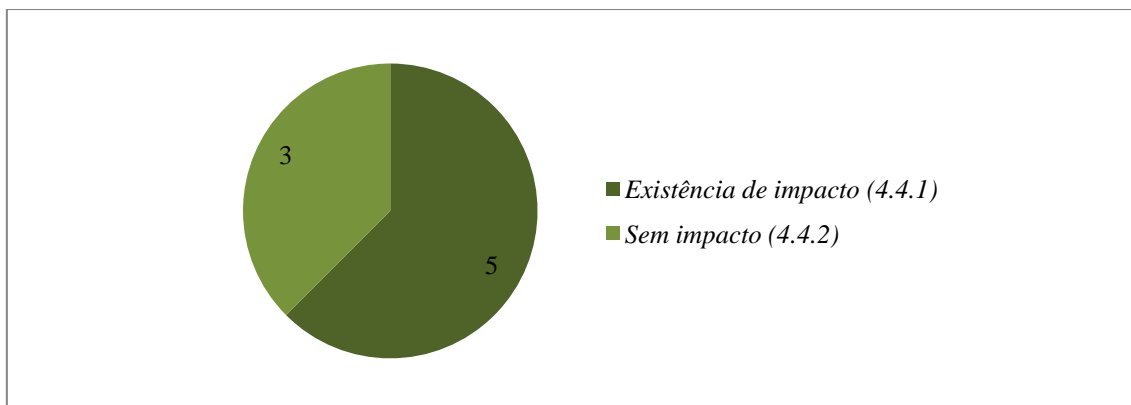
Começando pelos *Riscos profissionais (4.3)*, e conforme se constata com a Tabela 10, os trabalhadores *mais antigos na organização*, apesar de não referirem a inexistência de exposição aos riscos, acabam por afirmar, maioritariamente, que *“Os outros estão pior do que eu” (4.3.12)*, ou seja, que os seus colegas de trabalho têm piores condições que as suas e estão mais expostos aos riscos profissionais (40%). Já os *menos antigos na organização* citam a *Exposição constante ao computador (4.3.2)* como um dos riscos mais percecionados (29%) e, no *total* dos participantes, conclui-se que estes dois riscos enunciados, juntamente com as *Situações urgentes/complicadas que causam mais cansaço/nervosismo (4.3.3)*, são os mais enunciados pelos trabalhadores (62%):

“(…) sei que há pessoas que sentem muito outros riscos, eu não, perseguições, poderem ser, hum, poderem ser, hum, molestados, perseguidos, não tenho esse…” (CE2); “(…) comparativamente à maioria das minhas colegas (…) que tem uma brutalidade de processos e processos muito stressantes (…) não posso, propriamente, dizer que, que sou vítima deles…” (CE8); “(…) a exposição, todo o dia, ao computador…” (CE3); “(…) uma pessoa está muito exposta aos computadores…” (CE7); “(…) há algumas coisas que, que mexem muito, hum, só se tiver sangue de barata é que não…” (CE2); “(…) há situações muito, que, pronto, que mexem muito conosco…” (CE5); “(…) por exemplo, de relatórios dos Tribunais, muitas vezes, acontece virem vários em simultâneo…” (CE8)

É sabido que os trabalhadores do NIJ se confrontam, diariamente, com situações de hipersolicitação e que, conseqüentemente, têm que atualizar, constantemente, a ordem de prioridades definidas, empreendendo estratégias que lhes possibilitam fazer as tarefas pretendidas. Confere-se, então, que estes trabalhadores se veem embrenhados em inúmeras solicitações e imprevistos aos quais têm que responder, todavia, raramente dispõem de margem

de manobra e, para agravar, acabam por ser avaliados quase exclusivamente segundo dimensões quantitativas.

Figura 4: Perceção dos participantes face ao impacto do trabalho na saúde: Existência de impacto VS Sem impacto



Quanto à categoria de segunda ordem *Perceção de impacto do trabalho na saúde (4.4)* conclui-se que a maioria dos trabalhadores tem a percepção da *Existência de impacto (4.4.1)* (N=5), como se pode verificar na Figura 4:

“(…) acho que sim, hum, embora também a experiência e a forma de ir lidando melhor nos ajude a ter estratégias para que não seja tanto, mas sem dúvida que sim.” (CE5); “(…) quando estava com os, com as crianças, eu já fui operada à coluna porque de, de excesso de peso que peguei e não sei quê…” (CE6)

Tabela 11:

Perceção dos participantes face aos impactos das mudanças na Administração Pública: Problemas de saúde provocados/agravados pelo trabalho

	Mais antigos	Menos antigos	Total	% Mais antigos	% Menos antigos	% Total
Stress ou Ansiedade (4.5.1)	6	2	8	21	11	17
Fragilidade em termos físicos (4.5.2)	3	1	4	10	6	9
Problemas de visão (4.5.3)	4	5	9	14	28	19
Dores de costas (4.5.4)	2	1	3	7	6	6

