

ObservIST

Observatório de Boas Práticas do IST

Dados do proponente

Nome: Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais

Email: working@tecnico.ulisboa.pt

Designação da prática: **Working@Tecnico: Avaliação dos Riscos Psicossociais no Instituto Superior Técnico**

Site: <https://drh.tecnico.ulisboa.pt/workingtecnico/>

Seleção da Área Temática: Capital Humano

Divulgação da Prática: Pública (acessível fora da Comunidade IST)

I. Implementação da Prática (2000 caracteres)

O projeto working@tecnico surgiu da necessidade de avaliação e intervenção ao nível dos Riscos Psicossociais (RPS), identificada pelos Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde no Trabalho. Para dar resposta a esta missão, foi constituída a Comissão de Avaliação dos Riscos Psicossociais (CARP¹), uma equipa multidisciplinar nomeada pelo Conselho de Gestão (CG). Desta comissão, destacou-se uma equipa técnica (CARP-T²), que reúne todos os Psicólogos do Técnico inscritos na Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) provenientes de três serviços - NDA, NAPE e DRH. Neste âmbito, foi estabelecido um Protocolo de Cooperação entre o Técnico e a OPP, que possibilitou a formação e utilização do questionário Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ-II), necessário à avaliação de RPS.

Este projeto tem como objetivo a avaliação dos RPS no Técnico, e envolve: a) conhecer a realidade e necessidades da Escola; b) propor medidas concretas de intervenção; c) melhorar o desempenho dos trabalhadores e das equipas; d) promover a saúde física e psicológica dos trabalhadores.

Em 2019, a CARP-T recolheu e analisou dados, planeou e implementou uma campanha de sensibilização para os RPS, realizou uma sessão de esclarecimento sobre o projeto (realizada a 25 de outubro com a presença do CG e convidados com experiência na avaliação de RPS) e implementou a aplicação do COPSOQ-II (de 04 a 22 de novembro). A aplicação do

¹ Lídia Silva e Isabel Gonçalves (Coordenação) e ainda Joana Pinto dos Santos, José Manuel Riscado, Marta Pile, Miguel Coimbra, Pedro Lima Duarte, Pedro Meireles, Rui Relvas, Ana Bordalo, Diana Ferreira

² Ana Marques, António Sol, Carolina Ferreira, Gonçalo Moura, Isabel Gonçalves e Rita Wahl

questionário aos 738 trabalhadores técnicos e administrativos dos três campi do Técnico decorreu dentro do previsto, tendo os resultados sido disponibilizados em dezembro à coordenadora do projeto. A CARP-T iniciou, em janeiro de 2020, a análise dos dados e a produção de um extenso relatório técnico, onde se analisam e apresentam os resultados, e se mapeiam medidas de prevenção primária e secundária a aplicar para prevenir ou mitigar o impacto dos RPS no Técnico. As medidas remediativas ou de prevenção terciária, nomeadamente nos grupos com resultados mais preocupantes, são (proposta da CARP ao Conselho de Gestão) para ser executadas por uma equipa externa ao Técnico. Algumas das medidas propostas foram já implementadas e outras estão em fase de implementação.

