



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR  
Ciências Sociais e Humanas

# Perceções de saúde, bem-estar e a sua relação com o trabalho

Um estudo exploratório na Universidade da Beira Interior

**Helena Maria Esteves Gonçalves**

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em  
**Sociologia: Exclusões e Políticas Sociais**  
(2º ciclo de estudos)

Orientadora: Professora Doutora Amélia Maria Cavaca Augusto

**Covilhã, Outubro de 2014**





## Resumo

A temática saúde e bem-estar no trabalho é, sem dúvida, uma questão contemporânea pertinente. O enfoque que se pretende neste estudo privilegia uma abordagem múltipla sobre as condições e a organização do trabalho, destacando as experiências vivenciadas pelos trabalhadores no seu quotidiano e o modo como essas experiências se entrecruzam com outras esferas do social.

O trabalho é entendido como um elemento central na construção da identidade dos trabalhadores, e, simultaneamente, como o espaço de interação e de construção social. Dada a relevância do trabalho tanto na vida pessoal dos indivíduos adultos, como na manutenção da vida social tal como a conhecemos, acreditamos ser de grande relevância procurar perceber a relação que existe entre as interações produzidas em contexto laboral (e os aspectos que configuram essas interações) e as suas consequências ao nível de saúde e bem-estar dos trabalhadores, tal como são por eles percebidas.

Pretende-se discutir e investigar em que medida as percepções de saúde e bem-estar dos trabalhadores são construídas tendo por referência o trabalho. Procura-se, ainda, perceber de que modo estas percepções estão relacionadas com a estrutura organizacional, categoria profissional, as condições de trabalho e relações laborais. Partindo da reconhecida interinfluência entre a esfera laboral e familiar, procura-se, ainda, compreender em que medida os trabalhadores reconhecem essa relação e os significados que em torno dela produzem.

A presente investigação apresenta os resultados de um estudo exploratório, realizado com funcionários (não docentes) da Universidade da Beira Interior. Tendo-se optado por uma metodologia qualitativa, foram realizadas dezoito entrevistas. A análise das diferentes dimensões enunciadas resultou na identificação de fatores psicossociais que embora podendo ser gerados no âmbito da esfera laboral ou no âmbito da esfera familiar, atravessam ambas, tendo consequências ao nível da saúde e do bem-estar dos trabalhadores.

## Palavras-chave

Trabalho, Auto-percepções Saúde, Doença, Bem-estar, Mal-estar

## Abstract

The subject health and wellbeing at work is undoubtedly a relevant contemporary issue. The approach that we intend in this study highlights a multiple approach on the conditions and the organization of labor, highlighting the experiences experienced by workers in their daily lives and how those same experiences are interwoven with other social spheres.

Labor is seen as a central element in the identity of construction workers, and simultaneously as a space for interaction and social construction. Given the importance of labor both in the personal lives of adults and in the maintenance of social life as we know it, we believe it is of great relevance trying to understand the relationship between interactions produced in the employment context (and the aspects that shape these interactions) and its consequences in terms of health and well-being of workers, as they are perceived.

It is intended to discuss and investigate the extent to which the perceptions of health and well-being of workers are constructed with reference to labor. It seeks to further understand how these perceptions are related to organizational structure, job category, working conditions and labor relations. Starting from recognized mutual influence between labor and family sphere, it seeks to further understand the extent that workers recognize this relationship and what are the meanings that are produced around it.

This research presents the results of an exploratory study conducted with employees (not teachers) at the University of Beira Interior. Having opted for a qualitative methodology, eighteen interviews were conducted. The analysis of the different dimensions listed resulted in the identification of psychosocial factors although they are able to be generated within the labor market or within the family sphere, crossing both, and having consequences on the health and well-being of workers.

## Keywords

Labor, Health, Disease, Wellbeing, Malaise.

# Índice

Introdução.....	1
<b>Parte I - Enquadramento teórico.....</b>	<b>4</b>
Capítulo 1 - O trabalho e as relações sociais.....	4
1.1. Breve contextualização do trabalho .....	4
1.2. Trabalho, emprego e precariedade .....	5
1.3. Cultura organizacional.....	7
1.3.1 Qualificação e competência .....	9
1.4. Quotidiano, rotinas e relações sociais .....	10
1.5. Trabalho emocional .....	12
Capítulo 2 - Saúde e doença .....	14
2.1. A Sociologia da saúde e a rutura com o modelo biomédico .....	14
2.2. Significados sociais da saúde e doença.....	16
2.3. Bem-estar .....	18
2.4. Racionalidades leigas .....	19
3.1. Trabalho, desigualdade em saúde .....	23
3.2. Perceção da relação entre trabalho e saúde.....	27
<b>Parte II - Das orientações metodológicas à recolha de dados empíricos.....</b>	<b>36</b>
Capítulo 1 - Estudo e Objetivos .....	36
1.1. Questões de Investigação .....	36
1.2. Orientações metodológicas.....	37
1.3. Instrumento utilizado para recolha de dados - Entrevista.....	39
1.4. Caracterização da População .....	40

1.4.2	Caraterização da amostra.....	43
2.	Construção do modelo de análise.....	47
	<b>Capítulo 2 - Análise e interpretação dos dados recolhidos .....</b>	<b>51</b>
1.	Auto perceções de saúde e doença, bem-estar e mal-estar .....	51
1.1	Produção de significados em torno da saúde e da doença .....	51
2.	A multidimensionalidade do trabalho.....	63
2.1	- A produção de significados em torno do trabalho .....	63
2.2	Autonomia e controlo no trabalho.....	71
3.	Trabalho emocional e gestão emocional em contexto laboral e pessoal....	78
3.1	- Contendo as emoções? .....	78
3.2	A interinfluência entre a esfera do trabalho e a esfera familiar .....	85
4.	Fatores de bem-estar e de mal-estar no trabalho associados a componentes relacionais, organizacionais e familiares .....	89
4.1	Que consequências na saúde?.....	93
4.2	Práticas de conciliação entre trabalho, família e lazer .....	94
	<b>Conclusão .....</b>	<b>98</b>
	<b>Bibliografia.....</b>	<b>104</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>109</b>
	Anexo 1 - Guião da entrevista.....	110
	Anexo 2 - Sinopeses das entrevistas.....	114
	Anexo 3 - Pedido de autorização para efetuar as entrevistas na UBI .....	222

## Lista de Figuras

Fig. 1 - Mapa localização dos pólos da UBI .....Pág.41

Fig.2 - Construção do modelo de análise.....Pág.48

## Lista de Tabelas

Tabela 1- N° de mulheres e homens por Grupo Profissional, UBI .....Pág.42

Tabela 2- Caracterização da amostra- funcionários da UBI..... Pág.46

## Lista de Acrónimos

GRP	Gabinete de Relações Públicas
UBI	Universidade da Beira Interior
Ass.Operacional	Assistente Operacional
Téc.Superior	Técnica(o) Superior
Ass. Técnica(o)	Assistente Técnica(O)

# Introdução

Quando se fala em melhorar os níveis de saúde e bem-estar, por norma, incide-se na necessidade de (re)formular políticas públicas com enfoque na saúde. Contudo, investigações acerca deste tema têm evidenciado que as questões de saúde não se restringem à dimensão biológica e medicalizante, pelo que intervir em saúde e bem-estar não implica, apenas, intervir no domínio das políticas de saúde. Os estudos têm revelado que estes problemas estão associados a causas sociais, ou seja, determinantes sociais, económicos políticos e culturais, que causam desigualdades em saúde, pelo que a melhoria dos níveis de saúde e bem-estar passa por uma intervenção em todos os domínios das políticas sociais.

Segundo o artigo *Solid facts*, de Wilkinson e Marmot (Work,2003:18) em geral ter trabalho é melhor para a saúde do que não ter, porém a organização do trabalho e as relações que se estabelecem em contexto laboral têm grande impacto na saúde dos trabalhadores. Este é um dos determinantes sociais, citado por vários investigadores com impacto na saúde dos indivíduos. São referidos, sobretudo, fatores psicossociais, como o stress provocado pelo trabalho. O qual afeta de forma diferenciada os indivíduos, tendo em conta o papel que desempenham, o status, níveis de pressão, controlo, a falta de oportunidade para desenvolver competências, poder de decisão. Por exemplo, não ter poder e ser controlado potencia o risco de doença, absentismo e doenças cardiovasculares. (Black Report,2004).

A pesquisa exploratória efectuada constatou que, em Portugal, existem poucos estudos que relacionam estas duas áreas (saúde e trabalho). Com o objectivo de melhor compreender o fenómeno e sua complexidade, marcado pela centralidade do trabalho na vida dos indivíduos, nada melhor do que tentar olhar para o fenómeno a partir da perspectiva dos trabalhadores, bem como compreender quais as estratégias adotadas por estes para encarar fatores adversos à saúde e bem-estar. Assim, acreditamos que abordar a problemática deste ponto de vista, possibilita compreender a influência das condições de trabalho na saúde e bem-estar, procurando compreender a produção de significado que os trabalhadores fazem dessas mesmas condições e dos modos como estas têm consequências na vida dos indivíduos. Face ao exposto, partiremos da seguinte questão: Que relações entendem os trabalhadores existir entre saúde, bem-estar e trabalho e em que medida estas relações são configuradas pelas suas experiências pessoais?

Admitimos que tal questão nos remete para questões específicas, que se colocam à compreensão da multidimensionalidade que é trazida pelo objecto. Quais as práticas adotadas pelos trabalhadores, face a condições adversas no trabalho? O que é entendido por condições adversas? Como pensar os seus impactos em termos de saúde e bem-estar sem tentar perceber o que é entendido por saúde, doença, bem-estar e mal-estar? Qual o papel dos colegas, chefias e da organização e como estes podem ajudar na resolução dos problemas indicados? Será que a diminuição das condições de trabalho tem consequências no bem-estar,

satisfação no trabalho e saúde? Serão estes aspetos igualmente relevantes para todos os trabalhadores? Porquê?

Destes questionamentos iniciais e da discussão do objecto que resultou da revisão bibliográfica derivam os objetivos que se propõem para este estudo:

- 1) Mapear dimensões que os trabalhadores identificam como determinantes na sua saúde e no seu bem-estar, muito particularmente as que associam ao trabalho e analisar o impacto que as mesmas têm no quotidiano dos trabalhadores. Tal implica a análise das auto-percepções em torno da saúde, da doença e do bem-estar e do modo como estas são percebidas na relação com outras esferas da vida social, nomeadamente o trabalho.
- 2) Perceber a produção de significados em torno do trabalho e a contribuição das dinâmicas produzidas em contexto laboral para a saúde e o bem-estar, tal como eles são percebidos pelos sujeitos

A presente investigação encontra-se organizada em duas partes, esta divisão, em termos de apresentação, não significa, de todo, que existem duas partes estanques, muito pelo contrário, as duas partes interligam-se em todos os pontos de análise e interpretação, não sendo possível a existência de uma sem a outra. Aliás, as metodologias que se propõe exige mesmo uma constante ligação entre a teoria e o material empírico, reconhecendo a sua interinfluência. Assim sendo, e como é característico de uma orientação qualitativa, a análise dos dados manteve sempre em aberto o surgimento de novas dimensões de análise e a possibilidade de revisão do corpo teórico.

O primeiro Capítulo desta investigação encontra-se mais direccionado para a análise e discussão do trabalho, da sua centralidade na vida da sociedade, mas muito particularmente na vida dos indivíduos, assim como para a análise dos significados que eles produzem em torno do trabalho. Resultado desta revisão bibliográfica, emergiu uma nova dimensão de análise que numa fase muito inicial não estava delineada, mas que consideramos relevante para os propósitos da investigação, trata-se do *trabalho emocional* em contexto laboral, (*emotional work*), conceito preconizado por Hochschild (1983), argumenta que as exigências emocionais no trabalho podem ter consequências negativas para a saúde psicológica e física dos trabalhadores.

No segundo capítulo, abordamos as percepções de saúde e doença. Partindo da crítica do modelo biomédico, reconhece-se o seu carácter multidimensional, a sua constituição como fenómenos profundamente sociais, ligados às circunstâncias e experiências de vida dos indivíduos, o que os leva a construir significados particulares em torno da saúde e da doença. Tal reconhecimento exige a compreensão dos modos como são construídos estes significados,

e de que forma estes se articulam como o quadro referencial dos conhecimentos leigos, o qual atende às experiências sentidas e vivenciadas pelos trabalhadores, em contextos muito próprios. Este capítulo procura contribuir para a discussão das auto-percepções sobre saúde e doença, e analisar de que forma estas se relacionam com bem-estar e mal-estar, ao nível dos discursos e das práticas dos trabalhadores.

Por último, o terceiro capítulo em que abordamos a relação trabalho, saúde e bem-estar. Neste ponto, e correndo o risco de alguma repetição, pretende-se perceber como se articulam estas três dimensões, dado que só analiticamente elas podem ser separadas. Procura-se, assim, analisar em que medida os fatores psicossociais do trabalho, os sistemas de gestão, a natureza do trabalho, as relações interpessoais, as condições ambientais e as condições de vida em geral, podem gerar riscos para a saúde dos trabalhadores. Ou se, por outro lado, boas condições de trabalho são geradores de satisfação e bem-estar. Por fim, a conciliação com a esfera familiar, e de que forma o tipo de trabalho que temos pode ser gerador de enquanto gerador de satisfação e bem-estar no trabalho. Procura-se perceber, ainda, se estes fatores se articulam e têm impacto na esfera familiar, nomeadamente na conciliação trabalho/família, em termos de apoio em ambas as esferas.

A segunda parte desta investigação, que diz respeito mais propriamente à investigação empírica, é apresentada em dois capítulos. O primeiro capítulo debruça-se sobre os objectivos que orientam esta investigação e a construção do seu modelo de análise. Neste capítulo discute-se a metodologia, as técnicas adoptadas e faz-se também uma breve caracterização da população entrevistada. No segundo capítulo, apresentam-se a análise dos dados empíricos, onde são apresentados e discutidos os resultados obtidos.

Por fim, a investigação encerra com a conclusão, onde se pretende fazer uma síntese interpretativa do material empírico, tendo em conta as várias dimensões analisadas e discutidas ao longo da investigação, além de se traçarem pistas para futuras investigações no âmbito desta temática.

# Parte I - Enquadramento teórico

## Capítulo 1 - O trabalho e as relações sociais

### 1.1. Breve contextualização do trabalho

O trabalho, caracterizado como uma realidade social primordial, é a actividade que assegura a subsistência material e da vida colectiva da espécie humana, mas em simultâneo alimenta também as relações de permanência e mudança com as outras esferas da vida social (consumo, cultura, política entre outras), constituindo assim um meio de interacção e integração entre os indivíduos e a sociedade (Freire,1993).

Para Giddens, o trabalho assume uma função socioeconómica, e psicossocial estruturante na vida dos indivíduos, “mesmo quando as condições de trabalho são relativamente desagradáveis e as tarefas monótonas” (Giddens,2008:377). Devido às suas características, o trabalho proporciona aos indivíduos, através da recompensa salarial, o acesso a bens e serviços; o exercício de diferentes capacidades cognitivas; pelas interações geradas em contextos sociais diferentes do ambiente doméstico; redes sociais alargadas, laços de amizade e partilha de actividades; valorização da identidade pessoal e a auto estima (2008;377). Prosseguindo esta ideia, pretende-se, nesta dissertação, dar particular relevo ao domínio do trabalho em contexto organizacional, o enfoque centra-se nas condições de trabalho em geral, ambiente psicossocial, natureza dos contratos de trabalho, relações laborais, percepções de saúde e bem-estar dos trabalhadores em contexto laboral. Trata-se de analisar em particular, um grupo de trabalhadores que exerce a sua actividade no setor terciário público/organização pública.

Em 1945, Fisher propôs uma categorização das actividades económicas: produção primária (trabalho agrícola/minério, produção de alimentos e matérias-primas), secundária (indústrias transformadoras) e terciária (cabe tudo o resto) (in Almeida, 2005:32). Acrescenta que “O desenvolvimento do terciário<sup>1</sup> resulta de fenómenos económicos e sociais heterogéneos e desdobra-se em actividades extremamente diversas pelo que o «sector terciário» se torna uma realidade difícil de delimitar e de apreender”. (idem:37)

Ao longo do tempo a natureza do trabalho tem sofrido enormes transformações, transformou as sociedades e vice-versa. Foi em 1959, que Daniel Bell mencionou o conceito de sociedade pós-industrial, este incorpora cinco dimensões, que são: A passagem de uma economia baseada na *produção de bens*, para uma economia de *prestação de serviços*; Uma nova distribuição ocupacional, os *operários industriais* já não são o grupo dominante, dando lugar às *profissões técnicas e dos profissionais altamente qualificados*; Um novo tipo de sociedade

---

<sup>1</sup> A actual designação de “sector terciário” foi apresentada pela primeira vez em 1935 na obra de Fisher, que o qualifica de «terciário».

do saber *teórico codificado*. Uma visão do futuro, que consiste no uso da tecnologia e planificação como processo fundamental ao desenvolvimento económico-social. E por fim uma nova *metodologia do raciocínio*, capaz de dar resposta a problemas mais complexos. Neste sentido a informação como fonte de poder assume um papel fundamental. É também conhecida como a era da *informação e do conhecimento*<sup>2</sup>. (Freire, 1993:327-328). Bell parte de uma perspectiva, marcada pelo estruturo-funcionalismo da sociologia americana, foca a sua análise no plano da estrutura social em particular na esfera económica, tecnológica e estrutura ocupacional. O autor considera os seguintes planos de análise: *organização política*<sup>3</sup> e as *representações culturais*<sup>4</sup>.

Ferrão (1998) destaca Beck, que chama atenção para as interpretações demasiado economicistas em detrimento dos factores de carácter social. Argumenta que a terciarização das sociedades contemporâneas, aliada às novas formas de trabalho precário e sem direitos, afecta não só as classes tradicionalmente mais vulneráveis, como os trabalhadores manuais sem qualificações profissionais, mas também trabalhadores com capital escolar relevante (particularmente jovens e mulheres). O trabalho deixa de ser concebido como propiciador de relações de produção duradouras, estáveis e vinculativas, que garantiam os direitos sociais e passa a ser perspectivado como um factor de instabilidade e de permanente degradação das condições de vida dos cidadãos.

## 1.2. Trabalho, emprego e precariedade

No paradigma fordista verificava-se o pleno emprego da população activa, as relações laborais eram reguladas pelos estados, o que transmitia uma sensação de segurança aos trabalhadores. Com a passagem para o pós-fordismo, a regra passou a ser a flexibilidade dos contratos (os mercados passaram a ser elásticos) e verificou-se uma progressiva desregularão das relações laborais, que até se verifica na linguagem, os trabalhadores passam a ser colaboradores. Esta situação provocou, a passagem de uma situação de pleno emprego, para a actual situação em que há milhões de desempregados no mundo. De acordo com o relatório da OMS, (2010) e segundo a OIT, (2008) “Em 2007, 487 milhões de trabalhadores no mundo, não ganham o suficiente para ultrapassar a linha de pobreza de 1 dólar americano por dia e 1,2 milhões de 2 dólares por dia ” (in CDSS, 2010:78). Por exemplo em Portugal diversos estudos<sup>5</sup> apontam, novos grupos de pessoas afetadas pela pobreza, designadamente jovens à

---

<sup>2</sup> Importa distinguir informação e conhecimento, sendo que, informação é a matéria-prima sobre a qual se age com tecnologias (de informação) e o conhecimento a reinterpretação dessa mesma informação tornando-a eficiente e desejável para atingir determinados objectivos.