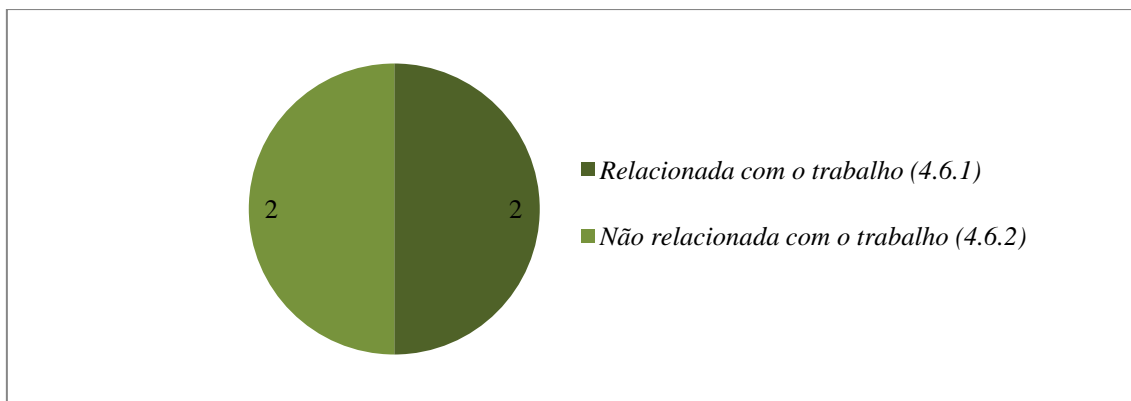
<i>Cansaço ou Desgaste (4.5.5)</i>	2	0	2	7	0	4
<i>Problemas de coluna (4.5.6)</i>	0	1	1	0	6	2
<i>Intranquilidade (4.5.7)</i>	0	1	1	0	6	2
<i>Problemas de sono (4.5.8)</i>	1	2	3	3	11	6
<i>Problemas de circulação (4.5.9)</i>	0	1	1	0	6	2
<i>Frustração ou Angústia (4.5.10)</i>	1	2	3	3	11	6
<i>Dificuldade em respirar (4.5.11)</i>	1	0	1	3	0	2
<i>Problemas de postura (4.5.12)</i>	2	2	4	7	11	9
<i>Fragilidade em termos emocionais (4.5.13)</i>	6	0	6	21	0	13
<i>Inexistência de problemas de saúde (4.5.14)</i>	1	0	1	3	0	2

Dos inúmeros *Problemas de saúde provocados/agravados pelo trabalho (4.5)*, os mais enunciados pelos trabalhadores *mais antigos na organização* abrangem as categorias de terceira ordem *Stress/Ansiedade (4.5.1)* e *Fragilidade em termos emocionais (4.5.13)*, com 21% cada uma, como se observa na Tabela 11. Já os *menos antigos na organização* referem muito os *Problemas de visão (4.5.3)* (28%) fazendo com que, no *total*, estes três problemas de saúde correspondam a 49% dos problemas mencionados:

“Sim, ansiedade, é, é uma das coisas que, nós depois ficamos ansiosos (...) vivemos ali momentos de grande stress que, hum, nem sabemos para que lado é que nos havemos de virar...” (CE7); “(...) são fatores de, que aumentam o stress, inevitavelmente...” (CE8); “(...) eu penso que, do ponto de vista, também será onde nós estamos mais sujeitas, não é, do ponto de vista emocional.” (CE7); “Nós também temos aqui uma carga emocional muito grande, não é, de desgaste emocional porque se há sucesso, em muitas situações, também há falhanços, e falhanços com conseqüências trágicas para a vida de terceiros...” (CE8); “(...) tenho essa limitação que é a visão...” (CE3); “(...) isso da, da visão também, porque eu até há, há dois anos nunca na vida tive a mínima (...) do espaço de dois anos, hum, fiquei com a vista cansada, tive que usar os óculos para ver ao perto.” (CE6); “(...) eu comecei a ter um problema desde

que estou a fazer este trabalho, a nível dos olhos, eu tenho sempre uma inflamação crónica nos olhos...” (CE7)

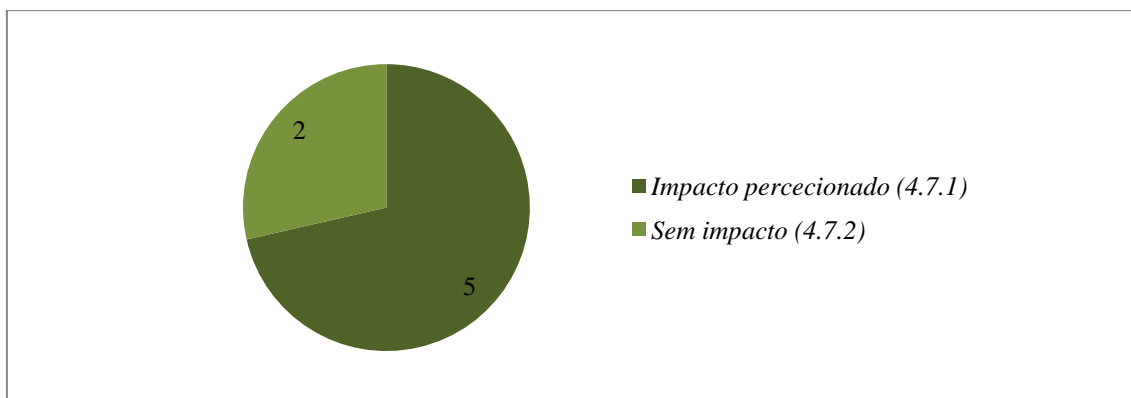
Figura 5: Perceção dos participantes face ao impacto do trabalho na saúde: Medicação relacionada com o trabalho VS Medicação não relacionada com o trabalho



Relativamente à categoria de segunda ordem *Medicação (4.6)* apenas se identificou a relação entre a medicação tomada pelos trabalhadores e a atividade de trabalho que exercem e conclui-se que, verificando a Figura 5, dos quatro trabalhadores que tomam medicação, metade afirma que esta se encontra relacionada com o trabalho e a outra metade indica que não tem essa percepção:

“(...) eu também já estou a tomar uma medicação, pronto, para conseguir ter assim uma noite, porque é fundamental eu dormir a noite toda...” (CE7); “Tomo, mas isso é mediante a [medicação não relacionada com o trabalho realizado]...” (CE8)

Figura 6: Perceção dos participantes face ao impacto direto das mudanças na Administração Pública ao nível da saúde: Impacto percecionado VS Sem impacto



Por último, a categoria de segunda ordem *Impacto direto das Mudanças na Administração Pública ao nível da saúde* (4.7) refere que, tal como consta na Figura 6, a maioria dos trabalhadores tem a perceção de que as mudanças decretadas tiveram um impacto direto ao nível da saúde (N=5):

“Penso que, na globalidade, e falando com as pessoas, acho que sim.” (CE4); “Hum, sim, traz, traz-me algum desgaste (...) e isso afeta-nos, de alguma forma, a nossa qualidade de vida e de, de vida familiar e pessoal porque, de facto, depois, também não temos a mesma disponibilidade para resolver as questões que, que nos sobram, para além do trabalho, não é?” (CE8)

A convocação do “ponto de vista do trabalho” é essencial para se conseguir compreender quais as implicações e os custos resultantes da evolução do estatuto de “funcionário público” (Marques, 2009). Há que ter em conta que o corpo humano não é um mero instrumento mas sim a vida em ação, porém, nem sempre é reconhecido o valor do corpo como parte do ser, da dignidade, do valor e do compromisso pessoal com a vida (Oglio, López, & Gutiérrez, 2011), fazendo com que as condições em que se pratica esta atividade não estejam de acordo com o desejado e com o espectável, e com que a saúde dos trabalhadores acabe por ser prejudicada.