II. Resultados Alcançados (3000 caracteres)

As boas práticas de avaliação de RPS apontam para a necessidade de alcançar 60% dos trabalhadores para se obter uma visão representativa das necessidades da organização. No caso da avaliação implementada no Técnico, responderam 499 trabalhadores, de 20 serviços/agrupamentos de serviços, correspondendo a uma favorável taxa de resposta de 68%. Este resultado traduz o esforço realizado ao nível da divulgação (para a qual se contou com o apoio do Núcleo de Design e Multimédia) e denota a adesão e pertinência desta iniciativa, já antecipada pela forte participação na sessão de esclarecimento realizada em outubro de 2019. As alterações de agenda provocadas pela necessidade de gestão do impacto da pandemia vieram atrasar a entrega e discussão de resultados, tendo a reunião com o CG sido realizada apenas em julho de 2020, alguns meses após a data prevista na planificação inicial. O CG demonstrou preocupação e compromisso em relação às recomendações realizadas pela equipa Técnica, aguardando-se a aprovação das medidas a implementar. Os resultados foram comunicados aos trabalhadores pelo CG através do envio, em outubro de 2020, de um e-mail contendo informação sobre a avaliação realizada. Foi reforçada a importância de complementar essa ação, realizando uma devolução de resultados adequada e clara, garantindo a compreensão por parte dos colaboradores de quais são os pontos fortes identificados, mas também os RPS aos quais podem estar expostos. Enquanto tal não acontece, a CARP-T disponibiliza, na secção "Bem-estar Working@tecnico" da página da Direção de Recursos Humanos, um enquadramento do projeto (https://drh.tecnico.ulisboa.pt/files/sites/45/sumario_executivo_carp.pdf), uma síntese dos principais resultados obtidos, um conjunto de recursos de apoio para os trabalhadores e o Guia de Boas Práticas para o Teletrabalho (<https://tecnico.ulisboa.pt/files/2020/07/guia-de-boas-pra-ticas-para-o-teletrabalho.pdf>). A elaboração deste Guia surgiu da necessidade de contribuir para a promoção do bem-estar e saúde laboral, face aos constrangimentos e à reorganização do trabalho causada pela pandemia, a partir de Março de 2020.

III. Avaliação e Monitorização (2500 caracteres)

Para corresponder às necessidades de avaliação e monitorização dos RPS, a CARP-T decidiu seguir as diretrizes estabelecidas pela OPP no que respeita ao instrumento e procedimentos a adotar. A possibilidade de capacitar os membros da CARP-T através de formação oferecida pela OPP, foi também uma mais valia para garantir que os processos de trabalho são informados pelos mais recentes estudos científicos neste domínio.

O COPSOQ II (versão média disponibilizada pela OPP) permitiu avaliar os RPS, através de 87 perguntas, 7 dimensões, 28 subescalas), tal como se pode ver na tabela seguinte:

Domínio	Variáveis
D.1. Exigências Laborais	V.1. Exigências quantitativas
	V.2. Ritmo de trabalho
	V.3. Exigências cognitivas
	V.4. Exigências emocionais
D.2. Interface indivíduo/trabalho	V.21. Satisfação no trabalho
	V.22. Insegurança laboral
	V.24. Conflito trabalho/família
D.3. Organização do trabalho e Conteúdo	V.5. Influência no trabalho
	V.6. Possibilidade de desenvolvimento
	V.19. Significado no trabalho
	V.20. Compromisso face ao local de trabalho
D.4. Personalidade	V.18. Auto-eficácia
D.5. Relações Sociais e Liderança	V.7. Previsibilidade
	V.8. Transparência do papel laboral desempenhado
	V.9. Recompensas
	V.10. Conflitos laborais
	V.11. Apoio social de colegas
	V.12. Apoio social de superiores
	V.14. Qualidade da liderança
	V.23. Saúde Geral

D.6.Saúde e bem-estar	V.25. Problemas em dormir
	V.26. <i>Burnout</i>
	V.27. Stress
	V.28. Sintomas depressivos
	V.29. Comportamentos ofensivos
D.7. Valores no local de trabalho	V.13. Comunidade social no trabalho
	V.15. Confiança horizontal
	V.16. Confiança vertical
	V. 17. Justiça e respeito