<sup>3</sup> A forma de repartição do poder, conflitos entre grupos e indivíduos (Freire, 1993:327)

<sup>4</sup> O domínio dos símbolos, dos sentidos e significações (Idem)

<sup>5</sup> Estudo sobre a percepção da pobreza em Portugal Algumas considerações e recomendações (...) in [http://www.amnistia-internacional.pt/files/Relatoriosvarios/RelatorioPobreza\\_com\\_indice.pdf](http://www.amnistia-internacional.pt/files/Relatoriosvarios/RelatorioPobreza_com_indice.pdf)

procura de primeiro emprego, trabalhadores com baixos salários e trabalhadores precários. Como referido em Rodrigues et al., (1999:68) “(...)ao ser conferido um carácter permanente à precariedade no trabalho, o risco de vivenciar situações de pobreza é maior”.

Pelo que o risco de pobreza nas sociedades modernas, mesmo entre os que ainda têm emprego aumenta exponencialmente. Por exemplo, o baixo rendimento, insuficiente para garantir o acesso a bens e serviços básicos, (educação, saúde, alimentação, habitação) para a subsistência do indivíduo com o mínimo garantido para viver com dignidade, coloca-o numa situação frágil (Paugan,2003). Esta situação de risco pode levar a uma espiral de vulnerabilidades cumulativas, e conduzir à exclusão, não do trabalho propriamente, mas de outros domínios da vida social, privação, diminuição de poder de compra. Consequentemente as pessoas não têm oportunidades para o lazer, alimentação saudável, educação dos filhos, convivialidade, etc., o que compromete as expectativas de vida dos indivíduos, as relações sociais, laços sociais e familiares, com efeitos no seu bem-estar psicossocial e na saúde. Este processo culminará na fragilidade das relações sociais (Paugan, 2003). Evidencia-se assim o trabalho como eixo central da coesão social, económica e afetiva.

O significado do trabalho também se alterou profundamente. De uma situação em que os trabalhadores desenvolviam uma carreira linear, passamos para uma outra, em que o trabalho tem múltiplos significados, e com curta duração. A possibilidade de ao longo da vida, se passar por diversas ocupações, pode ter vantagens e desvantagens para os trabalhadores. No entanto, Giddens (2008) lembra, que estas novas formas de trabalho podem produzir uma ambivalência profunda, por aqueles que se sentem aprisionados, num mundo em constante mudança. A mudança pode ser perturbadora, os trabalhadores, em diversos tipos de ocupação, vivem hoje, um sentimento de incerteza no futuro e do seu papel no local de trabalho. Em todo o caso, o que se destaca, são os aspectos relacionados com a precariedade, e a insegurança no trabalho, isto é, o fato de o trabalho não ser para toda a vida, vem introduzir de forma duradoura a flexibilidade e a polivalência (CDSS,2010). Estes fatores condicionam as trajetórias de vida dos indivíduos; o seu estatuto social, expectativas de vida e bem-estar, fragiliza, a sua condição como ser humano, o que se reflete na saúde. Por outro lado, quando as condições de trabalho são favoráveis “conferem segurança financeira, estatuto social, desenvolvimento social, autoestima e percepção contra perigo físicos e psicossociais (...)”(Marmot et Wilkinsons,2006), salienta-se a importância destes fatores para a saúde ( cit in CDSS,2010:77).

Já nas décadas de 80 e 90 do século passado, a reconfiguração da organização do trabalho, conduz a uma nova dinâmica na organização do trabalho, das relações laborais e adaptação do trabalhador, numa lógica de competitividade, melhoria dos níveis de produtividade e qualidade na prestação de serviços. Foi neste contexto que emergiu, o conceito e a prática da flexibilização laboral, Fialho et al., explicam, que as empresas/organizações têm a possibilidade de introduzir mecanismos, que lhes permitissem fazer ajustamentos na produção, na organização do trabalho, no salário e condições de trabalho, para fazer face às flutuações

de mercados, às alterações e inovações tecnológicas. Acrescentam que a “flexibilidade surge (...) para romper com as lógicas de rigidez produtiva do fordismo, mas (...) este novo modelo de flexibilidade laboral, surge associado à precariedade do trabalho” (Fialho et al., 2011:2).

Todavia, Kovacs, alerta que nem todo o trabalho flexível pode ser considerado precário, refere-se, a três tipos de trajetórias: a) *flexibilidade qualificante* (...) indivíduos de escolaridade média-alta, em trabalhos altamente qualificados, com forte capacidade de negociação de condições salariais elevadas e alta mobilidade; b) *flexibilidade precarizante transitória* (...) rotação entre empregos (...) por jovens com níveis de qualificação médio-altos, que esperam encontrar um emprego melhor, mas aceitam este tipo de trabalho para obter experiência profissional/rendimento; c) *flexibilidade precarizante contínua* (...) involuntária, entre empregos flexíveis e precários, por indivíduos com níveis de escolaridade médio-baixo; fracas perspectivas de evolução profissional (in Fialho et al., 2011:2). Ainda assim, perspectiva-se, que as novas configurações do trabalho, as relações laborais, conduzem a um factor de instabilidade, associado à insegurança pessoal e profissional, Fialho et al., referem que ” o valor do trabalho está a perder espaço e a permitir algumas discussões sobre a questão se o trabalho ainda é um factor motivacional, se continua a ser fonte de satisfação e qualidade de vida, ou se passou a desempenhar o papel de meio de sobrevivência (...)” (2012:2).

Em Portugal estudos recentes sobre precariedade laboral, vêm atestar que a precariedade se estendeu às profissões qualificadas que anteriormente ofereciam segurança, porém enfrentam agora problemas semelhantes ao conjunto de profissões desqualificadas e são expostas aos mesmos riscos. Estas investigações cumprem o propósito de demonstrar que o fenómeno da precariedade é transversal a todos os sectores profissionais, numa conjuntura em que as dinâmicas económicas e produtivas pressionam no sentido da desvalorização salarial e da degradação das condições de trabalho. Nesta dissertação pretende-se justamente evidenciar, o impacto destes fatores adversos, na vida das pessoas ao nível das percepções de bem-estar e da saúde dos trabalhadores.

Conforme descrito pelo National Research Ocupacional Agenda (Instituto Nacional de Trabalho Segurança e Saúde [NIOSH], 1996), a mudança da natureza dos postos de trabalho (por exemplo, mudar de indústria para os serviços) a crescente diversidade da força de trabalho, sugere que as ameaças à saúde do trabalhador são muito diferentes, comparativamente às da geração passada. Pelo que trabalho e saúde estão intimamente ligados, mas a associação complexa entre vários recursos de condições de trabalho, saúde dos trabalhadores não é bem clara. Justifica-se assim a pertinência de uma melhor identificação das características subjetivas do trabalho, e qualidade do emprego que estão subjacentes a saúde dos trabalhadores, para se perceber as suas práticas.

### 1.3.Cultura organizacional

Ainda que não seja o enfoque principal desta investigação a cultura, enquanto sistema organizado de práticas e representações sociais, coloca-se no centro das análises sociológicas, num determinado contexto organizacional.

A crescente preocupação com o ser humano em situação laboral surge nos finais dos anos 70, e mantém-se ao longo de toda a década de 80 do século XX. É neste contexto que se desenvolve o estudo da cultura organizacional. Da revisão bibliográfica acerca desta temática destacamos João Freire que chama a atenção para as diferenças existentes entre aquilo que Duarte Pimentel intitula de "cultura de empresa" e "cultura organizacional". Neste último caso, "o sistema de representações centra-se sobre as estruturas, processos e modos de funcionamento, visando as formas de actuação na organização." (1993: 157). Ou seja, não estamos na presença de uma cultura peculiar e própria de uma empresa, mas apenas de mecanismos que regulam as relações sociais. Já a "cultura de empresa" é particular de cada empresa, implica a existência de projectos colectivos, sentimento de pertença, aquisição transmissão e partilha, por todos os envolvidos.

A organização pode, por esta via, assumir um papel mobilizador e unificador dos indivíduos que a integram, provendo a partilha da realidade vivida no quotidiano dos trabalhadores. Numa perspectiva social a evolução dos modos de vida e a alteração das mentalidades, criaram novas expectativas face ao trabalho. As pessoas procuram ter melhores condições económicas e sociais, e são mais exigentes, procurando uma maior qualidade de vida no interior das organizações, o que faz com que as questões de motivação, de ambiente de trabalho de cultura organizacional se assumam como variáveis importantes para própria organização (Freire,1993)

As comunidades de trabalho ganham protagonismo na socialização dos indivíduos. Dotadas de linguagem e identidade próprias, afastam-se da tradicional e redutora função de sistema produtivo e assumem-se como sistema social vivo. Segundo Camara et al., "Com a desagregação dos grupos tradicionais, a empresa surge agora ao lado da família e da escola como ponto-chave da socialização". (1998: 131)

Paralelamente assiste-se, na década de 70 do séc. XX, a uma progressiva tendência para a integração social e polivalência, possibilitando aos funcionários formação adicional, atribuindo-lhes maiores responsabilidades. *As propostas da gestão das empresas modernas com vista à humanização do trabalho e ao aumento da qualidade de vida* no trabalho, em contraponto ao "taylorismo". Promovem uma participação mais crítica por parte de todos os envolvidos. Estes autores referem que a cultura organizacional permite criar nos trabalhadores um sentimento de harmonia, visto todos partilharem o mesmo conjunto genérico de valores, ideias e comportamentos aceitáveis ou inaceitáveis no contexto da sua organização. Facilitando, assim, a homogeneização e a partilha na missão da organização.

As identidades são formadas e transformadas num processo contínuo ao longo da vida, pelo que os indivíduos podem assumir novas e várias identidades em diferentes momentos. Um

processo de mudança no trabalho implica um período de adaptação das organizações e dos atores sociais, que estabelecem estratégias de ação. A função identitária assume assim um papel importante, permite a interiorização de normas e valores num processo contínuo e inacabado ao longo da vida.

Contudo estes processos, não ocorrem de forma linear e igualitária, os trabalhadores estão sujeitos a uma multiplicidade de fatores/constrangimentos (individuais, sociais, económicos, familiares, entre outros) que podem condicionar/dificultar este processo. Partindo do pressuposto que uma mudança exige sempre do trabalhador um esforço, questionamos qual o impacto deste na saúde e bem-estar. Como é sentida/percebida esta mudança pelos trabalhadores? Sabendo que cada indivíduo tem as suas próprias estratégias e constrangimentos para enfrentar tais desafios. Este é um processo complexo e gerador de conflitos no trabalho. Também a representação de novos papéis sociais criam expectativas, mas quando estas não correspondem ao que realmente é esperado, pode levar a situações de stress no trabalho, que por sua vez afeta outras esferas da vida (família). Como sabemos os recursos psicossociais dos trabalhadores são diferentes e nem todos têm as mesmas capacidades/oportunidades para “negociar”.

### 1.3.1 Qualificação e competência

As décadas de 80 e 90 do século passado foram marcadas por mudanças significativas no mundo do trabalho, que modificaram as condições de trabalho e de emprego. Esta situação pode por um lado constituir uma oportunidade de evolução ao nível da qualificação das competências dos indivíduos. E por outro lado, o aumento de responsabilidades, competitividade, exigência, esforço, etc. para o qual o trabalhador não se sente preparado, e que poderá causar sofrimento, apreensão, exaustão, stress, como referido na literatura especializada.

Desde os anos 80 do Séc. XX, que a definição de *qualificação* tem vindo a perder terreno relativamente ao conceito de *competência*. Podemos dizer que a *competência* é o resultado de múltiplas qualificações que o trabalhador vai adquirindo ao longo da vida, e que estas permitem a polivalência<sup>6</sup>, conferem capacidades específicas que valorizam o trabalhador e a organização. (Almeida,2005:182). A perspectiva, da qualificação social surge na década de 90 do século XX, e decorre de uma interiorização das normas, valores e condutas<sup>7</sup>. A qualificação pode ser vista como um percurso individual que combina a experiência e a formação adquirida pelo indivíduo.

---

<sup>6</sup> É exigido ao trabalhador que seja multifacetado e que combine o seu saber-fazer com a capacidade de adaptação e inovação.

<sup>7</sup> Para Alaluf (Almeida,2005:182), as formas de organização produzem um duplo procedimento de reconhecimento: o formalizado e institucionalizado (remunerações) e a valorização do conhecimento (interiorizados e socializados profissionalmente).

A identificação de competências de um indivíduo e o seu reconhecimento pode assim contribuir para um reforço da identidade profissional, e um ajustamento da identidade social. Na medida em que a saída da escola e a entrada no mercado de trabalho, não é vista apenas como um percurso profissional do indivíduo, mas como um contributo essencial na construção identitária, numa sociedade onde o status social está muito ligado às trajetórias profissionais. (Lourenço,2006:196).

Assim, a formação profissional e académica, pode ser vista como uma ferramenta interventiva, que permite uma requalificação das actividades profissionais, para dar resposta às necessidades reais, e em simultâneo criar uma oportunidade de integração ou da reinserção no mundo do trabalho, nas constantes adaptações e reconversões que os indivíduos estão sujeitos ao longo da vida (Lourenço,2003). No entanto questionamos se esta formação não implica um esforço excessivo do trabalhador para se adaptar às exigências da organização? Quais as consequências ao nível do seu bem-estar? Todos os trabalhadores têm semelhantes oportunidades para realizar formação? A oferta existente tende por vezes a reproduzir/aumentar as desigualdades ocupacionais. Por exemplo, atualmente a legislação laboral permite a demissão (por justa causa) de trabalhadores, cujo argumento se baseia na *inadequação ao posto de trabalho*, podendo este resultar do insucesso/inexistência de um processo de formação. Obviamente que os trabalhadores não são alheios a estes fatores de pressão, e tendencialmente procuram manter/defender o seu posto de trabalho, com todas as consequências que daí resultem para a saúde e bem-estar.

João Lourenço (2006) enfatiza que a formação profissional assume uma função social de transmissão de saberes «saber-fazer» e, «saber-ser»<sup>8</sup>. Assim, a aquisição de novas competências tem impacto na requalificação profissional e permite aos indivíduos a inserção/manutenção no mundo do trabalho. (2006:196).

Acrescenta-se a ideia de que a aprendizagem ao longo da vida tende a ganhar relevo, esta ideia é preconizada pelos discursos políticos, como medida essencial para o desenvolvimento da cidadania, da coesão social e do emprego. No entanto, para muitos indivíduos, as perspectivas de reinserção profissional são nulas, o que tem consequências ao nível da exclusão profissional, que tende a repercutir-se em formas de exclusão social.

#### 1.4 Quotidiano, rotinas e relações sociais

O trabalho é um meio privilegiado de interação e integração entre os indivíduos e a sociedade. Para João Freire a dicotomia indivíduo-sociedade é constituída por um sistema de interações, entre três elementos: o indivíduo, a sociedade e as organizações. (Freire, 1993:358).

---

<sup>8</sup> Segundo a escola Francesa, os saber-fazer (*savoir-faire*) que correspondem às competências de carácter prático, e os saber-ser (*savoir-être*) que abrangem as competências sociais e comportamentais. (Almeida,2005:187)

Como menciona Isabel Guerra (1993), os indivíduos são considerados como sujeitos e objectos de uma infinidade de relações sociais, protagonistas de cenários ao nível imediato da vida social, enquanto vivência e experiência imediata, quotidianamente reinventada. Assim, a rotinização das práticas é essencial aos mecanismos psicológicos que asseguram a manutenção de um sentimento de confiança e bem-estar dos indivíduos.

A natureza repetitiva de forma idêntica das actividades quotidianas é a base para a produção e reprodução da actividade social. Segundo Giddens, "Todos os sistemas sociais (...) expressam-se e são expressos nas rotinas da vida quotidiana, meditando as propriedades físicas e sensoriais do corpo humano (Giddens, 1998:28). Assim, podemos entender que a vida social é produzida e reproduzida quotidianamente por meio de acções reflexivas dos indivíduos tendo em conta o meio onde se inserem, neste caso o quotidiano é o local onde as relações, vivências, experiências e sentimentos ocorrem e irão criar laços e estabelecer rotinas. Estas são um elemento básico das actividades sociais, esta ideia expressa o hábito de fazer as coisas de forma ritmada, estas actividades do dia-dia estruturam as nossas acções, sustentadas por uma «segurança ontológica»<sup>9</sup>. Esta segurança é referida em Pais (2002) reside no inconsciente e na ideia da continuidade das coisas e das pessoas, e é fundamental para estabelecer a confiança nas tarefas do dia-dia. Permite ao individuo imaginar como vai ser o seu dia, (horário de acordar, o mesmo percurso para o trabalho, os mesmos colegas), que será semelhante ao dia anterior, ou seja, o individuo sente-se mais seguro e confiante. Segundo Pais, podemos definir o quotidiano como uma rota de conhecimento, isto significa que não é uma unidade isolada do social.

A partir da análise da vida do quotidiano<sup>10</sup>, podemos perceber a heterogeneidade dos indivíduos analisando as relações laborais e as rotinas. Estas rotinas, não são entendidas apenas como uma repetição, mas também como experiências vividas, que se vão construindo e cristalizando na vida das pessoas e que produzem significados. Assim, esta dimensão do trabalho permite compreender as mudanças ocorridas, e os modos como as relações laborais assumem um aspecto simbólico (Berger; Luckmann,2010)

Tendo em conta que o trabalho é uma das actividades onde os indivíduos empregam mais tempo ao longo da sua vida adulta, o local de trabalho é o sítio onde se desenvolvem as dinâmicas sociais, que incluem as rotinas do quotidiano e comportamentos que se relacionam com a saúde. Para analisar as práticas quotidianas, é necessário contextualizar os locais e as dinâmicas onde os actores sociais se movimentam. Como salienta Machado Pais, "as práticas quotidianas não são indeterminadas, não existem fora da estrutura social, nem independentemente dela e os indivíduos que as protagonizam estão sujeitos às determinações da sociedade e da história" (Pais, 2002:33).

---

<sup>9</sup> A. Giddens aponta quatro focos de segurança ontológica:1)as relações de parentesco;2)a comunidade local;3)as cosmologias religiosas; 4)tradição(1998)

<sup>10</sup> " A vida quotidiana apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e, de modo subjectivo, dotado de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente" (Berger; Luckmann, 2010:174)

## 1.5. Trabalho emocional

A atividade laboral é sobretudo uma relação social, e por isso, as emoções nas organizações são construídas nestas interações. As emoções estão associadas às relações sociais. Segundo Siegrist, et al., (2004), a natureza do trabalho passou por profundas mudanças durante as últimas décadas. Hoje, existem mais empregos cujas exigências são maiores ao nível intelectual e emocional, e menos exigentes ao nível físico. O trabalho no setor industrial, na produção em massa, está a diminuir, mas no setor dos serviços a tendência é a de crescer exponencialmente. Assim, o interesse pelo estudo de fenómenos afetivos em contexto organizacional, é estimulado para atender às exigências de perfil ocupacional, particularmente no setor dos serviços.

A abordagem sociológica de Hochschild<sup>11</sup>, no final da década de 1970, acerca das exigências emocionais em contexto de trabalho, enfatiza a experiência subjetiva e sua dimensão interpretativa para a compreensão do trabalho emocional. Define-o como o processo pelo qual os trabalhadores gerem as suas emoções, de acordo com as normas e regras organizacionais (Wharton, 2009). Hochschild (1983), baseada na construção social da perspectiva emocional, privilegia a teoria das interações sociais, de Goffman e refere que os afetos são fenómenos socialmente construídos nas interações, orientados por regras sociais.

Hochschild (1983) menciona Goffman a propósito do conceito de *face*<sup>12</sup>, que é entendido como o valor social positivo de um indivíduo, ou seja, a imagem que a pessoa tem de si mesma, determinada pelas normas e regras socialmente aceites. Quando os atores sociais sentem que a imagem é ameaçada, produzem uma interação, de forma a defender a sua imagem e/ou da outra pessoa. Goffman, conceptualizou esta interação de *face-work*, e que Hochschild considera ser o precursor do conceito *emotion work*. A autora argumenta que encontra semelhanças nas duas perspectivas, nomeadamente em relação à capacidade de *gerir afetos*, Hochschild (1983) e de *gerir faces*, em Goffman (1967).