Tabela 12:

Perceção dos participantes face ao reconhecimento do trabalho: Inexistência VS Importância VS Inexistência VS Indiferença

	<i>Mais antigos</i>	<i>Menos antigos</i>	<i>Total</i>	<i>% Mais antigos</i>	<i>% Menos antigos</i>	<i>% Total</i>
<i>Inexistência VS Importância (5.2.1)</i>	23	7	30	82	100	86
<i>Inexistência VS Indiferença (5.2.2)</i>	5	0	5	18	0	14

Finalmente, em relação à categoria de primeira ordem *Propostas de Melhoria* (5), nomeadamente, a sua categoria de segunda ordem *Reconhecimento do trabalho* (5.2), verificou-se que, como consta na Tabela 12, tanto os trabalhadores *mais antigos na organização* (82%) como os *menos antigos na organização* (100%) dão grande importância ao reconhecimento do seu trabalho mas, no entanto, este nem sempre é o desejado:

“(...) sinto que tenho uma entidade patronal que não honra os compromissos do contrato que fez comigo quando eu entrei aqui há 36 anos (...) só falta cuspirem-me na cara, não é preciso

fazer, já fizeram de tudo, neste momento, só falta chegar à minha beira e dizer assim «És funcionária pública? Toma uma cuspidela!». Isto para quem (...) ainda hoje trabalha muito, dói, dói porque nos, nos, mexe com a honra.” (CE1); “(...) não tenho reconhecimento da experiência, do trabalho e do, do investimento feito (...) a organização não se preocupa minimamente connosco, a dar-nos atualização de informação, a ouvir-nos os nossos problemas, discutir de, de forma coletiva os nossos problemas...” (CE2); “(...) acho que as chefias deviam dar, hum, reconhecer e mostrar esse reconhecimento com mais evidência...” (CE4); “(...) nós, ainda assim, temos um papel muito importante na sociedade, não é? Estamos a definir a vida de pessoas, quer dizer, isso não é importante?” (CE5); “(...) não há aquela preocupação que eu acho que, que havia antigamente (...) agora, acho que não há isso, há, «É assim que tem que ser e acabou, e não há volta a dar, têm que fazer o melhor possível dentro daquilo que nos dão.» não nos, não se preocupam, sequer, em saber se a gente está bem, se não está, se estamos felizes com o que temos para dar...” (CE6); “(...) se nos pudessem abater a todos é essa a, a sensação que nós temos, é, se nos pudessem abater, dar cabo de nós todos, ótimo (...) vejo apenas sanções, isto são apenas sanções, castigos, é assim que eu sinto, que, que, é, é assim que eu vejo estas medidas...” (CE7); “(...) já estou a pensar na reforma porque já a pedi há um ano e meio, portanto, estou de saída, e ainda me estão a atribuir, a sobrecarregar, hum, em matéria de trabalho (...) acho que, que se justificava que ficasse um pouco poupada a essa, a esse esforço...” (CE8)

De referir ainda que nos casos onde é realçada a *Inexistência VS Indiferença* (5.2.2) deste reconhecimento do trabalho, o discurso dos trabalhadores revela que, apesar de considerarem o reconhecimento do seu trabalho como algo importante e necessário, afirmam que não podem ficar, permanentemente, à espera que o mesmo surja:

“(...) se eu estivesse à espera disso não fazia nada (...) não posso estar à espera que me digam que eu sou boa profissional, porque se estou à espera disso na, nesta estrutura, morro sentada.” (CE1); “Eu digo-lhe, muito francamente, que, nesta fase da minha vida, não tenho necessidade de reconhecimento...” (CE8)

Em suma, conclui-se que o reconhecimento do trabalho é fundamental para a constituição da identidade e para a saúde dos próprios trabalhadores (Ferreira, 2011), sendo notório que as especificidades da atividade de trabalho concreta dos trabalhadores do NIJ não foram tidas em conta e que não houve e continua a não haver o devido reconhecimento do seu trabalho pois, se assim fosse, talvez as mudanças decretadas globalmente e sem a consideração do “trabalho real” sofressem algumas alterações, nomeadamente, neste Núcleo de trabalhadores, fazendo com que se tornasse mais suportável todo o *stress* inerente a esta atividade de trabalho.

CAPÍTULO IV – Conclusões

Com a redução dos efetivos da Administração Pública e, simultaneamente, com o incremento da carga de trabalho, os trabalhadores do NIJ, protagonistas da análise desenvolvida no âmbito desta Dissertação, viram a sua atividade de trabalho concreta marcada por múltiplas exigências e por um ritmo de trabalho nem sempre capazes de suportar. Estes trabalhadores prestam um serviço público, procurando dar respostas adequadas a cada situação, a cada caso. Porém, confrontados com tantos processos e com tão pouco tempo para conseguir responder a todas as solicitações, não deixa de ser paradoxal e de se colocar estes trabalhadores perante injunções contraditórias, como o facto de, frequentemente, serem privilegiados indicadores quantitativos na avaliação do seu desempenho profissional. Na verdade, segundo Lacomblez (2008, p.56), “o perfil do trabalhador exposto a uma actividade penosa é hoje, cada vez menos, o de uma pessoa que exerceu a sua profissão durante um longo período da sua vida”, o que é revelador de condições de trabalho adversas e desfavoráveis no exercício de determinada atividade.