A CARP-T considera que os resultados obtidos nesta avaliação são de extrema importância para se implementar um plano de prevenção primária. No entanto, existe uma limitação decorrente dos membros da equipa serem simultaneamente parte integrante da organização, o que traz responsabilidade acrescida para garantir a confidencialidade destes dados sensíveis. Por esse motivo, não foram analisados dados específicos dos serviços/conjuntos de serviços, mas apenas os resultados globais do Técnico. Assim, a CARP-T considera que esta avaliação está incompleta sem a análise dos resultados de cada grupo respondente, sendo necessário envolver uma equipa externa especializada para tratar adequadamente estes dados e apurar a avaliação, nomeadamente através da utilização de técnicas como entrevistas ou focus-group. Sendo as organizações sistemas dinâmicos, sujeitos a alterações internas e externas, a avaliação de RPS não pode ser vista como uma ação pontual: é um processo que deve ter continuidade no tempo, que deve ser periódico e estruturado. Uma vez que a última avaliação foi realizada antes da pandemia, seria importante fazer uma nova avaliação que permita observar melhorias na gestão do risco (após implementadas medidas), identificar riscos novos e descobrir que outros não conseguiram ser alvo de intervenção. Assim, é fundamental que não se olhe para a avaliação de RPS como um processo concluído, mas sim como um processo evolutivo.

O trabalho desenvolvido pela CARP-T no Técnico foi distinguido pela OPP com o prémio Boas Práticas em 2020 (<https://www.youtube.com/watch?v=GjcYpFmq1IU>).

IV. Carácter Inovador e Transferibilidade (2500 caracteres)

O projeto working@tecnico, impulsionado pelos trabalhadores, enquadrado numa comissão multidisciplinar, conduzido por uma equipa técnica especializada e formada para o efeito, e

apoiado por uma Gestão preocupada com o bem-estar e saúde ocupacional dos seus trabalhadores, é sem dúvida inovador e incomum no panorama do Ensino Superior em Portugal, em especial numa Escola com a dimensão do Técnico.

Uma replicação desta avaliação é não só desejável como essencial. Nesse sentido, a CARP-T destacou a importância de se proceder a uma intervenção continuada e integrada, fomentando o carácter de transferibilidade desta ação, precisamente para responder às características dinâmicas das organizações atuais e para conduzir eventuais estudos de impacto.

A CARP-T recomendou ainda a diversificação dos formatos de avaliação (entrevistas, *focus group*, etc.) e de intervenção na área dos RPS, implementando-os de forma integrada para rentabilizar os investimentos feitos, e potenciar os efeitos organizacionais alcançados. Um exemplo de rentabilização seria: 1) começar por intervir preventivamente na Escola nas dimensões que poderão ser melhoradas apenas com mais informação dirigida à comunidade Técnico (saúde em geral, higiene do sono, gestão do stress, prevenção do burnout, elaboração de um código de conduta geral que permita estabelecer boas práticas de relacionamento interpessoal); 2) selecionar, com base nos resultados, serviços considerados prioritários para intervir de forma remediativa (ex.: dando prioridade à contratação de recursos para essas áreas e/ou intervindo no desenho dos espaços de trabalho, e/ou criando formações para as equipas e/ou chefias, desenhadas à medida para contrariar os RPS identificados), e finalmente; 3) desenvolver intervenções mais globais na Escola, interserviços, entre grupos diferentes da comunidade Técnico, e com continuidade, assumindo a liderança da DRH nesse processo, porventura com a inclusão de um/a psicólogo/a do trabalho e das organizações. Também a criação de um sistema de apoio aos trabalhadores para a gestão dos comportamentos ofensivos no local de trabalho, uma imposição legal, foi vista como uma prioridade pela Gestão.

A replicação deste trabalho no âmbito das carreiras docente e de investigação também traria benefícios relevantes para a Escola, sendo, desta forma, possível alargar o plano de prevenção primária a todos os funcionários do Técnico, docentes, investigadores e trabalhadores técnicos e administrativos.

A médio prazo, seria interessante submeter uma candidatura do Técnico ao Prémio Healthy Workplaces – Locais de Trabalho Saudáveis (OPP), cujo objetivo é reconhecer e distinguir organizações que tenham demonstrado um forte empenho na prevenção dos riscos psicossociais e na promoção da saúde ocupacional, através de contributos inovadores para a segurança, o bem-estar e a saúde (física e psicológica) no local de trabalho.