Nas sociedades contemporâneas, as organizações passaram a exigir dos trabalhadores uma expressividade emocional compatível com as exigências dos clientes/organização. Para corresponder a estes padrões, e desempenhar satisfatoriamente as suas funções, os trabalhadores têm que aprender a gerir os seus estados emocionais, construindo novos perfis pela reação que provocam nos outros, e pelo que se espera deles. Mas, de que forma a gestão emocional afeta os indivíduos/trabalhadores e as organizações?

Segundo Hochschild (1983), as emoções podem ser moldadas pela cultura e normas sociais, mas são cada vez mais reguladas pelos empregadores, que esperam dos seus trabalhadores uma gestão das suas emoções de acordo com as regras e normas da organização (Wharton, 2009). Porém, chama a atenção para o facto de exigências emocionais poderem ter

---

<sup>11</sup> Hochschild (1979) — socióloga que introduziu o conceito de trabalho emocional

<sup>12</sup> Para Goffman, *face* é mais do que o rosto, é toda a fachada que sustenta um indivíduo.

consequências negativas para a saúde psicológica e física dos trabalhadores. Argumenta que o ato de tentar modificar a intensidade/qualidade de uma emoção, para atender às regras organizacionais e ocupacionais, é trabalho emocional, neste caso, refere-se ao esforço (tentativa) e não à consequência (mal/bem-sucedida). O que significa que o trabalho emocional é realizado mesmo quando o resultado pretendido não é alcançado.

Hochschild (in Wharton, 2009:149) utiliza o termo *feeling rules*, para descrever as normas sociais, sobre o tipo e quantidade de sentimentos a expor em determinado contexto, estes modelos são impostos pelas organizações. Esta ideia associa-se à capacidade que o trabalhador tem para gerir estas emoções e se adaptar. Este trabalho envolve tentativas para conciliar, emoções sentidas privadas, com as expectativas normativas a exteriorizar, passando a fazer parte das competências do trabalhador o que de certa maneira nos leva a questionar se estas práticas conduzem à institucionalização das emoções?

A mesma autora, fala ainda de “dissonância emocional“, esta ocorre quando os trabalhadores são obrigados a exibir um estado emocional oposto ao que realmente sentem, desenvolvendo sofrimento no trabalhador. Esta situação dá-se pela ligação entre *emoção* e o *eu*. Estes trabalhadores são mais susceptíveis de questionar a sua identidade, o que se vai refletir no seu bem-estar psicológico. (Wharton 2009:149).

Hipoteticamente, poder-se-ia considerar que as pessoas que atendem ao público *face to face* terão um trabalho emocional mais intenso e desgastante, por ter o seu self exposto, contudo um ambiente de trabalho adverso (conflituoso, supervisionado) exigirá igualmente um trabalho emocional intenso. Assim, torna-se importante perceber como os trabalhadores lidam com as suas emoções nas relações laborais, que tipos de estratégias usam, como fazem esse trabalho emocional para dar resposta a todas as exigências da organização, e se têm em conta o seu bem-estar e equilíbrio. Face ao exposto, consideramos que a dimensão emocional é importante para a compreensão das relações laborais, nomeadamente a satisfação no trabalho, e o desenvolvimento pessoal. Para este trabalho considerou-se pertinente esta concepção, uma vez que o grupo de trabalhadores que pretendo investigar é bastante heterogéneo, pois inclui pessoas que estão permanentemente expostas, (atendimento ao público) e outras menos expostas, contudo relacionam-se com colegas/equipas de trabalho/hierarquias.

## Capítulo 2 - Saúde e doença

### 2.1. A Sociologia da saúde e a rutura com o modelo biomédico

Um dos primeiros estudos sociológicos sobre a doença foi desenvolvido por Talcott Parsons (1951). A doença, para este autor, constitui um desvio e deve ser analisada como o resultado da inter-relação doente-médico, determinada por direitos e deveres. Uma relação de poder hierarquizado, em que o doente se submete à sua condição de doente, isto é aceita o papel de “paciente” e adapta-se a esta condição (*sick role*), perante o sistema social, o indivíduo passa a ser subvalorizado, ficando legitimamente isento de obrigações sociais, por exemplo (faltar ao trabalho). Isto desde que procure ajuda competente e se submeta ao tratamento indicado pelo médico, que legitimamente atesta a sua incapacidade/doença. Pelo que a doença, não é simplesmente um estado de sofrimento, mas constitui uma realidade social.

Apesar das críticas sobre a teoria de Parsons, há que reconhecer o importante contributo, na medida em que abriu um espaço significativo para outros estudos, que procuram analisar os meios pelos quais os indivíduos e grupos diferem entre si nas respostas às doenças. Investigações realizadas nos Estados Unidos, na década de 60, procuraram mostrar que grupos sociais, como judeus e italianos, assumiam o papel de doente de formas diferenciadas. Tais estudos constituem o que, na literatura especializada, se denomina por *illness behaviour*. Contudo, o foco da atenção, mudou. Passou-se de uma análise macrosociológica, para um nível interpretativo voltado para comportamentos específicos de grupos sociais. Estas investigações são orientadas para a compreensão de como os sintomas são percebidos e avaliados pelos diferentes indivíduos ou grupos em diferentes contextos sociais (Freidson, 1988).

Nos anos 70, as teorias do conflito Gerhardt (1989) questionaram esta interpretação global da medicina. Estas teorias são opositoras do estrutural-funcionalismo, rejeitam a ideia de que as forças sociais, as instituições sociais e as divisões sociais evoluíram para servir as necessidades de todos os membros da sociedade. Preconizam que os grupos mais poderosos da sociedade usam o seu poder para dominar os mais vulneráveis, Rogers, considera que os processos envolvidos foram de conflito, exploração e opressão. Nomeadamente os “médicos que passam a ser considerados como um grupo de *experts* que monopoliza a produção da saúde e da doença” (in Bäckström, 2006:97). Já na década de 80, Goffman, Lemert e Mead, entre outros, dão o seu contributo, através das teorias do interacionismo simbólico, enfatizando que a saúde e a doença são percebidas de forma subjectiva e são construções sociais que se alteram com o tempo e variam entre as culturas (teorias de rotulagem)

O modelo biomédico remete-nos para o séc. XVII, (Galileu, Descartes, Newton, Bacon e outros), baseados nas leis da física, estes filósofos conceberam a realidade do mundo como uma máquina, comparando-a ao corpo humano. Foi nesta perspectiva, mecanicista e reducionista do Homem e da Natureza que, Descartes comparou um homem doente a um

relógio avariado, e um saudável a um relógio com bom funcionamento. (Albuquerque e Oliveira,2002)

Este modelo tem a sua origem no dualismo cartesiano mente/corpo, no reducionismo biológico e na causalidade linear. Centrado nas doenças, as suas principais características são: estar focado no tratamento de sintomas presentes no corpo diagnosticado pelo médico, submeter-se ao tratamento (medicamentos, tecnologia) ser orientado para a doença e para o processo biológico do doente. Legítima e perpétua, o poder e monopólio dos interesses médicos. Assim, a saúde é vista como a ausência de doença, não tendo em conta aspetos psicossociais de algumas doenças. Ignora os contextos e as condições sociais que podem ter contribuído para a doença, (pobreza, má alimentação, falta de higiene/salubridade, más condições de trabalho e habitação, poluição, entre outros).

Saúde, já não é apenas ausência de doença, nem unicamente uma questão de fisiologia individual, a visão mecanicista que conceptualiza o corpo como uma máquina desligada do meio social, atualmente não faz sentido, existem já claras evidências da importância da estrutura social e das experiências de vida. Apesar da importância dos aspetos biomédicos inerentes à saúde, a visão interdisciplinar é fundamental. Também o binómio saúde/doença é influenciado por aspetos culturais, múltiplos olhares sob diferentes perspectivas conducentes a diferentes significados. Pelo que os aspetos sociais da saúde e da doença assumem uma importância fulcral nos processos e condições que definem, “bem-estar” e “mal-estar”. Critica-se igualmente as explicações exclusivamente naturais para definir saúde e doença, pois o que é “saudável” é socialmente construído e resultado de fatores sociais. Existem atualmente “novas” doenças que, se consideram sociais (stress, ansiedade, depressão, hiperactividade. entre outras). Estas podem resultar de condições adversas no trabalho, família, escola, pobreza. Muitos estudos epidemiológicos mostram que determinadas doenças afetam especificamente grupos sociais semelhantes. O que nos leva a reconhecer a importância dos contextos sociais em que as pessoas vivem.

Tradicionalmente o modelo biomédico, concebe a doença, como o resultado de fatores exclusivamente fisiológicos. Privilegia a assistência à saúde centrado na doença, voltado para o diagnóstico e a terapêutica, o tecnicismo e as relações impessoais. Trata-se de um modelo dominante na nossa sociedade, devido ao processo social pelo qual os médicos obtiveram o monopólio em estabelecer a autoridade exclusiva sobre a definição de doença e tratamento. Este modelo, contudo, não explica os significados sociais atribuídos ao comportamento do doente. Se o médico pode usar a ciência biomédica para explicar os “sinais” que ele rotula como doença, já o comportamento do doente não pode ser explicado sustentado “apenas” por esta ciência (Freidson, 1988). E acrescenta, que a doença deve ser analisada pelo sistema leigo de referência, isto é, pelo corpo de conhecimentos, crenças e ações, através do qual ela é definida pelos diversos grupos sociais. Tal sistema está baseado em premissas que diferem do modelo biomédico, e é resultante de estruturas sociais específicas de cada sociedade.

Este modelo é igualmente questionado por Kleinman (1984), porque não integra as perspectivas leigas, já que não se refere às terapêuticas alternativas levadas a cabo por outros sistemas de tratamento e cura. Acrescentando ainda que toda e qualquer sociedade tem o seu sistema de cuidados de saúde que constitui um sistema de respostas socialmente organizadas para a doença e atende a um sistema cultural específico (in Bäckström 2006).

Se tivermos em conta todas as dimensões do ser humano, ou seja, a biológica, psicológica, social, cultural e histórica, considerando a diversidade cultural, outras formas de encarar as doenças conseguem, aos poucos, conquistar espaço: as medicinas alternativas de influência oriental; reavivamento da medicina popular, e o discurso da medicina social e da epidemiologia que colocam em pauta o carácter multifacetado e processual das doenças (Giddens, 2005).

## 2.2 Significados sociais da saúde e doença

A partir da segunda metade do século XX, a mudança cultural, associada à nova transição epidemiológica e demográfica, deu relevo aos cuidados com a saúde. Novas perspectivas emergem, entre saúde e doença que diluem as fronteiras existentes e passam a considerar os fatores de risco inerentes e a conexão entre corpo e *self* em contextos específicos. Assim, o “olhar sociológico orientou-se para a subjectividade da doença, a *illness* ou doença do doente e as suas implicações na *disease* ou doença no olhar clínico como entidade própria” (Silva, 2006:15). Pelo que integra progressivamente, conhecimento sobre como cada pessoa se comporta face à doença, controlam os seus corpos, interpretam os sintomas, e agem.

Também para Radley, o conceito de doença pode ser percepcionado sob três perspectivas: *disease* - resultante do diagnóstico médico; *illness* - a vivência da doença pelo doente e suas percepções; e *sickness* - a doença vista quanto ao estatuto social da pessoa atingida. Assim, é clara, a interação entre o corpo físico e o contexto sociocultural na experiência de estar saudável ou doente. Pelo que o “comportamento de doença é uma resposta aprendida socialmente e as pessoas respondem aos sintomas de acordo com as suas próprias definições da situação. Essas definições são influenciadas pelas interações com os outros, através da socialização e experiências vividas em determinado contexto sociocultural.” (in Paúl e Fonseca, 2001:77)

Graça Carapineiro (1986) apresenta a doença como uma *realidade social construída* e o *doente como personagem social*, na sua análise evidencia as representações coletivas de algumas doenças. Quando se fala de construção social da saúde e da doença, importa perceber de que modo a doença é percebida e vivida pelos indivíduos. “Por um lado permite traçar o quadro da realidade social das doenças e os contextos histórico-sociais (...) conjunto de doenças que tipificam cada sociedade em dado momento; a sua distribuição social, o traçado histórico da doença (...) o estatuto qualitativo (...) valorização social da doença (...).

Por outro lado a construção social do estatuto do doente, permite definir a identidade social do doente e a sua relação com a “ (doença, a percepção, representação e experiências subjetivas e objetivas da doença) ” (Idem,1986:10).

Como refere Felismina Mendes, “a representação social de saúde e doença exprime sempre uma linguagem que não é a do corpo, mas a da relação do individuo com a sociedade” (Mendes,1996:169). Estudos realizados por Herzlich e Pierret, sobre as representações sociais de saúde e da doença, mostram que as representações que os indivíduos produzem sobre saúde e doença se afastam da definição preconizada pela O.M.S (Mendes,1996:170). A qual define saúde, como “Bem-estar físico, mental e social, e não como simples ausência de doença (OMS, 2002).

Herzlich, em 1973, realizou um estudo em França, sobre o que significa ter saúde e ter doença entrevistou 8000 pessoas, destes significados leigos, elaborou as seguintes categorias, referidas em Albuquerque e Oliveira (2012).1) **Saúde no vácuo.** A saúde é concebida como ausência de doença; quando o corpo não incomoda. Há uma espécie de “silêncio corporal”.2) **Reserva de saúde.** A saúde é vista como um recurso/ investimento em vez de um estado. Caracteriza-se por robustez física, resistência à fadiga e doença. A saúde é algo que “possuímos”, que nos permite trabalhar, fazer a nossa vida e defender-nos da doença. É uma característica pessoal, cada pessoa tem a sua própria “reserva”.3) **Saúde Equilíbrio.** Refere-se, à noção de saúde no seu sentido mais amplo, transmite a noção de pleno bem-estar. A harmonia e equilíbrio na vida espiritual, psicológica e corporal, do qual deriva um sentimento funcional de confiança, vigília, liberdade, energia e resistência. Quando, por exemplo a vida corre bem, e nos sentimos bem, isto é visível aos olhos dos outros. 1) **Doença como destruidora.** Quando a doença constitui, uma ameaça/interferência ao papel que o individuo representa, (profissional/familiar), condiciona a capacidade individual e conseqüentemente a perda de status social. Esta situação, pode levar o individuo a criar resistência para manter o seu status, nestes casos, salientam os aspetos positivos da saúde, pois permite-lhes manter o papel socio profissional. Este confronto face à doença é paradoxal, por um lado assumem o controlo da doença, negando-a e ignorando os sintomas. Por outro lado existe um sentimento de fragilidade por não assumir a doença.2) **Doença como libertadora.** Entendimento de doença como libertadora das responsabilidades ou das pressões que a vida coloca, quando há cansaço/exaustão, pode desejar-se ficar doente, o que permite descansar e nos pode libertar das preocupações do dia-a-dia. A doença pode trazer benefícios e privilégios, incluindo os cuidados e a simpatia dos outros. Nesta perspectiva, é um benefício.3) **Doença como desafio.** Concebida como um desafio, algo com o qual devemos lutar com todos os nossos poderes e recursos. É necessário empenhamento total para ficar melhor. Não nos devemos preocupar com os nossos deveres mas concentrarmo-nos na nossa recuperação. As pessoas com esta concepção da doença acreditam nos poderes da mente sobre o corpo (in Albuquerque e Oliveira, 2012:4).

Saúde e doença deixou de ser um estado puramente biológico para categorizar o doente e definir a pertença a um grupo. Herzlich (1991) menciona que o doente é detentor de uma identidade e de uma categoria da percepção social. A doença é produto de uma vida (...) causada pelo modo de vida moderno, incluindo a alimentação e o trabalho. Passa-se a pensar na causalidade da doença em termos multifuncionais. As doenças não são uniformes nem aleatórias na sua incidência, observa-se que são mais ou menos comuns entre os diferentes grupos sociais, que as pessoas tendem a ver as doenças na perspectiva da sua condição social.

Nesta investigação, a noção de doença, afasta-se claramente do modelo biomédico. Entendemos saúde e doença como socialmente causadas, pelo que devem ser compreendidas em contextos socio-históricos e culturais particulares. Existe um entendimento cada vez maior de que não é apenas a medicina que detém o poder e saber sobre a saúde e doença. As percepções de saúde e doença são construídas no contexto mais amplo, coexistindo e diferenciando-se das concepções construídas pelo modelo biomédico. Hoje, o que é saudável é socialmente construído, influenciado pelas condições sociais e não apenas pelas biológicas.

Neste âmbito o desafio que a Sociologia coloca é o de entender como os discursos que parecem estar só relacionados com a saúde e a doença, também ajudam a construir a relação do indivíduo com a sociedade. Como percebem as pessoas a doença e o mau-estar? Por exemplo, as pessoas cujo trabalho exige um esforço intelectual maior percebem a doença, mais em termos mentais e as pessoas com trabalhos físicos pesados percebem mais em termos físicos?

### 2.3 Bem-estar

A conceção da OMS (2002) de saúde inclui o conceito de bem-estar enquanto ideia chave, este conceito tem sido alvo de debate nas ciências sociais, pela sua complexidade e ambiguidade. Não se pretende neste trabalho proceder à sua explanação. Face aos inúmeros contributos da investigação científica, iremos optar pela concepção de bem-estar subjetivo.

Maggi (2006) refere que a noção de bem-estar e a sua relação com o trabalho é histórica e complexa. As teorias organizacionais do “modelo clássico” (Taylor e Fayol, ou F.B. Gilbreth, H. Ford) já se preocupavam com o bem-estar. Contudo, esta perspectiva da relação de bem-estar e trabalho “implicava que o trabalhador realizasse o seu bem-estar ao máximo, adaptando-se plenamente às exigências do sistema (...)”. Também as teorias da flexibilidade e da satisfação no trabalho que se desenvolveram a partir de correntes das relações humanas e até aos nossos dias, enfatizam que o “bem-estar é um estado que deve necessariamente derivar da optimização do funcionamento do sistema”. Atestam-no diversos estudos, que a partir dos anos 50, enfatizaram as relações entre “motivação, produtividade e satisfação”; entre “stress e conflito de papéis”, ou sobre a “qualidade de vida no trabalho” (2006:1).

Já referimos, que o nosso entendimento de saúde não corresponde ao preconizado pela OMS (2002), mas sim a uma construção social. Assim admitimos que a noção de bem-estar deve ter em conta o contexto sociocultural, especificidades e realidades inerentes a cada sociedade. Tal como refere Maggi, (2006:1), “a promoção do bem-estar não pode ser imposta mas deve ser administrada de forma autónoma para cada sociedade (...), Por ser um conceito dinâmico, está em permanente construção, susceptível de transformações, face às necessidades e especificidades de cada sociedade, desde logo, os objectivos de bem-estar estão relacionados com as diferenças contextuais, temporais e geográficas”.

Como mencionado por Siqueira et.al., (2008), o conceito de bem-estar subjetivo, surge no final dos anos 1950, como indicador de qualidade de vida. Mais recentemente, Diener e Lucas referem que é um conceito “que requer auto-avaliação, ou seja, (...) cada pessoa avalia sua própria vida aplicando concepções subjetivas, este processo é apoiado nas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias” (cit in Siqueira et.al., 2008:201).

Nesta perspectiva são os indivíduos a definir o que os faz sentir bem ou mal. (noção de saúde como bem-estar). Diferentes autores referidos em Siqueira et.al., (2008), apresentam este conceito com base em duas dimensões: 1) *Cognitiva*, que se refere à avaliação da satisfação global com a vida, nos diferentes domínios (Keyes e cols., 2002) tais como, trabalho, família, entre outros. 2) *Afectiva*, salienta as reações emocionais dos indivíduos face às circunstâncias que ocorrem na sua vida, inclui afetos positivos (alegria, auto-estima, satisfação) e afetos negativos (tristeza, depressão, ansiedade, stress).