Um ambiente capacitante e ideal para um trabalhador seria aquele que não produzisse prejuízos sobre o mesmo e que assegurasse a sua capacidade de atuar, isto é, aquele que conservasse as capacidades físicas e as competências pessoais (abordagem preventiva); seria também o que tivesse em conta as diferenças entre os indivíduos e que compensasse as especificidades de cada um, ou seja, antevendo a rejeição e o desemprego (abordagem universal); e, por último, as condições favoráveis seriam ainda aquelas que possibilitassem o aperfeiçoamento de novos saberes e saberes-fazer, ampliando as suas oportunidades de ação e a sua autonomia (abordagem desenvolvimental) (Falzon & Mollo, 2009).

Todavia, à exceção de algumas atividades de trabalho pontuais, como, por exemplo, a atividade exercida pelos professores, as mudanças recentemente introduzidas foram aplicadas de forma transversal à função pública, observando-se também uma menor intervenção do Estado no domínio do trabalho e do emprego, isto é, uma retração do papel do Estado na economia, contribuindo, de certo modo, para uma maior aproximação entre a realidade de trabalho nos setores público e privado. Neste debate de sociedade, o trabalho concreto e os seus protagonistas raramente são referidos, no entanto, este trabalho real não deveria surgir como “componente esquecida” na implementação de mudanças estruturais que afetam toda a sociedade (Nouroudine, 2008): é imperativo prestar uma maior atenção às especificidades do trabalho concreto, em lugar da definição de leis universais aplicadas indiferenciadamente e desancoradas do real.

De referir que, segundo Moura (2004), a Administração Pública não é uma empresa, nem deve funcionar como tal, ou seja, enquanto uma empresa é orientada para o lucro, a Administração Pública é, por dever legal, uma organização voltada para a satisfação do

interesse público, realçando que, apesar das relações de trabalho, de cariz público e privado, terem pontos em comum, outros divergem obrigatoriamente, face aos fins opostos que lhes estão subjacentes.

Continua a ser exigida uma capacidade de resposta às necessidades da população em matéria de promoção e proteção, e talvez de forma ainda mais premente nos dias de hoje. Relativamente à prestação deste serviço público, é importante referir que, todavia, a verdade é que a mudança que ocorreu nestes serviços, por vezes, compromete a qualidade da sua prestação. Recuperando o princípio de mutabilidade anteriormente abordado como intrínseco à noção de serviço público, que se traduz na satisfação das necessidades coletivas de forma permanente e no facto de o serviço em si mesmo ir mudando para dar resposta a novas necessidades da população (Cunha, 2011), é de realçar que isso não foi o que aconteceu na Administração Pública. A realidade é que o serviço foi transformado com outras exigências como, por exemplo, o número de casos a serem atendidos, sem considerar que esta avaliação, baseada em números de casos atendidos ou em processos resolvidos, não traduz uma qualidade no serviço prestado. Como foi referido, este princípio está intrínseco ao serviço público mas, da forma como está organizado, este serviço público cada vez se encontra mais comprometido no cumprimento dos seus princípios e valores, fazendo com que os seus custos se façam sentir nos próprios trabalhadores.

Posto isto, sendo esta uma problemática emergente, é importante refletir sobre o que é ser-se “funcionário público”, atualmente. Não se pode esquecer que o indivíduo não existe sem circunstância e que ele é uma consequência direta da modernidade e, como tal, deve, cada vez mais, provar a sua iniciativa e adaptabilidade. Contudo, ser trabalhador traduz-se também em aceder a uma relação coletiva, com deveres e direitos consagrados. Esta relação tem vindo, porém, a assumir contornos de uma maior precariedade e, sendo assim, é pertinente questionar que condições de vida, através do trabalho, serão garantidas no futuro. Será que o trabalho poderá continuar a ser garante de um acesso a condições de vida que não se adquirem de outra forma? (Castel, 1998).

Sabendo que não existem dispositivos para discutir as exigências da atividade de trabalho, os dilemas e as escolhas que se impõem, e também o aumento do sofrimento no trabalho, a intervenção sobre os determinantes das condições de trabalho e de emprego fica, de certa forma, comprometida, com custos inegáveis para a saúde destes trabalhadores (Davezies, 2012).

A relevância deste estudo está intrinsecamente ligada ao facto de o objeto de trabalho, nesta atividade concreta, ter uma singularidade interessante: o objeto de trabalho é o ser humano, não é um objeto material, o que significa que todas as decisões tomadas, todas as opções assumidas por estes trabalhadores acabam por ter um impacto incontornável na vida de terceiros. Contudo, a avaliação deste impacto não pode ficar alheada da consideração das

condições efetivas de trabalho destes profissionais. Urge, então, em estudos futuros, considerar mais aprofundadamente as propostas de intervenção enunciadas pelos trabalhadores, desenvolvendo uma *démarche* de intervenção a partir do trabalho real, em coerência com a abordagem privilegiada pela Psicologia do Trabalho.

Referências Bibliográficas

- Alvesson, M., & Willmott, W. (2004). Identity regulation as organizational control producing the appropriate individual. In M. J. Hatch, & M. Schultz (Eds.), *Organizational identity: a reader* (pp. 436-465). New York: Oxford University Press.
- Amado, J. L. (2009). *Contrato de Trabalho – À Luz do Novo Código do Trabalho*, (1.ª Ed.). Coimbra, Coimbra Editora.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições70.
- Barros-Duarte, C., & Cunha, L. (2010). INSAT2010 - Inquérito Saúde e Trabalho: outras questões, novas relações. *Laboreal*, 6(2), 21.
- Barros-Duarte, C., & Cunha, L. (2012). Para uma construção da prevenção de riscos profissionais: a actividade de trabalho no centro da análise. In H. V. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds), *Impacto social dos acidentes de trabalho* (pp. 33-64). Vila do Conde: Civeri publishing.
- Bourdieu, P. (1998). *Practical Reason: On the Theory of Action*. Stanford: Stanford University Press.
- Caetano, M. (1999). *Manual de Direito Administrativo*, 2, (10.ª Ed.). Coimbra, Almedina.
- Canotilho, G., & Moreira, V. (2007). *Constituição da República Portuguesa Anotada*, 1, (4.ª Ed.). Coimbra, Coimbra Editora.
- Carvalho, C., Naves, J., Castro, L., & Mércan-Hamann, E. (2010). Automedicação: uma abordagem qualitativa de suas motivações. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15(1), 1751-1762.
- Castel, R. (1998). Individualisme et libéralisme. In A-M. Dillens et al. (Ed.) *Questions au libéralisme*, (pp.77-85). Bruxelles, Belgique : Publication des facultés universitaires Saint-Louis.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Cooper, C. (2012). [Revisão do livro *Remaking Community? New Labour and the Governance of Poor Neighbourhoods*] *Social Policy & Administration*, 46(1), 129-137. doi: 10.1111/j.1467-9515.2011.00821.x

- Cunha, L. (2011). *Mobilidades, territórios e serviço público: debates sobre o interesse colectivo à margem do paradigma de uma sociedade móvel*. Dissertação de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Portugal.
- Cunha, L. & Lacomblez, M. (2006). Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral? *Laboreal*, 2(2), 26-37.
- Davezies, P. (2012). Enjeux, difficultés et modalités d'expression sur le travail : point de vue de la clinique médicale du travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 14-2. URL : <http://pistes.revues.org/2566>
- Dejours, C. (1993). De la psychopathologie à la psychodynamique du travail. In Dejours *Travail usure mentale, essai de psychopathologie du travail*, Nouvelle édition augmentée. Paris: Bayard.
- Dejours, C. (2001). *Subjectivité, travail et action*. Retirado em 15/12/2013 de <http://sites.univ-provence.fr/ergolog/pdf/bibliomaster/dejours.pdf>.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2000). *Handbook of qualitative research*, 8, (2.^a Ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Díaz Canepa, C. (2011). Dinámicas organizacionales de producción incremental de carga de trabajo: Influencia de los roles, reglas y artefactos en la articulación de la actividad laboral. *Laboreal*, 7(2), 25-38.
- Elcock, H. (2006). The Public Interest and Public Administration. *Politics*, 26(2), 101-109.
- Falzon, P. (1994). Les activités méta-fonctionnelles et leur assistance. *Le Travail Humain*, 57(1), 1-23.
- Falzon, P. (Ed.) (2004). *Ergonomie*. Paris: PUF.
- Falzon, P. & Mollo, V. (2009). Para uma ergonomia construtiva: as condições para um trabalho capacitante. *Laboreal*, 5(1), 61-69.

- Falzon, P., Sauvagnac, C., & Chatigny, C. (1996). Collective knowledge elaboration. In COOP Group (Ed.), *Second International Conference on the Design Cooperative Systems* (pp. 171-186). Juan les Pins: INRIA.
- Ferreira, L. L. (2011). Uma luta pelo reconhecimento do trabalho contra a política de redução de pessoal. *Laboreal*, 7(1), 17-27.
- Gollac, M., & Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. Paris: Éditions La Découverte.
- Gomes, A. (2011). *O Contrato de Trabalho em Funções Públicas e a Descaracterização da Administração Pública*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Direito, Universidade do Porto, Portugal.
- Gouveia, R. (2001). *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*. Coimbra Editora.
- Hayes, N. (1997). *Doing qualitative analysis in psychology*. Psychology Press : East Sussex.
- Herzog, P. (2004). Dans la mêlée européenne des services publics. *L'Économie politique*, 4 (24), 6-19. doi: 10.3917/leco.024.0006
- Lacomblez, M. (2008). Quando a precariedade do emprego transforma o trabalho: os contributos de uma análise das actividades concretas. *Organizações e trabalho, n° especial*, 51-58.
- Laville, A. & Volkoff, S. (1993). Age, santé, travail: le déclin et la construction. *Actes du XXVIIIème congrès de la SELF*, Genève, 22-24 septembre 1993.
- Le Masne, P. (2006). Le rôle des services publics pour Galbraith. *Innovations*, 1 (23), 173-192. doi: 10.3917/inno.023.0173
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique*. Le travail Humain. Paris: PUF.
- Marques, M. (2009). *Serviço público, que futuro?* Coimbra, Almedina.
- McDonough, P. (2006). Habitus and the practice of public service. *Work, Employment and Society*, 20, 629-647.

- McKay, S. (2012). [Revisão do livro *A Long Goodbye to Bismarck? The Politics of Welfare Reform in Continental Europe*] *Social Policy & Administration*, 46(1), 129-137. doi: 10.1111/j.1467-9515.2011.00821.x
- Mendes, F. (1995). Por onde vai a segurança social portuguesa? *Análise Social*, 30(131-132), 405-429.
- Moreno, M., & Romero, O. (2007). La Racionalidad Económica A Debate Y La Política Social Como Razón De Estado. *Gestión y estrategia*, 31, 9-26.
- Moura, P. V. (2004). *A Privatização da Função Pública*. Coimbra, Coimbra Editora.
- Narotzky, S. (2012). A antropologia numa Europa em crise: desafios e oportunidades. *Análise Social*, 204, 47(3).
- Nascimento, A. (2012). 2. Relaciones Laborales y Regulación de los Sistemas de Previsión Social: A Reforma Laboral em Portugal. *Actualidad Juridica*, 47-61.
- Nouroudine, A. (2008). O trabalho: componente esquecida no documento de estratégia de crescimento e de redução da pobreza nos Comores. *Laboreal*, 4(1), 29-38. Disponível em: <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396589:;3892>
- Oglio, N., López, C., & Gutiérrez, J. (2011). Significado del Cuerpo Humano sin Vida para Trabajadores de la Salud y Funcionarios Públicos. *Informe Médico*, 13(6), 279-286.
- Pordata (2014). Taxa de desemprego: total e por grupo etário (%) - Portugal. Consultado em: [http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+desemprego+total+e+por+grupo+etario+\(percentage+m\)-553](http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+desemprego+total+e+por+grupo+etario+(percentage+m)-553).
- Pordata (2014b). População desempregada: total e por duração da procura de emprego - Portugal. Consultado em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Populacao+desempregada+total+e+por+duracao+da+procura+d+e+emprego-360>.
- Rennie, D. L., Phillips, J. R., & Quartaro, G. K. (1988). Grounded theory: A promising approach to conceptualization in psychology? *Canadian Psychology*, 29, 139-150.