As autoras, Siqueira et.al., tomaram como referência teórica o modelo antes referido, e sugerem que “bem-estar no trabalho possa ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho, nomeadamente; satisfação no trabalho; envolvimento com o trabalho; comprometimento organizacional. Esta, é a estrutura proposta para o conceito de bem-estar no trabalho, que “agrega estas três dimensões com conotações positivas (...) no contexto de trabalho”. (2008:206).

Consideramos pertinente esta concepção de bem-estar subjectivo para esta investigação, pois pretende-se, perceber de que forma as dinâmicas produzidas em contexto laboral, contribuem para o bem-estar, e expectativas de vida dos trabalhadores.

## 2.4 Racionalidades leigas

O saber leigo estabelece uma separação entre o que é a doença, enquanto (acontecimento pontual), e o que são os “males” do quotidiano ou situações incómodas sentidas, tal como (ambiente de trabalho adverso), que podem levar ao stress e depressão. Tendo como referencial o pensamento leigo, o indivíduo percebe e equaciona a casualidade de adoecer, fazendo uma distinção entre causas exteriores (as circunstâncias da vida), da responsabilidade individual de a elas se expor. Este é o contexto, em que assenta a

conceptualização de saúde como não-doença, isto é, colocar, “os males normais” do cotidiano do lado da saúde, emergindo a representação de saudável dissociada da prevenção da doença (Silva:2012:7).

Em Portugal, as pesquisas sobre saber leigo de saúde e doença têm utilizado a noção de racionalidades leigas para explicar as “dinâmicas” do conhecimento leigo. Referem que este saber leigo é “o conjunto de conhecimentos, no sentido amplo que inclui as representações sociais com todos os seus elementos valorativos, ideológicos, etc.” (Silva e Alves,2011:4). Além dos conteúdos desse saber, questiona-se os processos em que ele é utilizado e os modos como se organiza. Como se articula o saber leigo sobre saúde e doença com os restantes saberes em outros domínios sociais? Quais as relações que se estabelecem entre o saber leigo e as estratégias evidenciadas nas práticas? As investigadoras propõem a compreensão destas relações múltiplas, evidenciando lógicas de percepção, de sentimento, de cognição, etc., e o recuso a múltiplas dimensões (valores, representações sociais, experiência, informação científica) (Silva e Alves, 2011).

A percepção leiga, em Mauss, integra a saúde e a doença na vivência quotidiana, desenvolvendo uma compreensão holística, afastando-se da perspectiva biomédica (...) são os significados sociais e culturais que determinam as práticas. “No saber leigo, a saúde e a doença são fenómenos totais, no sentido de estarem relacionados com todas as outras dimensões do social” in Silva e Alves (2011:4), nomeadamente o trabalho.

Fátima Alves, refere que o saber leigo sobre saúde e doença está intimamente relacionado com o estudo das causas que as pessoas atribuem à doença, na tentativa de lhe conferir sentido. Para quem experiencia a doença é fundamental perceber as suas causas. Acrescenta ainda que, “estes saberes têm como função principal não a de conhecer (exigência do saber), mas antes a de dar um sentido (exigência de significação)”(2012:92). E que esta necessidade de produção de sentido, de encontrar explicações sociais contextualizadas para a doença, é comum a todas as sociedades). Nesta perspectiva, o conhecimento leigo refere-se à forma como os sujeitos constroem significados a partir da experiência, procuram explicações de ordem social e cultural que dão sentido aos acontecimentos. Esse saber leigo inter-relaciona as diferentes dimensões da vida, integrando o natural, o mágico-religioso, o sociopolítico, etc. Ao incorporar esta multiplicidade de fatores na interação, os sujeitos reconstróem continuamente os saberes numa ação reflexiva (Silva, 2006:15).

Massé compara estes saberes populares a um subsistema cultural, que integra valores, crenças, representações, práticas e comportamento de determinado grupo social, destas dinâmicas resultam os significados e sentido que, nas diversas culturas e nos diversos grupos sociais no interior de cada cultura, dão significado aos seus problemas de saúde e doenças. As doenças são «construções socioculturais que podem ter tantos significados quanto os contextos em que são definidos» (in Alves, 2012:92).

Percebemos que este conhecimento leigo não é estático, reconstrói-se na interação social. Manifesta-se em formas de pensar, interpretar, vivenciar, agir e dar significado. Ou seja, admite-se a possibilidade de reflexividade da acção (Giddens, 1996), no sentido que o indivíduo não é um agente passivo sujeito às explicações disponíveis sobre os fenómenos da vida social. Tem um papel ativo na construção, interpretação e negociação da sua realidade de acordo, com as suas percepções, experiências vividas e constrangimentos em determinado contexto sociocultural. O conhecimento leigo não advém apenas da ciência, mas das interações antes referidas, o indivíduo é mobilizado em contextos práticos específicos sugerindo explicações para os acontecimentos, como as doenças ou mal-estar, prescrevendo uma orientação no sentido da resolução do problema.

A este propósito o contributo de Foucault é esclarecedor quando faz a análise das inter-relações entre conhecimento e poder, afirmando a “ igualdade de validade de todo o conhecimento”, argumenta que os indivíduos produzem discursos, ou seja, procedem à “construção do sentido da realidade social através da linguagem”, sobre a sua realidade, e criam “efeitos de verdade”. Esta forma de pensar sobre o mundo incorpora uma forma de conhecimento. O mundo é povoado por múltiplos discursos, nenhum deles sendo absoluto, mais ou menos verdadeiro que os outros. (in Alves,2012). Pelo que “o encontro da ciência com as diferentes formas de cultura ocorre no âmbito dos múltiplos contextos da vida quotidiana, onde discursos da ciência e do senso comum se interpenetram cada vez mais” (Augusto,2007:35).

Reconhecendo que no pensamento leigo, são frequentes as certezas feitas com base em impressões e observações contraditórias, dependentes das emoções, experiências, crenças e valores, contrariando o rigor da prova e da argumentação dedutiva. Esta racionalidade leiga ou saber popular que não é irracional como a ciência tende a tratá-la, mas é uma racionalidade de tipo diferente, social e subjetiva, impregna a generalidade das atitudes e das práticas do dia-a-dia (Alves,2012).

Neste trabalho iremos privilegiar uma abordagem das racionalidades leigas, porque o saber leigo procura significados e explicações através das experiências vividas no quotidiano. A produção e reprodução de saberes são sustentadas por vários tipos de conhecimento. Evidentemente, que não podemos ignorar o tipo de conhecimento que adquirimos nas interações do dia-a-dia. Este conhecimento leigo é complexo, pois incorpora uma multiplicidade de conhecimentos válidos, que ajudam a explicar e dar significado à vida numa acção reflexiva e organizada, agregando esta pluralidade de conhecimentos, (ciência, tradição). Esta produção de conhecimento é oposta, à forma de conhecimento instituída pelas ciências (racionalidade científica - verdade universal). Apesar da centralidade que a medicina ocupa, há que reconhecer a existência e relevância de outros saberes, os leigos, estes saberes coexistem, enquanto modos de produção de sentido que conferem significados, explicações, (estratégias de tratamento e cura, etc.) e de orientação das ações (Alves, 2011).

A este propósito, Luísa Silva (2012), realizou um estudo empírico sobre as representações sociais de saudável, constatou que nos discursos expressos pelos inquiridos, a noção de bem-estar foi atribuída à vida relacional e ao trabalho, em detrimento dos comportamentos saudáveis. A autora explica, que em geral o bem-estar é percebido/avaliado de forma imediata, focalizado na actividade profissional, familiar e convívio social, porque proporciona vantagens imediatamente sentidas e reconhecidas no quotidiano.

## Capítulo 3 - Trabalho, saúde e bem-estar

### 3.1 Trabalho, desigualdade em saúde

Nas sociedades contemporâneas, o trabalho continua a desempenhar um papel importante de saúde e bem-estar na vida adulta. Geralmente, o tipo de trabalho que temos define o status socioeconómico do indivíduo ao longo da sua vida. Além de garantir um rendimento para a sobrevivência, a ocupação é importante para a socialização, desenvolvimento e realização pessoal, participação na vida social, alargamento das redes de sociabilidades. Pode dizer-se que o trabalho veicula em si mesmo uma função social nuclear na vida das pessoas. (Siegrist, et al.,2004).

As desigualdades sociais na qualidade do trabalho e no acesso ao mercado de trabalho têm sido alvo de numerosos estudos, estes evidenciam que os custos e benefícios ao longo da vida profissional se distribuem desigualmente em toda a sociedade. Esta afirmação é igualmente válida para a saúde e a doença, e o impacto que produz no trabalho e na vida das pessoas. (Siegrist et al.,2004:1484). Estes mesmos autores, consideram que, provavelmente, os fatores adversos à saúde dos trabalhadores sejam a instabilidade no emprego, a mobilidade forçada e o crescente desemprego, originando a interrupção de carreiras profissionais e reformas antecipadas.

Na revisão da literatura, vários autores referem um gradiente social da saúde, de acordo com a posição ocupacional, demonstrando a relação com as causas de mortalidade, morbidade, doença coronária, distúrbios psiquiátricos, em particular depressão). Estes gradientes sociais na saúde merecem atenção especial se tivermos em conta que é na idade adulta que as diferenças sociais são mais pronunciadas (Goldblatt,1990, Marmot et al.,1998). Percebe-se, assim, a relevância da dimensão do trabalho na explicação das desigualdades em saúde, ao longo da vida. Especificamente, um ambiente psicossocial adverso, poderá contribuir para o problema da desigualdade em saúde. (Marmot et al.,2002; Schrijvers et al.,1998). Apesar de consideráveis progressos neste campo, não existe consenso entre a comunidade científica relativamente à definição de “um ambiente de trabalho psicossocial adverso” (in Siegrist et al.,2004:1484).

Os autores atrás referidos deram continuidade a este debate centrado numa abordagem de medição, designada por esforço recompensa e desequilíbrio no trabalho. O modelo teórico subjacente incorpora escalas de medição psicométricas, analisadas em várias investigações epidemiológicas, permitindo estudos comparativos entre as diferentes populações da Europa. Mencionam um ambiente adverso à saúde e promoção de saúde psicossocial no trabalho, determinado pela interacção social, comportamentos, emoções e características cognitivas individuais.

Tradicionalmente, a abordagem biomédica não permite medir esta interação de forma direta. Embora se possa analisar as características do ambiente de trabalho como potenciador de stress, a avaliação de fatores psicossociais é mais adequada quando se utilizam dados a partir de questionários e entrevistas através do auto relato/percepções.

Segundo estes mesmos autores, os modelos teóricos para a análise do stress no trabalho permitem reduzir seletivamente a complexidade e variação de interações entre o ambiente de trabalho e o trabalhador, focalizar estes elementos poderá explicar os efeitos diretos e indiretos sobre a saúde e a doença. Vários destes modelos foram analisados e desenvolvidos.

No entanto, dois destes modelos receberam particular atenção: 1) “*the demand-control model* ”; este modelo analisa os níveis de controle e exigência no trabalho. Incorpora várias dimensões, (tipo de ocupação, grau de decisão, responsabilidade e apoio social no trabalho). Demonstra que às condições desfavoráveis do trabalho se associam problemas de saúde (Siegrist et al., 2004:1484).

2) O “*model of effort-reward imbalance* ”, modelo desenvolvido pelo desequilíbrio esforço-recompensa. Este modelo enfatiza o desequilíbrio entre alto esforço no trabalho e a baixa recompensa recebida, assume que o esforço no trabalho é gasto como parte de um contrato baseado na norma de reciprocidade social, onde recompensas são fornecidas em termos de rendimento, auto-estima e oportunidades de carreira, incluindo trabalho seguro (não precário), (Pikhart et al.,2004:1476).

Apesar destes dois modelos se complementarem, destaco o modelo desequilíbrio esforço-recompensa, este enfatiza que os contratos de trabalho muitas vezes não conseguem ser totalmente específicos e fornecer uma troca simétrica, entre os esforços solicitados e as recompensas dadas, sobretudo quando não há escolha. A falta de alternativas no mercado de trabalho, desemprego, baixo nível de educação e mobilidade reduzida é disso exemplo, particularmente em contextos económicos que se caracterizam pela insegurança e alterações das políticas do trabalho. (alterações legislativas adversas ao trabalhador; aumento de horas de trabalho, idade de reforma e taxas contributivas, diminuição do apoio social).

*Maus empregos, má saúde? De que forma as condições de trabalho contribuem para a saúde dos trabalhadores?*

Segundo as autoras Burgard e Lin (2013), o trabalho e as condições de trabalho contribuem para a desigualdade social em saúde, dentro e entre estratos sociais. Apesar de no passado a investigação científica ter dado menor atenção aos determinantes sociais de saúde, atualmente, estas apontam já aspectos socioeconómicos, culturais, ambientais, escolaridade, sexo. As autoras evidenciam que o trabalho está intimamente ligado à saúde dos indivíduos. Além do valor material, *status*, recompensas, que advêm do trabalho remunerado fruto de

uma ocupação particular, o trabalho expõe os indivíduos a fatores físicos, ambientais e psicossociais que influenciam a saúde.

As condições de trabalho, o tipo de contratos e as ocupações profissionais, podem determinar as oportunidades de subsistência, e de exposição ao risco dos trabalhadores, contribuindo assim para as disparidades de saúde, dentro e entre os grupos sociais.

Os investigadores da estratificação e da desigualdade reconhecem a centralidade do emprego e das condições de trabalho como determinantes das oportunidades de vida dos indivíduos. O emprego está ligado à saúde de forma positiva, como o modo predominante gerador de rendimento e benefícios materiais, como fonte de integração social, prestígio e significado. Contudo, o emprego também expõe os trabalhadores a vários riscos, físicos, psicossociais, potenciadores de prejudicar a saúde (Burgard e Lin, 2013:2).

Vários estudos comparativos que relacionam emprego e saúde, atestam que indivíduos com trabalho bem remunerado têm melhor saúde, quando comparados com os que têm trabalho mal remunerado. Igualmente, quando se avaliam as consequências da perda de emprego ou desemprego, verifica-se que estes indivíduos são menos saudáveis, quando comparados com os que têm trabalho remunerado. Nestes casos, tende a aumentar a auto percepção em saúde e doença relatada, especialmente o risco de mortalidade e saúde mental (in Burgard e Lin, 2013:2).

As mesmas autoras mencionam, que existem diferenças entre indivíduos com o mesmo tipo de emprego, os que têm outras fontes de rendimentos, os que trabalham por opção, o tipo de escolaridade e se têm encargos familiares. Por exemplo, os trabalhadores que trabalham por opção têm melhor saúde, quando comparados com os que dependem do seu trabalho para garantir a sua subsistência, e os que têm responsabilidades familiares, especialmente filhos.

O emprego pode melhorar a saúde dos trabalhadores através de uma série de mecanismos. Desde logo, a situação de emprego está intimamente ligada com escolaridade, rendimentos e salário auferido. Percebemos, que os rendimentos obtidos pelo emprego são a principal fonte de recursos financeiros, necessários para os indivíduos adquirirem bens e serviços. A importância destes recursos tem sido demonstrada através de estudos que apontam o desemprego e a tensão económica como fatores que afetam a saúde mental e potenciam situações de stress (Price et al., 2002; Caplan,1998).

Os benefícios materiais são, obviamente, fundamentais e relevantes para a saúde, contudo, o trabalho é muito mais do que um caminho para um salário. Indivíduos que trabalham em profissões de status mais elevado têm melhor saúde, Mirowsky e Ross (2007). Como demonstrado no estudo sobre funcionários públicos britânicos, em que todos tinham acesso a cuidados de saúde e condições de trabalho decentes, Marmot et al., (1998). Também Rogers et al., (2000) investigaram trabalhadores norte-americanos de estatuto profissional elevado, estes apresentaram menor risco de mortalidade. Semelhantes estudos mostraram igualmente

um risco reduzido de hipertensão e ataques cardíacos entre trabalhadores de maior status (in Burgard e Lin, 2013:3).

Embora esta associação pareça clara, os mecanismos subjacentes aos aspectos de proteção do status ocupacional têm gerado debate. Marmot (2004), argumenta que os trabalhadores de menor status são desfavorecidos, quando comparados com os seus homólogos de maior status, vivenciam situações de stress "negativo", condições adversas no trabalho, o que leva a comportamentos de risco de saúde. (por exemplo consumo excessivo de tabaco e álcool). Pelo que se considera relevante os contributos de pesquisas focadas no status profissional, que investigam as características físicas e psicossociais do trabalho, condição socioeconómica e comportamentos de saúde (in Burgard e Lin,2013)

Além dos potenciais benefícios de status, outros aspectos de "bons empregos" podem melhorar a saúde. Nomeadamente, o acesso a trabalhos criativos, em geral, mais disponível para os mais qualificados. A criatividade no trabalho pode melhorar o bem-estar, a função cognitiva e psicológica, e reduzir o stress. Estes benefícios positivos podem, assim, contribuir para melhorar o desempenho do trabalho, sendo estas trajetórias positivas geradoras de um ciclo positivo (Burgard e Lin,2013).

Apesar de existir potencial para melhorar a qualidade de vida através do salário e outras recompensas, vários cientistas neomarxistas têm reconhecido que muitos aspectos do trabalho moderno são alienantes, exploradores, e até mesmo perigosos. A investigação em ciências sociais e de saúde, desde então, investiga os fatores negativos no local de trabalho a que os trabalhadores são expostos, e que podem prejudicar a saúde (Burgard e Lin, 2013:2).

Semelhantes investigações têm sido igualmente objeto de pesquisa em saúde ocupacional. Por exemplo, Silverstein et al., (2002) referem lesões associadas a tarefas repetitivas, que afetam trabalhadores do setor industrial e dos serviços. Outra questão é o horário de trabalho, número de horas e o tipo de horário. Particularmente o aumento de horas de trabalho, trabalho por turnos resultado da mudança para uma economia de 24/7, têm sido associadas a mudanças que afetam o quotidiano dos trabalhadores, distúrbios do sono, stress e outros problemas de saúde física (in Burgard e Lin 2013).

Em suma, as mudanças na estrutura ocupacional das economias pós-industriais, a implementação de normas de segurança, higiene e saúde no trabalho, levam os trabalhadores a querer escapar aos perigos físicos e ambientais do trabalho. No entanto, permanecem atividades, cujo esforço repetitivo, horários de trabalho exigido, entre outros, os afecta. Presentemente, os trabalhadores pós-industriais, enfrentam outros riscos para a sua saúde, designados por stressores psicossociais, que incluem tensão no trabalho, insegurança no emprego. Estes fatores negativos têm impacto em outros domínios da vida (idem, 2013).

O stress no trabalho, que resulta da experiência combinada de altos níveis de controlo no local de trabalho, pouca autonomia das tarefas e falta de apoio social, Karasek e Theorell

(1990), são fatores que têm sido associados a vários problemas de saúde, incluindo morbidade psiquiátrica, sintomas músculo-esqueléticas, insônia e doença cardíaca (in Nomura et al., 2001).

Tipicamente, os estudos sobre saúde e trabalho são mais objetivos, destacam fatores físicos. Contudo, investigações de índole subjetiva têm enfatizado os fatores psicossociais e os impactos destes ao nível de saúde e bem-estar.

### **3.2 Fatores psicossociais no trabalho**

Para Pikhart et al., (2004), a influência de fatores psicossociais no trabalho, relacionados com a saúde, tem sido amplamente estudado nas últimas duas décadas. A maioria, dos estudos têm-se centrado na relação com as doenças cardiovasculares. Entretanto, outros problemas de saúde foram referidos, através da auto-avaliação de saúde e doença, as doenças músculo-esqueléticas, distúrbios psicossomáticos e depressão.

Neste âmbito, outras pesquisas, têm demonstrado que os níveis de depressão são mais elevados em pessoas com mais stresse no trabalho. Porém, neste tipo de estudos os diferentes autores reconhecem algumas das limitações, uma das que destaco é que as pessoas deprimidas tendem a relatar/percecionar maiores níveis de stresse psicossocial no trabalho, mesmo se objetivamente o ambiente de trabalho for favorável (Pikhart et al., 2004).

Também o estudo realizado por Pikhart et al. (2001) indicou fatores psicossociais no trabalho associados ao auto avaliação dos indivíduos. Foi analisado o desequilíbrio esforço-recompensa e emprego precário, relacionado com a escala de variação de depressão. Apesar das limitações reconhecidas a este estudo, os resultados sugerem que os aspectos do ambiente psicossocial no trabalho estão fortemente associados a sintomas depressivos. Segundo os autores, se uma tal relação for confirmada em estudos futuros, a depressão pode fornecer uma ligação importante entre o ambiente psicossocial do trabalho e as doenças crónicas (in Pikhart et al.,2004).

### **3.2 Perceção da relação entre trabalho e saúde**

Várias investigações descrevem a complexidade da relação entre trabalho e saúde, na última década. As características do trabalho e emprego, associadas a recursos desiguais, condições de trabalho e saúde percebidas pelos indivíduos, são fundamentais para uma melhor identificação das características de emprego que estão subjacentes à saúde dos trabalhadores. Por exemplo, a mudança da indústria para os serviços, bem como o envelhecimento, a entrada das mulheres no mercado de trabalho e a diversidade do tipo de trabalho, sugere que, atualmente, as ameaças à saúde dos trabalhadores, sejam muito diferentes em relação às gerações anteriores. Pretende-se com estes estudos analisar a diversidade de fatores que afetam a saúde dos trabalhadores, este é um contributo importante para a melhoria das políticas de emprego e, conseqüentemente, para a protecção

da sua saúde. Evidencia-se que transição entre emprego-desemprego afeta a saúde, bem-estar físico, psicológico e social (Ettner e Grzywacz, 2001). Contudo, permanece menos claro de que forma o trabalho afeta a saúde entre aqueles que permanecem empregados. Já referimos a importância, do ambiente físico, psicológico, social e o tipo de ocupação na saúde do trabalhador.

No entanto, segundo Ettner e Grzywacz (2001) a ligação trabalho e saúde permanece circunscrita a limitações teóricas e metodológicas, pelo que referem a necessidade de usar um quadro teórico que integre conceitos e análises interdisciplinares. Apesar da especificidade e profundidade das pesquisas específicas reconhecemos que investigações interdisciplinares podem trazer elementos relevantes para a teoria, conduzir a novos métodos e a diferentes perspectivas conducentes a formas mais compreensivas e integradoras de analisar o fenómeno em estudo (2001:101).

A este propósito Ettner e Grzywacz (2001) mencionam duas limitações teóricas. Em primeiro lugar no que concerne à saúde e desemprego as investigações acerca de como o trabalho afeta a saúde não têm sido capazes de afastar a contingência de causa efeito, isto é, ao emprego é associado uma melhor saúde, pois trabalhadores saudáveis são mais propensos a participar da força de trabalho e a competir com sucesso por melhores empregos.

Um problema similar surge ao analisar características do trabalho e a influência sobre a saúde. Por exemplo, foram já estabelecidas associações entre "bons" empregos e "boas" condições de saúde. Isto pode ocorrer simplesmente porque os trabalhadores mais saudáveis são mais capacitados para obter um bom emprego. Evidencia-se que é a saúde a influenciar o emprego, e não o emprego a saúde. Em segundo lugar, Ettner e Grzywacz, (2001) referenciam que grande parte dos estudos nesta área, dependem do auto relato, ainda que conjugados com as características do trabalho e escalas psicométricas. Por sua vez, estes estudos analisaram estas características relacionando-as com saúde objectiva, enfarte do miocárdio, pressão arterial, limitando assim as pesquisas, particularmente, no que diz respeito à avaliação do estado geral de saúde (bem-estar) dos trabalhadores.

Em geral, os dados empíricos são obtidos a partir do auto relato, daí que as associações de "maus empregos com "má saúde" se possam dever, em parte, a experiências negativas relatadas. Tendo em conta este aspecto, Ettner e Grzywacz (2001:102) propõem uma abordagem teórica alternativa. Mencionam que, segundo a teoria ecológica do desenvolvimento humano, as disposições dos indivíduos, os recursos e características individuais, moldam as percepções sobre como os seus postos de trabalho influenciam a saúde.

Assim, a percepção de um indivíduo acerca da forma como o trabalho afeta a sua saúde pode ter aspetos positivos e negativos. Por exemplo, indivíduos hostis tendem a ter interações

sociais mais conflituosas, criando tensões, o que poderá levar a uma avaliação mais negativa. Outra questão em discussão é a personalidade<sup>13</sup>. (Ettner e Grzywacz,2001)

No que toca ao estudo apresentado por Ettner e Grzywacz (2001), sobre o efeito do trabalho na saúde, surgiu a hipótese de indivíduos com um elevado nível de neuroses e restrição estarem associados a percepções mais negativas. Por outro lado, indivíduos mais extrovertidos foram associados a percepções mais positivas.

Já a abordagem de Warr (1992), sobre trabalhadores mais vulneráveis (mulheres, mais velhos e com menor nível de educação) sugere que estes possam relatar percepções mais positivas de como o seu trabalho afeta a sua saúde, mesmo que as condições psicossociais do trabalho sejam prejudiciais/adversas. A este propósito Goode (1960)<sup>14</sup> Acrescenta, que as percepções, relacionadas com o stress podem diferir por sexo, raça e responsabilidades familiares (in Ettner e Grzywacz,2001:103).

Compreendemos, assim, que as características e recursos individuais dão origem a diferentes oportunidades de emprego, bem como a distintas percepções de saúde imputados ao emprego, por exemplo o relatório do (Departamento do trabalho EUA , 1999) refere que indivíduos com um baixo nível de educação, raça negra e mulheres, frequentemente, têm dificuldade em encontrar e manter empregos. (in Ettner e Grzywacz,2001:103).

Os trabalhadores utilizam, assim, diferentes critérios para avaliar os efeitos do seu trabalho na saúde. Ou seja, os mais vulneráveis tendem a considerar que estar simplesmente empregado, é “bom” para a saúde, quando comparado com uma situação de desemprego. Entre os indivíduos com emprego relativamente seguro, elevado nível de formação, as condições de trabalho assumem maior relevância para a saúde, quando comparados com trabalhadores mais vulneráveis (Jahoda,1982).

Logo à partida, a condição perante o trabalho surge como fator diferenciador de níveis de satisfação e bem-estar, particularmente os benefícios que este produz ao nível de rendimento, na construção de identidades e integração social. Contudo, convém clarificar, que entre os indivíduos que têm emprego, existem níveis de satisfação e bem-estar muito diferentes.

### 3.3 Trabalho e doença mental

A Organização Mundial de Saúde (OMS, 2009) revela que a depressão é uma das principais causas para afastamento do trabalho, impedindo os indivíduos de realizar as suas atividades profissionais, bem como de participar em outras dimensões sociais. A OMS (2009) define

---

<sup>13</sup> Big five: 5 fatores de personalidade 1º neuroticíssimo ou instabilidade emocional; 2ºextroversão; 3º sociabilidade; 4ºescrupulosidade; 5ºabertura para a experiência

<sup>14</sup> Role strain (diferentes papes sociais que os indivíduos assumem, que exigem diferentes respostas e que podem ser conflitantes. Pode levar a uma maior pressão, (stress,) na realização das diferente tarefas; por exemplo, conciliar o trabalho doméstico com a carreira profissional ou com o papel de estudante.

depressão como um “transtorno mental” comum, na medida em que afeta cerca de 121 milhões de pessoas em todo o mundo. Refere ainda que, entre as doenças crônicas, a depressão é a mais susceptível de induzir os funcionários a faltar ao trabalho, Além disso, acrescenta que cerca de “8% do ónus global causado por doenças provenientes da depressão são atualmente atribuídos aos riscos ocupacionais” (Organização Internacional do Trabalho, 2010)

Depressão e trabalho são dois temas complexos, e muito presentes nas sociedades contemporâneas, e por esta razão, suscitam diferentes perspectivas, gerando um grande número de pesquisas. Tradicionalmente, a depressão é explicada do ponto de vista biológico, todavia, é vivida por diferentes indivíduos e sociedades, pelo que a perspectiva cultural é essencial. Por exemplo, a teoria das representações sociais, procura explicar de que forma os novos contextos de trabalho emergentes constituem fatores geradores de depressão. A este propósito diferentes autores consideram que os significados sociais associados à doença mental, bem como à depressão, são construções socioculturais determinadas no espaço e no tempo (Kleinman,1981; Foucault, 1989). Desde há muito tempo, e em diferentes culturas, que existem relatos sobre depressão (Vallejo-Nágera, 2006). (in Neto e Alves,2012:112).

Como antes referido, o trabalho é considerado como elemento instituidor da condição humana, nos seus aspetos sociais e simbólicos. Porém, constitui-se também como elemento benéfico para a saúde e doença, deste modo é essencial estar atento ao contexto onde ele se desenvolve.

Como referido em Zimmerman et al., (2004) os problemas de saúde mental são um fator de risco para a saúde física. A segurança no emprego, tem sido associado a uma boa saúde mental, stress ocupacional foi ligada à depressão. Parte desta investigação foi ancorada nas teorias de classe e nos modelos teóricos: demanda-controlo e equilíbrio esforço-recompensa. Como antes referido, estes estudos mostram que a falta de poder de decisão no trabalho é associada ao aumento dos sintomas de depressão. Uma abordagem teórica alternativa tem-se concentrado em vulnerabilidades e condições de stress inerentes ao emprego.

Coerente com estas perspectivas, são associações entre a depressão e qualidade do trabalho, tais como a exigências física do trabalho ou ambientes de trabalho perigosos, a falta de estrutura de trabalho e os conflitos relacionados com o trabalho. Outro mecanismo que tem sido enfatizado para explicar esta associação é o grau de controlo moral que o empregado tem. Alguns trabalhos podem exigir que os funcionários tenham atitudes/práticas divergentes dos seus padrões morais e pessoais. (Zimmerman et al.,2004)

Estas diferentes perspectivas teóricas podem ser articuladas, facultando abordagens mais amplas, proporcionando à investigação empírica maior diversidade de fatores. Esta abordagem incorpora o “trabalho emocional” (Hochschild,2003), antes referido. Todas essas perspectivas partilham a ideia que situações de sofrimento associadas a características do trabalho podem levar à depressão. Todavia, indivíduos que já acumulam outros fatores de

stress, características de personalidade diferenciadas ou/e predisposições genéticas para determinado estilo, dispõem de diferentes recursos para ultrapassar/atenuar ou agravar a depressão. (in Zimmerman et al.,2004)

Nesta abordagem, Zimmerman et al. (2004) explicam a importância de investigações acerca do ambiente de trabalho, pois este é o local onde os trabalhadores passam a maioria do seu tempo, e onde fazem um grande investimento psicossocial, pelo que se justifica compreender determinadas características dos ambientes de trabalho, e de como estão relacionados com a depressão.

Não menos importante, são as associações entre fatores socioeconómicos e saúde mental com as características do trabalho. Estes fatores incluem, status social do trabalho, conflitos, condições físicas, rendimento, educação, desemprego. Como tal, o estudo (Zimmerman et al.,2004) representa um importante contributo conceptual, supera algumas interpretações tradicionais da depressão, entre risco individual e fatores individuais, e uma epidemiologia social mais ampla.

### 3.4 Trabalho e família

Tipicamente, as pesquisas feitas em torno do bem-estar dos trabalhadores, referidas em Rodrigues et al., evidenciam o impacto negativo que as exigências e necessidades provenientes do trabalho têm para os indivíduos, como o stresse e o absentismo. Estas investigações demonstraram, por exemplo, que pressões laborais, longas horas de trabalho e insegurança, são fontes de stresse e de interferência negativa do trabalho na família, gerando outros problemas físicos e psicológicos. Todavia surgiram outras abordagens, centradas na existência de dinâmicas de cooperação/*engagement* e bem-estar no trabalho, que influenciam positivamente a vida familiar e vice-versa. (in Rodrigues et al., 2010)

Múltiplas investigações têm incidido em modelos de conciliação entre trabalho e família, focalizando casais empregados com necessidade de articular emprego e tarefas domésticas. Em particular os efeitos e dinâmicas de interferência e conflito entre as duas esferas, pelo que, existem recursos desigualmente distribuídos, o que causa desigualdades (género, classe social, etc.). Contudo, a investigação começou a olhar para os efeitos positivos que o desempenho de múltiplos papéis acarreta em várias esferas de actividade, seja em termos de acumulação de recursos materiais e culturais, seja em termos do desenvolvimento de redes de sociabilidade mais amplas e criação de laços sociais. Pelo que a investigação nesta área tem dado especial atenção à relação trabalho-família, e aos eventuais benefícios individuais que advêm de uma combinação harmoniosa de tarefas e responsabilidades profissionais, familiares e domésticas. Esta perspectiva é frequentemente prosseguida no quadro das teorias de *spill-over*<sup>15</sup>, destacando os fluxos e transferências sociais e psicológicas de sinal

---

<sup>15</sup> A perspectiva de *spillover* refere-se ao modo como as experiências de um domínio (trabalho ou família) afetam as experiências no outro domínio, ao nível de afetos, valores, competências e comportamentos.

positivo que se estabelecem entre esses dois domínios centrais da vida. Importa notar que esses mecanismos não são, de forma alguma, unidireccionais; na verdade, a vida familiar pode interferir, positiva ou negativamente, no domínio do trabalho, assim como a vida profissional é passível de afetar na estruturação das vivências familiares, (in Matias e Fontaine.2012).

Surgem outros estudos, sobre a relação trabalho-família que analisaram variáveis organizacionais, com consequências positivas no bem-estar subjetivo. Assim, Clark (2001) analisou os efeitos de dimensões relacionados com a cultura organizacional; autonomia no trabalho e controle sobre as condições de trabalho, apoio de supervisores nas responsabilidades familiares (...). Os principais resultados mostram que a flexibilidade no trabalho está associada à satisfação no trabalho, e ao aumento de bem-estar familiar. Também, Lapierre e Allen (2006), ao analisar o apoio de supervisores e trabalho flexível, consideraram, que estes dois fatores são fundamentais para evitar conflito trabalho-família, e aumentar o bem-estar (in Figueroa e Díaz, 2008).

Em geral, os benefícios de políticas consistentes com o equilíbrio trabalho-família, estilos de supervisão (positivos) e flexibilidade, têm impacto positivo na satisfação, bem como na redução de conflitos, gerada pelo desempenho de diferentes os papéis. A existência de políticas de trabalho e família têm sido associados com altos níveis de desempenho organizacional, aumento da produtividade e uma melhoria no trabalho. Também, Litchfield, et al., (2004) analisaram o impacto de políticas, promotoras de uma cultura familiar conciliadora, e argumentam que as organizações ao implementar estes programas têm um maior grau de lealdade e reconhecimento/pertença com a empresa, diminuição do absentismo e redução do stresse, aumento da produtividade, entre outros resultados. Ambientes favoráveis percebidos, trabalho favorável, aumento de benefícios, estão associados a atitudes positivas, tais como a satisfação no trabalho e compromisso perante a organização (in Figueroa e Díaz, 2008).

No entanto outras investigações problematizam as interações conjugais e o impacto destas na saúde física e mental, e satisfação no trabalho. Os resultados mostraram que relações conjugais negativas se associam a menor satisfação no trabalho e afeta negativamente a saúde. Foram também associados ao aumento de depressão, para mulheres e homens, que indicaram uma diferença na satisfação do trabalho, cerca de 24% para as mulheres e 34% para aos homens (Figueroa e Diaz, 2008).

O aumento da satisfação conjugal foi igualmente associada, ao aumento da satisfação no trabalho, Rogers e May (2003); Forthofer et al., (1996); Appelberg et al., (1996) estes investigadores constataram, que níveis negativos de satisfação conjugal são, relacionados

---

Trata-se de uma dinâmica bidireccional, já que as influências podem manifestar-se em duas direções: do trabalho para a família e vice-versa. Além disso, especifica que as influências podem ser positivas ou negativas.) in Matias e Fontaine(2012)

com insatisfação no trabalho. Estas pesquisas são relevantes, sugerem que a satisfação no trabalho é relacionada com um melhor desempenho, aumento de produtividade e qualidade de trabalho. Contudo, e apesar destas evidências, pouco se sabe sobre os mecanismos que ligam a interação conjugal e satisfação no trabalho. Pelo que será pertinente os investigadores irem além destas correlações básicas, (in sandberg, 2013).

Como antes referido nas sociedades contemporâneas, o trabalho ocupa um lugar central na vida dos adultos, os trabalhadores passam a maior parte do seu tempo (horas) no local de trabalho, fisicamente separados de suas famílias. A maioria das pesquisas, aborda os domínios do trabalho e da família como esferas conflitantes. Do ponto de vista da família, o trabalho é um problema que precisa ser regulamentado, na perspectiva do empregador, as responsabilidades familiares impedem a produtividade. Este conflito pode ter consequências prejudiciais para a saúde do trabalhador. Contudo para muitos trabalhadores, a casa/família, tradicionalmente vista como única fonte de apoio social, tornou-se menos relevante, e deixou de ser o único/mais importante local de apoio social. Inclusive para alguns trabalhadores, o local de trabalho e os colegas, passam a ser tão ou mais importantes que a sua família/casa. (Treiber e Davis, 2012)

Como descrito por Hochschild (1997:38), o local de trabalho oferece fontes eficientes de apoio e estrutura, oferecendo aos trabalhadores um lugar de refúgio quando a vida familiar se torna stressante. A autora chama a esta justaposição "mundos reversos ", em que os trabalhadores, quando estão em casa, se sentem aliviados de ir para o para o trabalho, (*home of work*).O que evidencia que o apoio social dos colegas de trabalho e supervisores está associada a níveis mais baixos de stresse no trabalho e melhor saúde física e mental auto relatada (in Treiber e Davis, 2012).

O apoio social no local de trabalho foi estudado pelas autoras, Treiber e Davis (2012). Na sua investigação constataram que um maior apoio dos colegas no local de trabalho, foi associado a uma auto-avaliação positiva na saúde do trabalhador, (menor cansaço e menos sofrimento). Níveis elevados de apoio percebido, e segurança organizacional foram igualmente, associados a uma melhor saúde auto-relatada.

Voltando às reconfigurações do trabalho, e a relação trabalho-família nas sociedades ocidentais, estas novas dinâmicas sofreram grandes transformações, na medida em que é necessário haver um equilíbrio entre o trabalho e a família, sendo as mulheres as mais pressionadas neste sentido. A literatura tem demonstrado que a relação trabalho e família tem diferentes significados, para homens e mulheres, pelos papéis que cada um representa na estrutura social, e o que se espera deles. Acrescenta-se o facto, de haver diferenças entre homens e mulheres quanto à natureza e extensão dos conflitos, entre trabalho e cuidado dos filhos, das atribuições de responsabilidade aos problemas conjugais, auto-avaliações como pais e cônjuges. Fatores que podem por exemplo explicar, efeitos negativos da saúde da mulher quando comparada com o homem.

No estudo apresentado por Peterson (2004), evidencia-se as diferenças valorativas que homens<sup>16</sup> e mulheres<sup>17</sup> atribuem às condições de trabalho relacionadas com a saúde. Alega que as organizações não se baseiam nas diferenças de género para entender a relação entre cultura de trabalho, saúde do trabalhador e sucesso organizacional. Argumenta que hoje, as mulheres estão mais envolvidos no local de trabalho do que qualquer geração anterior, contudo as suas funções nos cuidados à família não foram alteradas de forma proporcional. As mulheres incorporam em si, uma organização, um sistema de valores e forma de trabalhar, pensar, comunicar, diferente dos homens. Neste sentido devem as organizações, conhecer e gerir as diferenças de género, o que poderá ajudar efetivamente os funcionários a melhorar o seu bem-estar físico e mental e aumentar a produtividade.