- Schwartz, Y. (1997). Travail et ergologie. In Y. Schwartz (Dir.) *Reconnaissances du Travail. Pour une approche ergologique* (pp. 1-37). Le Travail Humain: PUF.
- Schwartz, Y. (2000). Trabalho e uso de si. *Pró-posições, 1, 5* (32), 34-50.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Theureau, J. (2001). *La notion de charge mentale est-elle soluble dans l'analyse du travail et la conception ergonomiques*, Conférence introductive aux Journées Act'ing/Ergonomia, Cassis.
- United Nations. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development*. General Assembly Resolution 42/187, 11 December 1987.
- Viana, C. (2007). O conceito de funcionário público – tempos de mudança? *Revista de Estudos Politécnicos, 5*(8), 7-34.
- Vitorino, A. & Fernandes, M. (2000). A representação da crise da política em Portugal. *Análise Social, 34*(154-155), 259-313.
- Yubero, S. (2004). Socialización y aprendizaje social. In D. Páez, I. Fernandez, S. Ubillos, & E. Zubieta (Eds.), *Psicología, cultura y educación* (pp. 819-844). Madrid: Pearson Educación.

Anexos

Anexo 1: Consentimento Informado



CATÓLICA PORTO
FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

Consentimento Informado

“O estatuto de ‘funcionário público’ em debate: das mudanças instituídas ao seu impacto no trabalho e nos trabalhadores”

Este estudo enquadra-se no âmbito da Dissertação do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, da Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional do Porto.

O trabalho de investigação tem como principal objetivo recolher informação sobre as mudanças sentidas pelos trabalhadores do Núcleo de Infância e Juventude (NIJ) do Instituto da Segurança Social, I.P. na sua atividade de trabalho, tendo em consideração as alterações introduzidas na Administração Pública, em Portugal, na sequência da conjuntura de crise económica que caracteriza a realidade atual do país. Procurar-se-á, então, analisar o impacto percebido destas mudanças no trabalho, e na saúde e bem-estar destes trabalhadores.

A participação neste estudo consiste na realização de uma entrevista, com duração aproximada de uma hora.

Após o tratamento dos dados e da sua respetiva análise, os resultados obtidos serão alvo de restituição, salvaguardando-se, porém, o seu anonimato e confidencialidade.

Caso recuse participar, tal decisão não lhe trará quaisquer benefícios ou prejuízos.

Este trabalho de investigação será supervisionado pela Professora Doutora Liliana Cunha, docente da Faculdade de Educação e Psicologia, da Católica Porto.

Para mais esclarecimentos, por favor, contactar Ana Gomes: [e-mail].

Sem mais nada a acrescentar, agradeço, desde já, a sua colaboração.

“Declaro que tomei conhecimento dos objetivos do estudo. Fui informado/a de todos os aspetos que considero importantes e tive a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas sobre a investigação. Participo de forma voluntária e fui informado/a de que a minha participação, ou recusa em participar, não traria quaisquer benefícios ou prejuízos para mim.”

Participante

Assinatura _____

Data ____ / ____ / ____

Anexo 2: Sistema de Categorías

SISTEMA DE CATEGORIAS	
<i>Atividade de Trabalho (1)</i>	Categoria que descreve a atividade de trabalho atual, centrando-se no “eu”, no vivido de cada participante. Desta categoria de primeira ordem surgiram sete categorias de segunda ordem.
<i>Objetivos (1.1)</i>	Categoria de segunda ordem que se foca na descrição dos objetivos da atividade de trabalho e, segundo os discursos de cada participante, surgiram oito categorias de terceira ordem que fazem, assim, a exposição dos objetivos do trabalho.
	<i>Coordenação de equipes de trabalho (1.1.1), Acompanhamento de processos de promoção e proteção (1.1.2), Supervisão e apoio do trabalho dos técnicos (1.1.3), Cumprimento da Lei da Proteção (1.1.4), Elaboração e execução de projetos de vida (1.1.5), Gestão de processos com situações complexas de saúde mental (1.1.6), Caracterização das crianças propostas para adoção (1.1.7) e ainda Apoio administrativo (1.1.8).</i>
<i>Trabalho bem feito (1.2)</i>	Categoria de segunda ordem que abrange a descrição do que é um trabalho <i>bem feito</i> e também o que é necessário para que possa ser realizado um trabalho <i>bem feito</i> , nesta atividade. Desta categoria surgiram 21 categorias de terceira ordem.
	<i>Não generalizar (1.2.1), Criar empowerment nas pessoas (1.2.2), Proporcionar uma vida melhor aos outros (1.2.3), Ponderar, planejar e executar com rigor (1.2.4), Definir projetos de vida atempadamente (1.2.5), Trabalhar de forma multidisciplinar (1.2.6), Cumprir os objetivos definidos (1.2.7), Acompanhar as famílias e as crianças (1.2.8), Estar no terreno (1.2.9), Criatividade técnica e imaginação (1.2.10), Relação empática com o cliente (1.2.11), Reflexão sobre o trabalho (1.2.12), Resistência à exigência excessiva (1.2.13), Superior interesse da criança (1.2.14), Imparcialidade (1.2.15), Interesse do técnico (1.2.16), Componente humana (1.2.17), Necessidade de períodos mais calmos (1.2.18), Prioridade dos processamentos salariais (1.2.19), Menos volume de trabalho (1.2.20) e ainda Ter meios (1.2.21).</i>
<i>Constrangimentos (1.3)</i>	Categoria de segunda ordem que se traduz na descrição dos constrangimentos intrínsecos ao exercício desta atividade de trabalho. A partir desta surgiram 11 categorias de terceira ordem.
	<i>Possibilidade de decisões enviesadas por valores pessoais (1.3.1), Ausência de viaturas/motoristas (1.3.2), Condições físicas (1.3.3), Dificuldade em gerir as emoções (1.3.4), Necessidade de pensar hora a hora e não dia a dia (1.3.5), Incerteza de continuidade (1.3.6), Trabalho de desgaste rápido (1.3.7), Prazos extremamente curtos (1.3.8), Trabalho stressante e cansativo (1.3.9), Interrupções constantes (1.3.10) e também Volume de trabalho excessivo (1.3.11).</i>
<i>Estratégias (1.4)</i>	Categoria de segunda ordem onde é feita a descrição das estratégias