Peterson (2004) refere que a *cultura do local de trabalho* foi recentemente identificada, como um elemento chave para a saúde do trabalhador. O núcleo predominante para este modelo são os valores e pressupostos de uma organização determinar como os seus funcionários devem agir, pensar e comunicar. Estes valores e suposições não são ao acaso, foram criadas pelos fundadores (homens), perpetuados através da gestão, e reforçados através do sucesso da organização. Posteriormente, os trabalhadores para serem bem-sucedidos, dentro de uma determinada cultura de trabalho devem aprender a adaptar-se e acolher esse conjunto de valores e pressupostos, para agir em conformidade. Para as mulheres, isso significa que se devem adaptar ao modelo masculino predominante, de trabalhar para ser bem-sucedido. As mulheres podem fazer e ter sucesso nesta cultura, mas não sem pagar um preço em ambas as esferas (trabalho-família), e com efeitos para a saúde. Já o referimos, a angústia e problemas de saúde podem ocorrer quando os próprios valores do trabalhador, não são coincidentes com a cultura organizacional. Em particular, as mulheres podem enfrentar maior trabalho emocional, por serem mais suscetíveis de procurar apoio social, a “ amizade” tende a dar resposta ao stresse. Contudo fazer trabalho emocional ao longo do tempo, pode levar a problemas emocionais e insatisfação no trabalho (Peterson, 2004).

Boneli (2004) expõe a análise de Hochschild, sobre a divisão de género no trabalho emocional e salienta a forma como as mulheres gerem as emoções e quais os custos e benefícios, na esfera pública e na vida privada. Menciona alguns estudos da autora evidenciando que mesmo quando homens e mulheres realizam as mesmas atividades, demonstram padrões diferenciados de expressão afectiva. Como por exemplo o estudo sobre o trabalho emocional com hospedeiras e comissários de bordo, onde Hochschild explica que as exigências das empresas aéreas, para com os homens e mulheres lidarem com os seus estados afetivos são diferentes. Tipicamente às mulheres são exigidos comportamentos sociais para controlar a irritação e agressividade, e espera-se que transmitam estados afetivos positivos, de forma a

---

<sup>16</sup> Os homens valorizam mais os salários, dinheiro, status, poder, resultados e realização.(...)(Peterson, 2004:117)

<sup>17</sup> As mulheres dão maior às amizades e relacionamentos, reconhecimento e respeito, integridade e honestidade (...) in Peterson, (idem:ibidem)

manter bons relacionamentos dentro e fora do ambiente de trabalho, envolvendo ternura, simpatia e acolhimento. Desta forma o trabalho emocional, que a maioria das mulheres realiza, e se espera delas, relaciona-se com o proporcionar e aumentar o bem-estar do outro. Enquanto os comportamentos sociais esperados/exigidos aos homens são para controlar o medo e a insegurança.(in Boneli, 2004)

Hochschild, acrescenta que o trabalho emocional é mais acentuado entre os dominados do que entre os dominantes. Assim, e numa perspectiva de género, evidencia-se que o trabalho emocional é mais intenso entre as mulheres do que entre os homens (in Boneli, 2004). Pode este fator contribuir para explicar as diferenças nas perceções de saúde e bem-estar entre homens e mulheres?

Referem as várias pesquisas acerca deste assunto, que apesar da substancial presença das mulheres no mercado de trabalho (trabalho remunerado), estas continuam a ser sub-representadas em cargos de alto nível e de tomada de decisão enfrentando muitas vezes barreiras à sua progressão o "teto de vidro". Além disso, as mulheres, em média, ganham menos do que homens, para o mesmo tipo de trabalho. No entanto, as mulheres estão progressivamente a ocupar postos de trabalho que tradicionalmente eram ocupados por homens (por exemplo, áreas técnicas) mas, apesar desta tendência, as mulheres e os homens ainda são em grande parte segregados nos diferentes tipos de trabalho, com implicações na saúde de ambos.

Nas sociedades contemporâneas os trabalhadores enfrentam múltiplos riscos, não só associados às diferentes profissões, mas pela ausência de políticas sociais na melhoria das condições de trabalho com efeitos negativos na saúde dos trabalhadores e das suas famílias. Pelo que se destaca a necessidade de melhorar as condições de trabalho e garantir trabalho digno para todos, compreendendo a igualdade de género.

## Parte II - Das orientações metodológicas à recolha de dados empíricos

### Capítulo 1 - Estudo e Objetivos

Considero que a investigação que se propõe, de carácter assumidamente exploratório, é pertinente, pois procura trazer um contributo para a sociologia, na área do trabalho e da saúde. Através de pesquisa bibliográfica exploratória efectuada, constatamos que em Portugal existem poucos estudos que relacionam estas duas áreas. Privilegiamos um enfoque mais subjetivo de análise. O foco de análise incide sobre o ponto de vista dos atores que participam no estudo, isto é, na forma como cada pessoa define vive e sente determinada situação.

Neste capítulo aborda-se o procedimento metodológico que nos permite alcançar os objetivos deste estudo. Deste modo, descreve-se a metodologia, apresentando as suas potencialidades e limitações, posteriormente passamos a delinear o método de recolha de dados usado na investigação. Recordamos aqui os objetivos específicos deste trabalho,

- Mapear dimensões que os trabalhadores identificam como determinantes na sua saúde e no seu bem-estar, muito particularmente as que associam ao trabalho e analisar o impacto que as mesmas têm no quotidiano dos trabalhadores. Tal implica a análise das auto-perceções em torno da saúde, da doença e do bem-estar e do modo como estas são percebidas na relação com outras esferas da vida social, nomeadamente o trabalho.
- Perceber a produção de significados em torno do trabalho e a contribuição das dinâmicas produzidas em contexto laboral para a saúde e o bem-estar tal como eles são percebidos pelos sujeitos

#### 1.1 Questões de Investigação

Com o objectivo de melhor compreender o fenómeno e sua complexidade, marcado pela centralidade do trabalho na vida dos indivíduos, nada melhor do que tentar olhar para o fenómeno a partir da perspectiva dos trabalhadores, bem como compreender quais as estratégias adotadas por estes, para encarar fatores entendidos como adversos à saúde e bem-estar. Assim, acreditamos que abordar a problemática deste ponto de vista, possibilita compreender a interinfluência das esferas da saúde, do trabalho e do bem-estar, partindo das relações que os próprios sujeitos entendem (ou percebem) existir entre elas. . Face ao exposto, partiremos da seguinte questão: Que relações entendem os trabalhadores existir entre saúde, bem-estar e trabalho e em que medida estas relações são configuradas pelas suas experiências pessoais?

Esta questão central colocou outro tipo de questionamentos: quais as práticas adotadas pelos trabalhadores face a condições adversas no trabalho, como são perspectivadas pelos envolvidos? Qual o papel dos colegas, chefias e da organização e como estes podem ajudar na resolução dos problemas indicados?

Será que a diminuição das condições de trabalho tem consequências no bem-estar, satisfação no trabalho e saúde? Serão estes aspetos igualmente relevantes para todos os trabalhadores? Porquê?

## 1.2 Orientações metodológicas

A metodologia é uma das principais etapas do processo de investigação, ou seja, é a base para conseguir atingir os objectivos do estudo. Esta pode ser entendida como uma estratégia que permite estudar e avaliar as diferentes opções de um estudo, delineando consequências e limites da sua utilização.

A escolha do método e da técnica de pesquisa depende da natureza do problema que se impõe ao investigador e do objecto que deseja conhecer ou estudar. Segundo Quivy (2008), a metodologia é o prolongamento da problemática e do modelo de análise, articulando de forma operacional, as pistas, que serão retidas para orientar o trabalho de observação e análise. Assim, pode-se afirmar que a metodologia é o meio para delinear o perfil científico do trabalho.

Neste estudo recorreremos a uma metodologia qualitativa, a qual permite dar voz aos trabalhadores e obter informação mais aprofundada e rica, procurando perceber a forma como vivem e se sentem no seu quotidiano, os impactos do seu trabalho ao nível do seu bem-estar físico, psicológico e social. Trata-se de um posicionamento científico e metodológico que dá espaço e confere relevância à perspectiva dos indivíduos, que analisa o modo como cada um “(...)exprime as suas perceções(...)as suas interpretações ou experiências(...)”, (Quivy e Campenhoudt, 2008:192).

A abordagem qualitativa permite compreender a percepção dos problemas a partir dos próprios indivíduos que os vivenciam. Trata-se, neste caso, de um estudo exploratório, que procura mapear algumas das principais dimensões de análise, tendo em conta o objecto de estudo, as quais, posteriormente, poderão ser usadas para dar corpo a um estudo mais extensivo.

Dado o desconhecimento do fenómeno estudado, a escassez de informação teórica e empírica e porque se pretende elaborar um modelo explicativo da realidade estudada, não se elaboraram hipóteses de pesquisa, no sentido tradicional do conceito. Trata-se de uma análise de base indutiva, não se procurando a generalização e substituindo a representatividade da amostra pela necessidade da sua diversidade. Não se pretende, assim,

qualquer extrapolação para uma realidade mais vasta, este é um contexto particular, a UBI, tendo por base informação privilegiada facultada pelos trabalhadores (Guerra,2006).

A familiaridade do investigador com o objeto de estudo, resultante da sua posição de funcionária da UBI, constitui um desafio epistemológico e metodológico. Porque o foco da curiosidade sociológica é sempre um objeto reconstruído (Guerra,2006:37), o processo metodológico e a constante vigilância das interferências são fundamentais para produzir uma rutura com o senso comum, nos questionamentos e evidências.

Segundo Flick (2005:4), as características da investigação qualitativa são sobretudo “ a adequação dos métodos e teorias; a possibilidade de perspectivas dos participantes na sua diversidade e a reflexão do investigador sobre o estudo”. Neste estudo, é fundamental captar as perspectivas dos entrevistados na sua diversidade, o autor menciona que a pesquisa qualitativa “estuda as práticas e os saberes do participante” e evidencia a pluralidade de perspectivas sobre um dado objecto de estudo (Flick, 2005:6). Este tipo de pesquisa preconiza, uma abordagem necessariamente qualitativa.

Outra característica realçada pelo mesmo autor é a reflexão do investigador sobre o objecto de estudo, podemos salientar que, na verdade, e ao contrário da investigação de cariz quantitativo, os métodos de natureza qualitativa “encaram a interacção do investigador com o campo e os seus membros como parte explícita da produção de saber” (...). A subjectividade do investigador e dos sujeitos estudados fazem parte do processo de investigação” (Flick, 2005:6). Isto significa que o investigador será uma parte essencial na investigação, não se limitando apenas a recolher e compilar informação.

De um modo geral a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada pela tentativa de obter informações e significados acerca de determinada situação, através dos significados e experiencias experimentada pelos informantes em contextos específicos, ao contrário da construção de uma medida “quantitativa” (Wainwright,1997, in Augusto,2004:179).

Esta metodologia preocupa-se em chegar à realidade, ou a parte dela, respondendo à questão “porquê” e “como”, ao contrário de uma metodologia de carácter quantitativo em que se preocupa com o “quanto” (Laville e Dionne, 1999). Neste tipo de pesquisa, há a salientar o papel do investigador, já que este se interessa pelos procedimentos, envolvendo-se no processo da recolha dos dados, e não apenas com os resultados finais, como é o caso da metodologia quantitativa. Esta ideia é partilhada por Silverman (2005) que acrescenta que não se pode fazer uma comparação entre metodologias, dizendo que uma é superior à outra, mas sim mostrar que o uso de uma, ou outra, depende do tipo de problema colocado e do objetivo da pesquisa. De modo geral, a abordagem qualitativa em pesquisas científicas enfoca os aspectos subjetivos da investigação, tendo carácter exploratório e minucioso sobre determinado contexto social, envolvendo diferentes concepções filosóficas, estratégias de investigação e métodos de recolha, análise e interpretação de dados.

Por esta razão, tendo em conta a problemática, os objectivos que foram delineados e a informação que se pretendia obter, privilegiou-se uma opção metodológica de tipo qualitativo. No âmbito desta, optámos pela técnica de elaboração de entrevistas, já que esta é um importante instrumento de recolha de dados numa investigação de tipo qualitativo interpretativo, e com ela é possível aceder dimensões relevantes para as unidades de pesquisa, as quais são tornadas acessíveis à investigadora por meio desse processo, dado que é possível, "(...)retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados." (Quivy e Campenhoudt, 2008:192), permitindo, assim, chegar aos entrevistados, valorizando a sua perspetiva e percepção, de forma aprofundada.

### 1.3 Instrumento utilizado para recolha de dados - Entrevista

Existem várias técnicas para a recolha de dados. A que consideramos mais adequada e que aqui assumimos como central é a este "entrevista semiestruturada, por nos permitir aceder à perspetiva dos sujeitos, conferindo alguma liberdade aos mesmos, mas mantendo a centralidade de algumas dimensões de análise relevantes para a investigação.

Neste tipo de entrevista, o investigador tem uma serie de perguntas chave relativamente abertas, às quais o entrevistado terá que responder. As perguntas não obedecem a uma ordem pré-estabelecida. O entrevistado pode falar abertamente, contudo o papel do investigador é justamente encaminhar o entrevistado, de forma que este não se afaste do objetivo principal do assunto (Quivy e Campenhoudt, 2008:193).

O guião de entrevista(vide em anexo I) que vai servir de base à aplicação desta técnica é fundamental para garantir competência e orientação, para que a entrevista tenha um fio condutor e se concentre em temas relevantes para a investigação, evitando a dispersão do entrevistado (Flick,2005:92).Como sugerido por Isabel Guerra (2006), o guião de entrevista deve ter um caracter matricial, que orienta a entrevista por problemática, dimensões, tópicos ou questões

A análise das entrevistas permite um confronto entre o quadro de referência do investigador e o material recolhido (Guerra, 2006: 62). De modo a sistematizar a informação recolhida pelas entrevistas, e num primeiro exercício analítico das mesmas, recorreu-se a elaboração de sinopses.

Uma outra técnica utilizada é o diário de campo, embora este assuma um carácter secundário face à entrevista. Como menciona Quivy, para realizar este trabalho "(...) a melhor forma de proceder consiste em anotar sistematicamente, num diário de campo todos os acontecimentos e informações ligadas ao tema é igualmente importante observar, registar e recolher dados aparentemente "insignificantes", mas que relacionados com outros podem revelar-se da maior importância. "( Quivy e Campenhoudt, 2008: 83). A exploração deste trabalho consiste em ler e reler estas notas para destacar as pistas de investigação mais interessantes (Idem, 2008).

Segundo (Marconi e Lakatos, 2003) é aconselhável seguir alguns procedimentos na utilização da técnica da entrevista, nomeadamente o contacto prévio com o entrevistado, planeamento da entrevista, conciliar data, hora e local, garantir que estão asseguradas condições favoráveis à realização da mesma. Solicitar autorização para gravação ou registo da entrevista, para posteriormente tratar os dados, explicar este procedimento, garantir o anonimato dos entrevistados, se eles assim o entenderem. Todos estes procedimentos foram tidos em conta. De salientar, ainda, que foi pedida uma autorização ao Reitor da UBI para que as entrevistas fossem realizadas com funcionários da UBI e em contexto laboral. O Reitor concedeu a autorização após consulta da Comissão de Ética que existe na Faculdade de Ciências da Saúde, parecer esse que foi favorável. (vide em anexolll)

## 1.4 Caraterização da População

### 1.4.1 Breve contexto socio-histórico

A cidade da Covilhã esteve ligada à indústria têxtil durante décadas. A partir dos anos 60 do séc. passado surgem grandes dificuldades económicas para as empresas. Aquando do 25 de Abril de 1974, muitas empresas estavam já descapitalizadas e declararam falência consequentemente o desemprego nesta região aumentou exponencialmente.

É neste contexto que emerge a UBI<sup>18</sup>. A universidade foi criada em 1986, regulada pelo, Dec. Lei nº76-B de 30 de Abril. A crise dos têxteis afectou todo o tecido económico e social da região, a UBI deu um enorme contributo para a reestruturação socioeconómica e uma recomposição social, nesta região. Na verdade a UBI assumiu um papel dinamizador na estrutura socioeconómica, cultural e social na cidade da Covilhã, gerando um conjunto de dinâmicas entre diferentes grupos como alunos, docentes, funcionários e a população local. (Duarte:1991)

Segundo Fidalgo (1996) a UBI surge como um instrumento político para desenvolver a região e reverter o panorama de crise económica e social instalada. Para além do ensino e investigação, os objectivos da UBI era o desenvolvimento regional. A Instituição era perspectivada como um elemento potenciador de uma região em crise. Assim e segundo Vaz (2008) "A criação da Universidade da Beira Interior, responderá ao desmoronamento dos lanifícios com a conversão da economia local ao sector terciário".

Geograficamente destaca-se que as instalações da UBI se dispersão por diferentes pontos da cidade da Covilhã e que resulta da recuperação de antigos edifícios fabris entre outros de elevado valor histórico, cultural e arquitetónico. Ao mesmo tempo que se preservam marcos históricos da cidade, estes são revitalizados, reconhece-se ainda os benefícios em termos

---

<sup>18</sup> Em 1973 surge o ensino superior na cidade da Covilhã, com a criação do Instituto Politécnico, este foi concebido para dar resposta à Indústria Têxtil (Vaz,2008)  
Em 1979, surge o Instituto Universitário da Beira Interior (Lei nº44/79).



Tabela 1- Nº de mulheres e homens por Grupo Profissional, UBI (relatório igualdade de género,2012:22)

Grupo pessoal	Mulheres	Homens	Total
Rep. poder legislativo e de org. Executivos	1	3	4
Dirigente Superior	0	1	1
Dirigente Intermédio	9	2	11
Técnico Superior	43	24	67
Assistente Técnico	66	29	95
Assistente Operacional	36	39	75
Informático	5	19	24
Técnico de Diagnóstico e Terapêutica	3	0	3
<b><u>Não docente</u></b>	<b>163</b>	<b>117</b>	<b>280</b>
<b>Docente</b>	<b>266</b>	<b>418</b>	<b>684</b>
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>	<b>535</b>	<b>964</b>

A população alvo desta investigação será o pessoal não docente da Universidade da Beira Interior, dividido em quatro categorias profissionais: 1) assistentes operacionais, num total de 75 trabalhadores, sendo que 36 são mulheres e 39 homens; 2) 95 assistentes técnicos, em que 66 são mulheres e 29 Homens 3) 67 técnicos superiores, 43 mulheres e 24 homens, 4) 11 dirigentes intermédios, 9 mulheres e 2 homens; 5) 24 Informáticos, 5 mulheres e 19 homens. Outros profissionais que fazem parte da organização não serão objeto deste estudo, nomeadamente o pessoal docente, pelo facto de serem um grupo com algumas especificidades, sendo estes regulados por um estatuto próprio<sup>19</sup>. As suas principais atividades cruzam-se com outras dimensões complexas, como o sistema e políticas de ensino, a produção científica, entre outras. Assim, a heterogeneidade e diversidade deste grupo de profissionais justificaria uma atenção particular. A população deve ser entendida no seu sentido mais lato: "o conjunto de elementos constituintes de um todo". (Quivy e Campenhoudt,2008:160)

<sup>19</sup> Estatuto da carreira docente Decreto-Lei n.º 205/2009 de 31 de Agosto e n.º 8/2010 de 13 de Maio

## 1.4.2 Caraterização da amostra

Tendo em conta a natureza do objeto de estudo, das questões colocadas e dos objetivos definidos, consideramos que a intenção que está subjacente à construção da amostra não é a da quantidade nem a da representatividade. Procurou-se, isso, sim, captar a diversidade que existe na população. Como refere Quivy "estudar componentes não estritamente representativos, mas característicos da população" (2008:162).

A pesquisa exploratória contribui para que se conheçam melhor as características da população e, assim, poder definir o tamanho e variabilidade da amostra. Isto porque dentro de cada categoria profissional existe uma grande diversidade,"(...)o critério de selecção dessas pessoas é geralmente a diversidade máxima dos perfis relativamente ao problema estudado." (Quivy e Campenhoudt,2008:163).

A amostra é constituída por 18 trabalhadores. O critério de selecção tem um carácter intencional, amostragem de variância máxima," (...) incluir apenas uns poucos casos, mas os mais diferentes possível para evidenciar a amplitude das variações(...)" (Flick,2005:71).

No que respeita à selecção de uma amostra representativa, Albarello(1997) considera que nos estudos qualitativos é interrogado um número limitado de pessoas, pelo que a questão da representatividade, no sentido estatístico do termo, não se coloca. O critério que determina o valor da amostra passa pelo da sua adequação aos objectivos de investigação, Tomando como princípio a diversidade das situações sociais analisadas.Outro critério a que se deve dar atenção é o do fenómeno da «saturação» para definir o tamanho da amostra. Deve-se considerar que a dimensão da amostra deve parar de crescer no momento em que sentimos que a informação futuramente recolhida será idêntica aos casos até aí estudados,e que não irá trazer nenhuma mais valia ao estudo. Configuram-se a categoria socioprofissional, género, número de filhos, produtores de diferenças, as quais, foram usadas como critérios de diversificação da amostra.

Quanto aos procedimentos utilizados no tratamento da informação recolhida através das entrevistas, salientam-se algumas etapas fundamentais:

- i) Em primeiro lugar procedi à transcrição integral das entrevistas tal como foram gravadas, respeitando o discurso e as expressões;
- ii) De seguida, passei à identificação, através da leitura atenta e anotações pertinentes de cada uma das entrevistas; continuamente à organização da leitura de cada uma das entrevistas, classificar, agregar e categorizar) extractos da entrevista transcrita, que apresento - sinopses .(ver anexo II);
- iii) Depois ao aprofundamento, através dos procedimentos de análise temática, categorial;

iv) Por último, à apresentação dos resultados, através de uma análise descritiva da informação recolhida com o objectivo de dar conta dos resultados evidenciadas pelos entrevistados.

Como última observação, é pertinente fazer alusão aos factores ligados ao investigador, ou seja, às influências do investigador sobre os entrevistados. Neste trabalho adoptou-se um posicionamento de interacção entre entrevistador e entrevistado, na medida em que o investigador envolveu-se activamente nas questões de modo a provocar envolvimento do indivíduo entrevistado. O facto do investigador, ser funcionário da UBI e colega de trabalho dos entrevistados, não teve influência nas respostas dos entrevistados, considero que as respostas foram genuínas, e os entrevistados têm presente que o entrevistador partilha o mesmo contexto de trabalho. Desta forma, assume-se a validade e fiabilidade dos dados obtidos.

O trabalho de campo decorreu durante um período de cerca de dois meses e incluiu um contacto telefónico prévio com todos os informantes, consulta de fontes documentais, nomeadamente o levantamento dos dados estatísticos e sociodemográficos. Para além disso foi solicitado ao Reitor da UBI autorização para a realização das entrevistas, a esta solicitação juntou-se o guião da entrevista. Contatos e conversas informais com os trabalhadores permitiram obter algumas informações privilegiadas que enriquecem a análise de conteúdos. Em relação às entrevistas, realizámos inicialmente uma entrevista exploratória a um trabalhador que pertence ao mesmo universo populacional, (que não utilizámos no estudo), esta entrevista foi realizada no final do mês de Maio de 2014, com o propósito de testar o guião, para posteriormente o aperfeiçoar. Após a realização desta entrevista procedemos aos ajustamentos necessários ao guião e com o qual, conduzimos as entrevistas semi-diretivas.

As entrevistas tiveram em média a duração de 35 minutos, sendo a mais curta de 20 minutos e a mais longa de 1 hora. Realizámos 18 entrevistas, que serão todas utilizadas. As entrevistas foram agendadas previamente, conciliando a disponibilidade dos informantes (data/hora e local) com o investigador. Iniciámos a conversa explicando a cada entrevistado o objetivo traçado para o nosso estudo, informando da autorização solicitada e concedida para a realização das mesmas, garantindo o anonimato e que todas as informações ali recolhidas serviam apenas o propósito da investigação, pedindo autorização para gravar, explicando que este procedimento facilita a recolha da informação, reforçando a ideia de que as transcrições das mesmas seriam realizadas pela investigadora. No final de cada entrevista pedimos para que fosse preenchida uma ficha de caracterização sociográfica. (vide em anexo)

Surgiram, algumas limitações nas respostas quando se abordaram questões mais sensíveis, sempre e quando, as pessoas sentiam que a sua resposta, de alguma forma, podia comprometer as relações entre chefias e colegas. O facto de a investigadora ser um elemento que pertence à organização, visto ser colega de trabalho dos entrevistados, procurou manter esta separação entre o propósito do investigador e o colega, mas momentos houve no

decorrer das entrevistas que a conversa fluía de forma espontânea e sincera, no final houve comentários de agrado relativamente às questões e partilha deste momento, no início das entrevistas, notou-se algum receio relativamente às questões pelo desconhecimento das mesmas, e que estas fossem alvo de interpretações comprometedoras com a organização. Momentos delicados de incerteza que a investigadora compreende e partilha e por essa razão teve os cuidados necessários para evitar tais constrangimentos, pois não é, de todo, o propósito desta investigação. Contudo houve momentos em que não foi fácil controlar emoções, surpreendentemente houve relatos de situações mais privadas e delicadas em que se percebe que estes são genuínos e somente possíveis, quando ao investigador é concedida essa confiança. Saberei eu neste papel manter esse compromisso. As transcrições das entrevistas, a partir do material empírico recolhido foram sendo efetuadas após a recolha do mesmo. As entrevistas foram realizadas nas instalações da Universidade da Beira Interior, no local escolhido pelo entrevistado e sempre em privado, reunindo as condições adequadas à realização das mesmas, este trabalho terminou na primeira semana de Agosto, 2014. Dando lugar à fase seguinte que foi a elaboração das sinopses, que foi concluída no início de Setembro.

Tabela 2 - Caracterização da amostra- funcionários da UBI

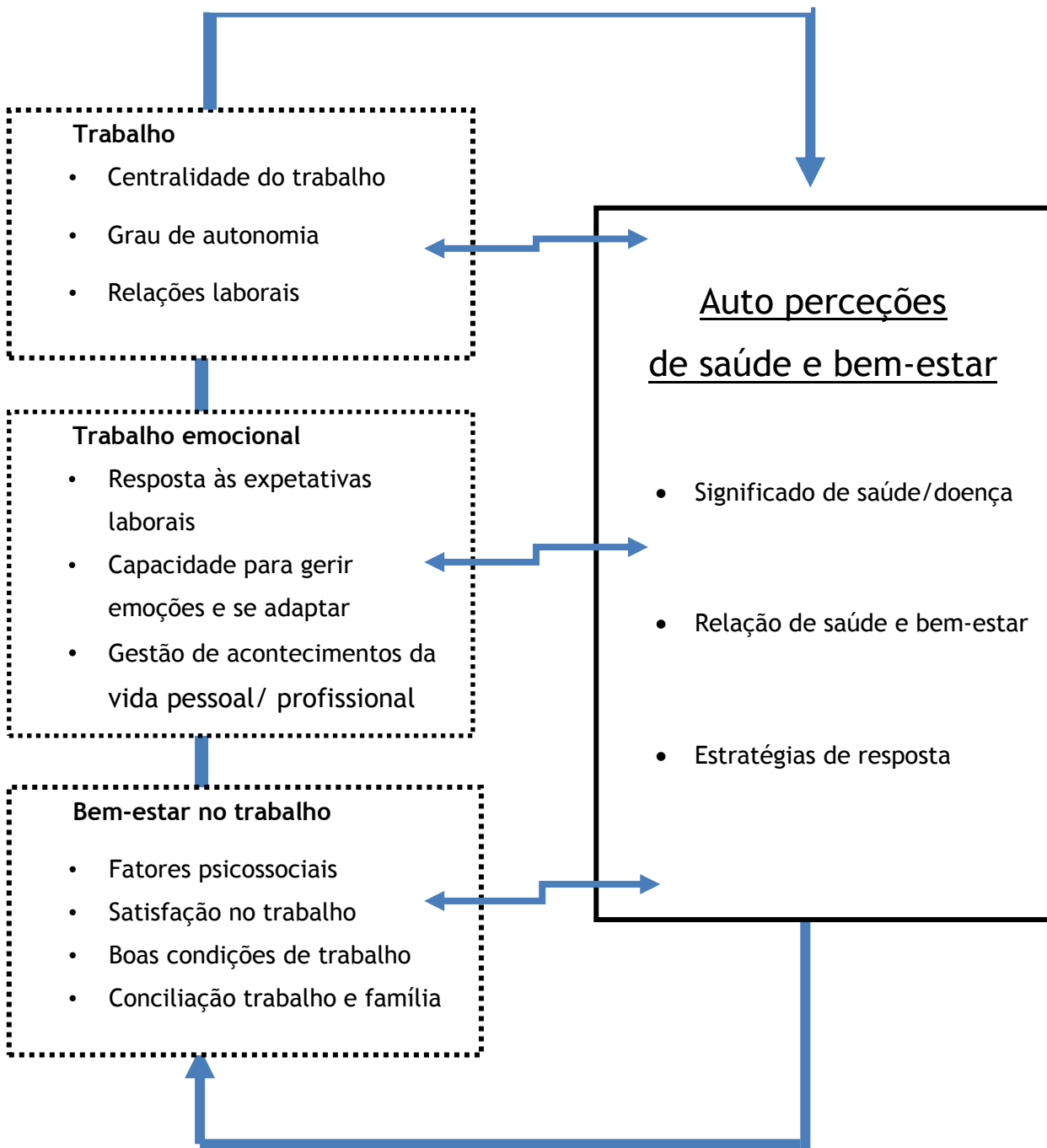
Idade	Nº Ent.	Categoria profissional		Cargo actual	Habilitações Literárias		Nº filhos	Estado civil
		Inicial	Atualmente		Inicial	Atualmente		
48	E1 - F	Tec. Superior	Tec. Superior	Chefia	Licenciatura	Mestrado	1	Casada
35	E2 - F	Tec. Superior	Tec. Superior	Administrativa	Licenciatura	Licenciatura	---	União de fato
42	E3 - F	Tec. Superior	Tec. Superior	Chefia	Licenciatura	Mestrado	2	Casada
48	E4 - F	Telefonista	Assistente Técnica	Administrativa	12º Ano	Licenciatura	2	Solteira
46	E5 - F	Tec. Superior	Tec. Superior	Chefia	Licenciatura	Mestrado	2	Casada
45	E6 - M	Tec. Adjunto	Tec. Superior	Administrativo	Licenciatura	Mestrado	2	Casado
63	E7 - M	Tec. Oficial	Tec. Superior	Administrativa	12ºAno	Mestrado	2	Casado
49	E8 - F	Ass. Operacional	Ass. Operacional	Administrativa	12ºAno	Mestrado	2	Divor.
41	E9 - F	Ass. Operacional	Tec. Superior	Administrativo	12º Ano	Licenciatura	2	Casada
54	E10 - F	Tec. Oficial	Assistente Técnica	Administrativas	12º Ano	12º Ano	2	Casada
51	E11 - M	Tec. Oficial	Assistente Técnico	Administrativas	12º Ano	12º Ano	2	Casado
40	E12 - F	Tec Administrativa	Assistente Técnica	Administrativas	12º Ano	12º Ano	2	Casada
44	E13 - M	Tec. Informática	Suporte Manutenção Informático	Área técnica	Frequência Licenciatura	Licenciatura	1	Casado
42	E14 - F	Ass. Operacional	Ass. Operacional	Recepção	9º Ano	12º Ano	1	Casada
43	E15 - F	Ass. Operacional	Ass. Operacional	Manutenção	6º Ano	12º Ano	1	Casada
49	E16 - F	Ass. Operacional	Ass. Operacional	Manutenção	6º Ano	12º Ano	2	Casada
43	E17 - F	Tec. Profissional	Assistente Técnica	Serviços empréstimo	12ºano	12º Ano	-	Solteira
54	E18 - F	Ass. Operacional	Ass. Operacional	Recepção	6ºano	6ano	2	Casada

## 2. Construção do modelo de análise

A elaboração de um modelo de análise permite identificar os conceitos/dimensões essenciais do estudo e a forma como se articulam entre si. Assim, este esquema (fig.1), estrutura-se em torno de um eixo central e três eixos complementares, que se subdividem em várias categorias analíticas que permitem dar resposta aos objectivos da investigação.

De seguida faremos a representação gráfica do mapa conceptual que nos permite ter um melhor entendimento dos elementos em estudo nesta investigação. Salienta-se que, neste mapa, existem quatro dimensões sendo que, no eixo central se encontram as (Percepções de saúde e bem-estar). Esta dimensão influencia e é influenciado reciprocamente pelas outras três dimensões de análise (Trabalho; trabalho emocional; bem-estar no trabalho). Evidenciar ainda, que o mapa conceptual foi construído para facilitar e guiar a análise, permite expor as dimensões e categorias analíticas que surgiram do corpo teórico e que possibilita uma orientação analítica, porém aberto a outras dimensões/categorias analíticas que venham a surgir fruto da análise das entrevistas.

Fig.2



Passaremos de seguida a explicitar as diversas categorias de análise que operacionalizam e dão visibilidade às dimensões de análise anteriormente esquematizadas. Salientamos que não é possível separar claramente as categorias de análise, uma vez que existe uma forte inter-relação entre todas as dimensões, mas existem categorias que se podem vincular a mais do que uma dimensão, o que possibilita beneficiar de uma visão mais ampla, ajudando assim a analisar e a compreender melhor o fenómeno social em estudo no seu todo.

A primeira dimensão apresentada são as **percepções de saúde e bem-estar** como eixo central e transversal desta investigação. Nesta dimensão procura-se analisar a categoria dos **significados de saúde e doença**, tendo em conta as experiências sentidas e vividas por cada trabalhador no quotidiano, perceber os significados de saúde e doença, compreender os contextos, como são construídos estes significados e perceber a relevância dos conhecimentos leigos adquiridos. Na segunda categoria de análise pretende-se perceber **a relação entre saúde e bem-estar**, se as percepções de saúde e doença incorporam fatores de bem-estar e mal-estar e de que forma estes se articulam, em que medida tendem a ser hierarquizados (valorizados / desvalorizados), se mencionam aspetos físicos e psicossociais experienciados em contexto laboral e familiar e como são associados com a saúde e doença. Face aos diferentes recursos materiais e psicossociais dos trabalhadores, procura-se apreender as **Estratégias** que os diferentes trabalhadores (mais ou menos vulneráveis) possuem para responder a acontecimentos potencialmente disruptivos do dia-a-dia e quais as consequências para a sua saúde e bem-estar.

A segunda dimensão de análise é o **trabalho** enquanto determinante social da saúde. Pretende-se analisar a **Centralidade do trabalho** na vida das pessoas, questionar acerca da importância do trabalho nas suas vidas, perceber em que medida é reconhecida a sua função não apenas instrumental (subsistência), mas também social, se existe (ou não) o reconhecimento de que o trabalho influencia a sua saúde e o seu bem-estar; Na mesma categoria de análise, pretende-se, também, analisar a importância das rotinas no quotidiano marcado pelo trabalho que orientam e estruturam o dia-a-dia dos trabalhadores e que transcendem outras esferas da vida. Partindo da determinação do **Grau de autonomia** no trabalho que está relacionado com a categoria socioprofissional, com os índices remuneratórios, com o tipo de tarefas desempenhados, com o maior ou menor controlo a que se encontram sujeitos, com a relação com as hierarquias, procurando-se perceber em que medida está relacionado com o tipo de relações estabelecidas no trabalho e a sua ligação com a realização pessoal. Procura-se a analisar as **Relações laborais**, no sentido de perceber se os funcionários reconhecem nas tarefas e na organização valor simbólico, se a rede de amigos e conhecidos aumentou, se existem expectativas de mobilidade social na medida em que a qualificações e competências que cada um adquiriu individualmente tem como objectivo a progressão na carreira ou a valorização pessoal e finalmente perceber se o apoio social que decorre das interacções sociais, redes e laços sociais reforçam o bem-estar.

A terceira dimensão é o **Trabalho emocional** em contexto laboral, a qual se considera pertinente tendo em conta as novas exigências do trabalho, marcado por imposições ao nível intelectual e emocional, da qual fazem parte três categorias analíticas, desde logo a resposta às expectativas laborais que podem ser analisadas através das características psicossociais do trabalho e que se relacionam com as práticas dos trabalhadores no dia-dia, os papéis que estes desempenham e o que é esperado deles dentro e fora da organização. Quanto à capacidade para gerir as emoções e se adaptar, esta segunda categoria está intimamente ligada com a anterior, no âmbito da qual se pretende relacionar as características do trabalho com as características individuais e perceber quais os fatores geradores de bem-estar e mal-estar percecionados. É ainda neste sentido ao analisar a Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional podemos perceber as repercussões que estas acções têm sobre a organização e a vida pessoal e familiar dos trabalhadores, enquanto geradoras de bem-estar e mal-estar em ambas as esferas.

Complementamos a análise com a dimensão analítica o **Bem-estar no trabalho**, sendo esta a última dimensão de análise pretende-se perceber como alguns aspectos organizacionais e relacionais se encontram associados a fatores psicossociais, particularmente os sistemas de gestão e natureza do trabalho, as relações interpessoais, as condições ambientais e as condições de vida em geral e perceber se estes fatores podem gerar riscos para a saúde dos trabalhadores. Da mesma forma a satisfação no trabalho enquanto categoria de análise permite-nos mapear diferentes fatores que surjam dos relatos e das experiências dos entrevistados. Estes fatores desde logo podem ser articulados com as análises da categoria analítica de Boas condições de trabalho, com o intuito de perceber se os sistemas de promoção, os estilos de liderança, as recompensas, a flexibilidade de horários e o ambiente de trabalho percecionados são fatores mencionados, ou se há outros a que os trabalhadores atribuam relevância. Procura-se perceber, ainda, se estes fatores se articulam e têm impacto na esfera familiar, nomeadamente na conciliação trabalho/família, em termos de apoio em ambas as esferas (partilha de tarefas, interações positivas, laços sociais, etc.), se o equilíbrio e a conciliação entre ambas as esferas é evidenciada nos discursos e nas práticas, se os trabalhadores preconizam uma divisão entre os dois mundos (trabalho/família) e como se distribuem e articulam os diferentes papéis sociais.

## Capítulo 2 - Análise e interpretação dos dados recolhidos

### 1. Auto percepções de saúde e doença, bem-estar e mal-estar

#### 1.1 Produção de significados em torno da saúde e da doença

**“Para mim ter saúde é o bem mais essencial que há na vida de qualquer ser humano é o nosso bem mais precioso, o mais precioso é a saúde!” (E17, Assist. Oper)**

O conceito de saúde, tal como ele é entendido pela sociologia, não procura enunciar uma definição objectiva, pelo contrário requer um determinado grau de subjetividade. Vincula-se a uma conceção de um projeto individual de saúde, a de ter, de vir a ter e de desejar ter. Estes são objetivos a serem alcançados numa perspectiva individual, mas que também são profundamente moldados pelo social. Assim, consideramos fundamental refletir acerca dos significados de saúde e doença tal como eles são verbalizados pelos nossos entrevistados, procurando ir além e não ficar refém da conceção mais vigente que compara saúde à ausência de doença, à normalidade e ao bem-estar, tal como preconizado pela OMS e universalmente aceite. Na presente investigação, relativamente à questão “O que é para si ter saúde?”, salienta-se as dificuldades que alguns dos entrevistados tiveram para se expressar, mencionando que é difícil definir saúde, dizendo que nunca antes tinham refletido sobre este conceito, como evidenciado nos discursos das entrevistas (E4;E5;E13;E17).