	desenvolvidas de forma a gerir os constrangimentos que a atividade impõe. A partir dela surgiram nove categorias de terceira ordem que refletem essas mesmas estratégias.
	<i>Formação (1.4.1), Trabalho em rede (1.4.2), Metodologia de trabalho pragmática (1.4.3), Boa gestão do tempo e organização (1.4.4), Tempo e experiência (1.4.5), Disponibilidade (1.4.6), Boa disposição (1.4.7), Encontrar a solução em si mesmo (1.4.8) e Ignorar a pressão e a frustração (1.4.9).</i>
<i>Relações de trabalho (1.5)</i>	Categoria de segunda ordem que caracteriza as relações de trabalho nesta atividade, e de que resultaram duas categorias de terceira ordem.
	<i>Trabalho em equipa (1.5.1) e Trabalho solitário (1.5.2).</i>
<i>Perceção de realização profissional (1.6)</i>	Categoria de segunda ordem que analisa a perceção de realização profissional nesta atividade de trabalho. Duas categorias de terceira ordem surgiram a partir desta categoria.
	<i>Existente (1.6.1) e Comprometida (1.6.2).</i>
<i>Impacto desta atividade na vida dos outros (1.7)</i>	Categoria de segunda ordem que se foca na descrição do impacto desta atividade na vida de terceiros. Duas categorias de terceira ordem emergiram a partir desta categoria.
	<i>Clientes/Utentes (1.7.1) e Colegas de trabalho (1.7.2).</i>
<u>Trajectoria Profissional (2)</u>	Segunda categoria de primeira ordem que descreve a trajetória profissional dos trabalhadores. Esta diz respeito a uma análise temporalmente mais alargada da história profissional do participante de forma a compreender como chegou até à atividade que pratica nos dias de hoje. É uma categoria que serve para contextualizar a atividade de trabalho atual. Posto isto, desta categoria surgiram três categorias de segunda ordem.
<i>Funções desempenhadas (2.1)</i>	Categoria de segunda ordem que descreve as funções desempenhadas e os locais de trabalho, ao longo da trajetória profissional. A partir desta surgiram 20 categorias de terceira ordem.
	<i>Reabilitação social (2.1.1), Assessoria técnica aos Tribunais (2.1.2), Trabalho técnico na área da infância (2.1.3), Direção do Núcleo de Qualificação de Famílias e Territórios (2.1.4), Chefia da assessoria técnica aos Tribunais (2.1.5), Jurisdição no Ministério da Justiça (2.1.6), Estabelecimento prisional e Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2.1.7), Apoio técnico às EMAT's (2.1.8), Apoio técnico às adoções (2.1.9), Chefia do setor de promoção e proteção (2.1.10), Ajudante de creche em jardim-de-infância (2.1.11), Assistente administrativa (2.1.12), Coordenação de projeto sobre o abandono escolar (2.1.13), Atendimento à população (2.1.14), Comissões de proteção de crianças e jovens (2.1.15), Apoio técnico ao apadrinhamento civil (2.1.16), Direção de um infantário (2.1.17), Coordenação de projeto de intervenção comunitária (2.1.18), Direção do Centro António Cândido (2.1.19) e ainda Equipa de apoio técnico (2.1.20).</i>

<i>Progressão na carreira (2.2)</i>	<p>Categoria de segunda ordem de onde surgiram duas categorias de terceira ordem que explicitam o momento em que esta progressão ocorreu, ao longo da trajetória profissional.</p> <p><i>Na organização atual (2.2.1) e Em organizações anteriores (2.2.2).</i></p>
<i>Períodos críticos (2.3)</i>	<p>Categoria de segunda ordem onde constam os períodos considerados pelos participantes como os mais críticos, ao longo da sua trajetória profissional. Surgiram seis categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Inexistência de um período concreto (2.3.1), Início da carreira (2.3.2), Entrada na Segurança Social (2.3.3), Mudanças de chefias (2.3.4), Períodos de chefia (2.3.5) e Período atual (2.3.6).</i></p>
<u>Mudanças na Administração Pública (3)</u>	<p>Categoria de primeira ordem que aborda o ponto de vista dos trabalhadores face à Administração Pública, ou seja, é uma categoria que transcende a dimensão do "eu" de cada trabalhador, embora se trate de mudanças que se repercutem na atividade concreta destes trabalhadores. Surgiram quatro categorias de segunda ordem.</p>
<i>Situação de emprego atual (3.1)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que descreve a situação de emprego atual dos participantes. A partir desta categoria emergiram cinco categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Funcionário Público (3.1.1), Contrato na Função Pública (3.1.2), Redução de vencimentos (3.1.3), Aumento de contribuições/impostos (3.1.4) e Aumento da idade da reforma (3.1.5).</i></p>
<i>Setor público VS setor privado (3.2)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que analisa as perceções sobre as diferenças ao nível do trabalho nos dois setores. Surgiram três categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Perceção sobre o trabalho no setor público (3.2.1), Perceção sobre o trabalho no setor privado (3.2.2) e Poucas diferenças percecionadas (3.2.3).</i></p>
<i>Dimensões invisíveis do trabalho (3.3)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que se foca nas dimensões do trabalho que, do ponto de vista dos participantes, não foram tidas em conta aquando da introdução das mudanças na Administração Pública. Posto isto, surgiram então cinco categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Os próprios trabalhadores (3.3.1), Rigidez excessiva do horário de trabalho (3.3.2), Saída de trabalhadores e aumento do trabalho já realizado (3.3.3), Especificidade desta atividade (3.3.4) e Preocupação exclusiva com os números (3.3.5).</i></p>
<i>Reação face às políticas assumidas (3.4)</i>	<p>Categoria de segunda ordem onde se inserem todos os discursos referentes à reação face às políticas assumidas, ou seja, à participação em greves e movimentos de contestação ou à não atuação. Surgiram três categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Greves (3.4.1), Movimentos de contestação (3.4.2) e Não atuação (3.4.3).</i></p>
<u>Impactos no Trabalho e na Saúde (4)</u>	<p>Categoria de primeira ordem que descreve os impactos das mudanças instituídas na Administração Pública, tanto no trabalho como na saúde dos trabalhadores. Surgiram sete categorias de segunda ordem.</p>

<i>Mudanças nas condições de trabalho (4.1)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que se traduz na descrição das mudanças nas condições de trabalho decorrentes das mudanças na Administração Pública. Posto isto, surgiram nove categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Aumento do horário de trabalho (4.1.1), Sobrecarga e ritmo excessivos de trabalho (4.1.2), Espaços de trabalho inadequados (4.1.3), Ausência de viaturas (4.1.4), Resolução de situações mais complexas (4.1.5), Aumento da burocratização (4.1.6), Diminuição de regalias em relação a horários, férias e folgas (4.1.7), Ausência de ajuda de custos (4.1.8) e Aumento da área geográfica de atuação (4.1.9).</i></p>
<i>Qualidade do serviço prestado (4.2)</i>	<p>Categoria de segunda ordem relativa ao impacto percebido das mudanças na Administração Pública, ao nível da qualidade do serviço prestado. Duas categorias de terceira ordem emergiram.</p> <p><i>Aumento da produtividade (4.2.1) e Sem alterações na produtividade (4.2.2).</i></p>
<i>Riscos profissionais (4.3)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que aborda os riscos profissionais a que os trabalhadores têm a perceção de estarem expostos, a partir da qual surgiram 12 categorias de terceira ordem que descrevem esses mesmos riscos.</p> <p><i>Exposição não percecionada (4.3.1), Exposição constante ao computador (4.3.2), Situações urgentes/complicadas que causam mais cansaço/nervosismo (4.3.3), Pressão/Tensão (4.3.4), Hipersolicitação (4.3.5), Ritmo de trabalho intenso (4.3.6), Temperatura inadequada (4.3.7), Perigo de queda (4.3.8), Agressão física (4.3.9), Viaturas inseguras (4.3.10), Sítios isolados, complicados e perigosos (4.3.11) e ainda “Os outros estão pior do que eu” (4.3.12).</i></p>
<i>Perceção de impacto do trabalho na saúde (4.4)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que aborda a perceção dos trabalhadores relativamente ao impacto do trabalho na saúde, surgindo assim duas categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Existência de impacto (4.4.1) e Sem impacto (4.4.2).</i></p>
<i>Problemas de saúde provocados/agravados pelo trabalho (4.5)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que aborda os problemas de saúde indicados como provocados/agravados pelo trabalho, sendo que surgiram 14 categorias de terceira ordem que traduzem a descrição dos mesmos.</p> <p><i>Stress/Ansiedade (4.5.1), Fragilidade em termos físicos (4.5.2), Problemas de visão (4.5.3), Dores de costas (4.5.4), Cansaço/Desgaste (4.5.5), Problemas de coluna (4.5.6), Intranquilidade (4.5.7), Problemas de sono (4.5.8), Problemas de circulação (4.5.9), Frustração/Angústia (4.5.10), Dificuldade em respirar (4.5.11), Problemas de postura (4.5.12), Fragilidade em termos emocionais (4.5.13) e ainda Inexistência de problemas de saúde (4.5.14).</i></p>
<i>Medicação (4.6)</i>	<p>Categoria de segunda ordem que aborda a relação da medicação tomada com o trabalho exercido. Surgiram, a partir desta categoria, duas categorias de terceira ordem.</p> <p><i>Relacionada com o trabalho (4.6.1) e Não relacionada com o trabalho (4.6.2).</i></p>

<p><i>Impacto direto das Mudanças na Administração Pública ao nível da saúde (4.7)</i></p>	<p>Categoria de segunda ordem que descreve a perceção dos trabalhadores face ao impacto direto das mudanças na Administração Pública ao nível da saúde, tendo surgido então duas categorias de terceira ordem.</p>
	<p><i>Impacto percecionado (4.7.1) e Sem impacto (4.7.2).</i></p>
<p><u>Propostas de Melhoria (5)</u></p>	<p>No que respeita à última categoria de primeira ordem que abrange as propostas de melhoria referidas pelos trabalhadores, surgiram duas categorias de segunda ordem.</p>
<p><i>Propostas de intervenção (5.1)</i></p>	<p>Categoria de segunda ordem que diz respeito às propostas de intervenção dos participantes, ou seja, foca-se naquilo que estes alterariam na sua atividade de trabalho, caso tivessem oportunidade e possibilidade para o fazer. Sendo assim, surgiram 12 categorias de terceira ordem.</p>
	<p><i>Condições físicas (5.1.1), Número de viaturas disponíveis (5.1.2), Salário (5.1.3), Investigação (5.1.4), Envolvimento dos trabalhadores na discussão/participação (5.1.5), Horário de trabalho (5.1.6), Rotatividade (5.1.7), Atividade de desgaste rápido (5.1.8), Dias de férias (5.1.9), Escolha dos trabalhadores desta área (5.1.10), Volume de trabalho (5.1.11) e também Trabalho no terreno (5.1.12).</i></p>
<p><i>Reconhecimento do trabalho (5.2)</i></p>	<p>Categoria de segunda ordem que se foca na descrição das perceções dos participantes no que se refere à dimensão reconhecimento do trabalho, surgindo assim duas categorias de terceira ordem.</p>
	<p><i>Inexistência VS Importância (5.2.1) e Inexistência VS Indiferença (5.2.2).</i></p>