“Ter saúde... sei lá para mim ter saúde, é o que é pra toda a gente, é estar bem é andar bem é sentir-me bem de manhã quando acordo, não ter problemas nenhuns com nada, (...) problemas físicos (...) o resto ter saúde é o essencial da vida acho eu!” (E4, Assist.Adm.)

“(pausa) Ter saúde... ter saúde é viver mais ao menos, viver despreocupada, não ter... não estar dependente de tratamentos ou medicamentos, (...) a gente sabe o que é ter saúde ... mas definir o que é ter saúde ... no meu entender como eu sou pouco ligada a doenças, é sentir-me bem, despreocupada, não ter esse peso de ter que estar ligada a algum tratamento, ou mal-estar.” (E5, Téc.Sup.)

“(pausa) O que é para mim ter saúde... para mim ter saúde, é sentir-me bem todos os dias essencialmente, .... o que é pra mim ter saúde? é... é senti-me bem, é não ter, ... é difícil contextualizar isso, é sentir-me bem, é ter saúde(...)”(E13,Àrea Téc)

É bem perceptível este exercício de auto reflexão, os entrevistados manifestaram uma espécie de auto consciencialização, em que cada um constrói o seu próprio conceito de saúde, tendo em conta as suas circunstâncias pessoais, as suas experiências de vida. Apesar de muitas destas concepções incorporarem discursos mais simples do quotidiano, o que de facto elas

expressam, quando refletimos mais aprofundadamente sobre elas, é a complexidade e subjetividade do conceito, e que desde logo nos remete para as representações sociais de saúde e doença e seus contextos.

Apesar de existirem já claras evidências sociológicas da importância da estrutura social e das experiências de vida quando se trata de articular as percepções sobre saúde, na nossa análise percebemos que subsistem discursos ancorados à normatividade, ao modelo cartesiano separação mente/corpo e ao modelo biomédico, cuja explicação é centrada na visão organicista, vista sobretudo como um fenómeno fisiológico, a “ausência de dor” ignorando os fatores psicossociais e ambientais, patentes nos extratos de entrevista analisados. Percebe-se, assim, o peso que a visão dominante da medicina, sobre o corpo e sobre a saúde, ainda tem nas concepções dos leigos.

“Pronto a saúde é a pessoa estar dentro das suas faculdades completas, portanto desde motoras, desde físicas, desde intelectuais, desde todas as capacidades, portanto isso desde que estejam todas operacionais, isso é realmente saúde”(E7, Téc. Superior.)

“Ter saúde é não ter nenhum problema de saúde, pronto, não ter diabetes, não ter colesterol, sei lá ser uma pessoa saudável, é não ter nada disto é não ter nenhuma doença.” (E12, Assist.Téc.)

Face a estes discursos constatámos que a saúde pode ser experimentada de diversas formas, são evidenciadas percepções positivas associadas a estados, como a resistência e a robustez física. Mas também pode ser vivida como “ausência de doença”.

Como refere Felismina Mendes, “a representação social de saúde e doença exprime sempre uma linguagem que não é a do corpo, mas a da relação do indivíduo com a sociedade” (Mendes,1996:169). Já referimos no corpo teórico que o conceito de saúde é subjectivo e cada pessoa tem a sua própria concepção e constrói significados. Para alguns entrevistados a percepção de “estar doente” incorpora dimensões individuais e sociais, estas auto-percepções são experienciadas em contextos específicos, ou seja, o que cada um sente ao nível de dor ou de bem-estar psicossocial resulta das experiências face a acontecimentos endógenos ou exógenos que ocorrem no quotidiano.

“Ter saúde é sobretudo ter bem-estar, bem-estar físico mas também psicológico, mas acima de tudo físico, (...) essa é a minha definição de saúde, é não sentir dor, não sentir mal-estar, quer a nível físico, mas também a nível psicológico.” (E2,Téc.Superior.)

“A saúde! A saúde pra mim é um estado de bem-estar, quer dizer a pessoa só tem saúde se se sentir bem, se não se sentir bem não tem saúde, fundamentalmente pra mim é isso (...).(E7,Téc.Superior.)

“Para mim ter saúde é eu sentir-me bem, física psicologicamente e socialmente, ... é isso.”(E8, Assis.Oper )

“(...)eu acho que, e costumo dizer, que a pessoa para se sentir bem neste mundo tem que ter saúde, porque a pessoa andar cá sem saúde é uma vida sem sentido(...)” (E7, Téc. Superior)

“Ter saúde é sentir-me bem comigo própria...(...) A todos os níveis.” (E10, Assis.Téc.)

“Pra mim ter saúde acho que é... sei lá, acho que é o melhor da vida, acho que o melhor da vida é a nossa saúde, porque se a gente não tiver saúde já nada nos corre bem, por isso acho que é muito importante.” (E16, Assis.Oper.)

Às auto percepções atrás reveladas sobre saúde estão associados fatores positivos e ao que cada individuo sente, podendo-se manifestar através do bem-estar, ausência de dor ou de desconforto. A saúde é vista e entendida como um valor supremo, superior a outros aspetos, precisamente porque é ela que, no seu entender, permite que tudo o resto funcione. Esta noção de valor é socialmente compartilhada, sendo que nem sempre teve a mesma relevância que tem hoje. A saúde e a doença recobrem todas as dimensões do social, são realidades socialmente construídas, e esta construção social da doença expressa a noção de doença enquanto “*fenómeno social total*” (Graça Carapineiro, 1986:11).

Nesta dimensão procurou-se sobretudo perceber significados leigos de saúde e doença com base na tipologia apresentada por Herzlich (1991in Albuquerque e Oliveira, 2012). Estes e outros estudos sociológicos têm contribuído para mudar a conceção dominante da saúde e doença como estados puramente biológicos. Em oposição à concepção da OMS que afirma que a saúde é um completo bem-estar físico, psíquico e social, Herzlich afirma que “a saúde e a doença são vividos não como estados, mas como universos de comportamentos e condutas”(cit. in Mendes,1996:176), ou seja, como uma condição social.

Nas suas representações sobre saúde alguns dos entrevistados expressam que saúde é ausência de doença, a ideia de “silêncio corporal”, o que se aproxima do que Herzlich designou por como saúde no vácuo. Encontrámos alguns excertos que se inserem nesta tipologia, que remete para um “corpo que não incomoda” ou para a “ausência de dor”.

“(...)ter saúde é estar bem física, e psicologicamente, com a ausência de dor, ou de impedimentos, que nos ... impedimentos de ordem física, e psicológica digamos.” (E2,Téc.Superior)

“Bem-estar físico, não sentir dor... e estar bem fisicamente.” (E11, Assist.Téc.)

“Então ter saúde é ser saudável, não é? Sentirmo-nos bem! Lá está, não ter problemas graves a nível de qualquer coisa com o nosso corpo, com o nosso organismo, para mim é isso.” (E14,Assist.Oper.)

“(...) por exemplo quando tenho uma dor, vá! Imaginemos que sinto uma dor no corpo, e essa dor não é muito forte, na vez de tomar logo um medicamento para isso não tomo! Espero que ela me passe e se me puder passar ... senão vou ao médico!(...)” (E16,Assist.Oper.)

Estes são exemplos de discursos leigos que se aproximam das concepções médicas, ignorando as dimensões psicossociais e culturais. Pelo que a saúde pode ser experimentada de diversas formas. Pode “sentir-se de forma positiva (associada à robustez física) ou pode ser vivida como ausência de doença, ou assimilada como silêncio dos órgãos, não se pensar nela a não ser quando surge de forma consciente, pela sensação de bem-estar ou mal-estar funcional (...)” (Mendes, 1996 :171)

Voltando à tipologia de Herzlich (1991), a autora diz que a saúde pode ser percebida como um recurso e não como um estado, transmitindo a ideia de que cada pessoa tem a sua própria “reserva de saúde”, o que lhe permite responder aos desafios do quotidiano como o trabalho e a família. É uma característica individual, no sentido que cada pessoa tem a sua própria “reserva”, sugere a auto-responsabilização individual.

“(...) sempre e quando a pessoa se consiga manter independente, e com um determinado tipo de atividade razoável, essa pessoa está saudável” (E1, Téc. Superior)

“(...) se não tivermos saúde não conseguimos trabalhar, ... sentimo-nos mal, e não produzimos o que devíamos, e não temos capacidade nenhuma de resposta àquilo que nos pedem, eu acho!” (E4, Assis. Téc.)

“Ter saúde é, ... pra já é o maior bem que uma pessoa pode ter, ... poder trabalhar, portanto é um meio para eu poder trabalhar, sem saúde não há força, não há ânimo, não há nada, e se estiver doente não posso trabalhar, não é?” (E15, Assist. Oper.)

Fica claro nos discursos supra referidos que existe uma relação direta entre saúde e trabalho, a saúde é vista como um instrumento que permite trabalhar.

Observa-se, ainda, embora de forma não explícita, que é o tipo de saúde que possuímos a condicionar a capacidade que temos para trabalhar e não o inverso, ou seja o tipo de trabalho a influenciar a saúde. Nessa perspectiva ter saúde é conseguir um equilíbrio entre ambas, esta “saúde equilíbrio”, como mencionada por Herzlich (1991), transmite a ideia de pleno bem-estar, a saúde é definida de forma mais abrangente. Contudo, sobressai nos discursos dos entrevistados a ideia “caso não apareça nenhuma doença” a doença é vista como uma ameaça à saúde, a ideia de que sem saúde são privados de viver a normalidade do quotidiano (deixar de trabalhar). E quando “surge” a doença, cabe ao indivíduo ter a capacidade de harmonizar a sua saúde (física e psicológica), procurando o bem-estar evitando a doença.

“Saúde é não sofrer nenhuma doença (...) a nível de saúde física, e mental, porque acho que a saúde mental, também é muito importante, porque a pessoa pode ter muita saúde fisicamente, e não ser mentalmente sã.” (E9, Téc. Sup)

“(...) quando falamos em saúde física e mental, a saúde no todo, se não tivermos bem não conseguimos trabalhar como deve ser, não conseguimos dar de nós, nem de receber dos outros, (...) acima de tudo sentimo-nos bem connosco próprios, (...) se nos sentirmos bem, tudo o que nos possa surgir todas as doenças psicológicas mentais, como físicas, são mais suportáveis (...) mas estar bem com a família, com amigos principalmente, ser valorizado por

aquilo que nós merecemos, ser valorizados olhe a nível profissional por exemplo” (E18.Asist.Tec.)

Enfatizamos aqui o facto destes entrevistados referirem separação entre saúde/doença do corpo; saúde/doença mental, contudo, não as dissociam das outras dimensões sociais, como o trabalho e a família. O que demonstra que a estrutura social e os seus contextos são intrínsecos ao indivíduo, nomeadamente as condições de vida em geral (trabalho e família), esta relação do indivíduo com a sociedade permite dar sentido à vida e produzir significados.

Como mencionado por Duarte “A saúde e a doença pertencem ao mesmo continuum e não devem ser interpretadas de forma dissociada. Além disso, a convicção do pensamento crítico actual é que a saúde e a doença não são apenas fenómenos biológicos ou patogénicos, mas, igualmente, construídas no campo das relações sociais.” (2002:41)

Os excertos das entrevistas que se seguem dão conta da noção de saúde e doença como fenómenos indissociáveis, a doença é um fenómeno que ameaça o indivíduo e como tal este tem necessidade de lhe dar um significado, procurar explicações e perceber os impactos que este acontecimento negativo tem na sua vida. Neste sentido, a doença constitui uma ameaça ao papel que os indivíduos representam a nível profissional e familiar, o que os leva a ignorar os sintomas para evitar que a doença os afaste do seu quotidiano e das funções e papéis sociais que têm de desempenhar. Esta doença que ameaça é sentida como algo que é perturbador e destrutivo. A doença é assim encarada como uma ruptura na maneira de “*estar no mundo*” pois o doente deixa de se relacionar com o mundo, tal como se pode aqui observar.

“ (...)se me falta a saúde, afeta-me o trabalho! (...) Tive uma experiência, ... em que tive que fazer alguma ginástica para não afetar, (...) aí tive que faltar, e não tive outro remédio, mas para dizer que faltei mês e meio, ... enquanto estive fora estive muito angustiada, por não estar aqui! Ia tentando sempre através da internet e de outros meios estar sempre ligada, e fazer alguma coisa para não perder a passada, que era o que mais me afligia.” (E5, Téc. Superior)

Nesta entrevista percebe-se claramente que o afastamento da esfera profissional foi inevitável e causou sofrimento, procurando-se, sobretudo, manter o status profissional (cargo de chefia).

Herzlich (1991) afirma que a saúde e a doença são vividas pelo indivíduo não como estados, mas como universos de comportamentos e condutas de forma diferentes. A experiência da doença pode ser marcada e percecionada por sentimentos de angústia e revolta, culminando na exclusão do “mundo dos saudáveis”(in Mendes,1996). Também alguns dos nossos entrevistados expressaram a ideia de que a doença os leva à perda do seu papel social em casa e no trabalho. A doença é assim percecionada a partir do desvio social, como causa da perturbação profissional e pessoal. “Esta visão exprime a «dessocialização do doente», acentua de diversas maneiras a valorização do seu papel socioprofissional e da própria saúde e permite captar a importância do tempo de duração da doença (...)” (Mendes, 1996:178)

“(...) muitas vezes desvalorizo, ... porque eu sou daquelas pessoas que não posso adoecer ... porque há muita gente que depende de mim, (...) tenho ... filhos dependentes de mim, tenho os meus pais (...) precisam de algum apoio ... àh, já para não falar do ordenado ... que faz falta, e cada vez ganhamos menos ... quando fico doente, e não é muito grave trato-me eu ... a não ser que seja um caso que eu acho que deve ser um médico (...) agora se tiver uma dor de cabeça, não vou ao médico... vou á farmácia, lá de casa.” (E9, Téc. Superior)

Já neste caso, são as responsabilidades familiares particularmente o apoio à família, que se sobrepõem à doença, além do ordenado.

“(...) Não... não meti atestado, porque... precisamente pronto... por causa da vida, porque os ordenados já são tão baixos que obrigou-me a vir trabalhar, com estes ordenados ... não dá para ficar em casa, e vim com muito sacrifício trabalhar (...).” (E15, Assist.Oper.)

“Oh não se pode ficar em casa doente, ... porque implicava, ... eu procuro ser mais forte do que a doença por exemplo, (...) logo na questão... de... do ordenado, se eu ficasse doente em casa era-me logo descontado um tanto por cento no meu ordenado, e como eu já ganho tão pouco esse,(...) portanto, aquilo que me iam-me descontar ia-me fazer muita diferença, e então tento trabalhar sempre como posso, mesmo que não tenha saúde tento puxar sempre, e ser mais forte do que a doença.” (E16, Assist.Oper.)

Neste caso, o afastamento do trabalho implica sobretudo a diminuição de um salário, que já é tão parco, e que faz falta para a sua subsistência familiar. Podemos perceber que a experiência da doença e a resposta à mesma não se circunscrevem a experiências físicas. Essa experiência, ou o receio de que ela aconteça, incorpora aspetos sociais e relacionais, os quais podem mesmo relegar para segundo plano a experiência física. Destacamos aqui a perda de status profissional, apoio familiar e salário. Fatores de ordem financeira (baixos salários), condicionam *à priori* que as pessoas se afastem do trabalho por motivos de doença, o que as leva a desvalorizar e muitas vezes a ignorar os sintomas.

Em sentido contrário, Herzlich (1991) referiu que a doença se torna num desafio quando o empenho na sua recuperação é total, deixando para segundo plano os deveres familiares e de trabalho (in Albuquerque e Oliveira, 2012:4). Nesta conceção está implícito o conceito de Parsons (1951), em que o doente deve aceitar o papel de “paciente” (sick role) e submeter-se ao tratamento do médico, que legitimamente o isenta das outras responsabilidades sociais. Apresenta-se a seguir os enxertos das entrevistas mais elucidativos

“Como estive muito mal, fiquei nas mãos dos médicos (...).” (E10, Téc.Adm.)

“(...)tive que meter atestado, ou por depressão (...)mas... o mais grave que tive, foi dois enfartes ... que provavelmente terão ajudado o stresse, a que o meu trabalho me obriga durante estes largos anos que já aqui trabalho, ... poderá ter sido uma das causas. (E10, Téc.Adm.)

“(...) com o passar dos anos, fui sentindo que a gente ao andar mais stressada ou esforçar-se mais, os problemas de saúde iam aparecendo com mais frequência, eu penso que alguns dos problemas que tive ... tenho, foram provocados pelo trabalho. (...) Portanto não sei se isso também foi puxando estes problemas. (...) Houve no trabalho uma incompreensão muito grande, para com as minhas doenças, (...) rejeitei durante muito tempo aceitar a doença, foi

preciso acompanhamento psiquiátrico, neurológico, bastante medicação (...).” (E17, Assist.Oper.)

“ (...) atestado sim! Oh tenho que deixar de trabalhar porque há fases da doença (...) são crises espontâneas, ... em que a pessoa não tem capacidade para se levantar, para sair, e nem cara para enfrentar ninguém, e aí tem que se recorrer à medicação em dobro, e tem-se que se ficar em casa.” (E17, Assist.Oper.)

Nestas mesmas entrevistas destaca-se os extratos que traduzem a experiência dolorosa de viver uma doença, o afastamento da vida social (trabalho/família). Como antes referido o doente tem necessidade de procurar significados, e dar significado à doença, porque lhe aconteceu a ele. No caso da E17 estabeleceu-se uma relação direta com a esfera do trabalho (condições adversas, nomeadamente o stress a que foi submetida durante muito tempo). Como refere Duarte (2002:41) *“Ninguém é completamente igual depois de ter estado doente”*.

“ (...)eu tive um problema de saúde ... que fez com que eu ficasse muito medrosa em relação a esse assunto, ou seja, sou capaz agora de exagerar uma simples dor de cabeça, (...).” (E3,Téc.Superior)

“ Neste momento sim a saúde é uma preocupação, é (...) mas antes não seria tanto, ... a experiência que tive foi muito traumática, e levou-me a pensar totalmente, ... de uma maneira completamente diferente a vida, é a coisa de que, ... que melhor temos, e conservá-la dentro da melhor maneira que possamos. Ter para mim é uma prioridade neste momento.” (E10, Téc.Adm.)”

Nas respostas dos entrevistados encontramos semelhanças com os resultados apresentados por Mendes, quando refere que “a saúde não é um valor de referência e só se toma consciência dela quando já se perdeu. É a doença que vai organizar um conjunto de discurso sobre saúde e doença e dar um sentido diferente às práticas corporais ou sociais” (1996:172).

Esta mesma ideia pode ser ilustrada pelos extratos que se seguem (E10 e E17), em ambos os casos só depois de ser experimentada a doença é que a saúde passou a ser uma preocupação, (pelo menos de forma mais consciente), percebemos que as práticas mudaram para “conservar a saúde” nomeadamente as idas ao médico, medicinas alternativas e sobretudo melhorar estilos de vida na esfera da família e do trabalho. Além dos tratamentos médicos a que estão submetidas, foram ainda relatadas outras estratégias para responder à doença.

“(…) não consigo estar sentada, deito-me para relaxar uns minutos, e procuro não entrar muito em stresse porque o stresse, quando mais stressada pior se sente a gente, e pronto, vou recorrendo para o bem-estar, a tudo o que me dizem possível das medicinas alternativas, de todos os medicamentos novos que vão saindo, vou tentando adaptar para obter bem-estar.” (E17, Assist.Oper)

“(…)agora dou muito mais valor a coisas pequeninas (....) certas ações, um certo carinho, uma palavra de apoio, do que propriamente coisas mais supérfluas. Antigamente era capaz de me chatear muito mais com problemas e pormenores que agora não dou valor.” (E10, Téc.Adm)

“(…)O ter estado em estado muito crítico ... mais pra lá do que pra cá, o ter que esperar, o saber esperar, a mim deu-me outra maneira de estar perante os problemas (...)” (E10 Téc.Adm)

Os dois casos antes apresentados são uma exceção pelas circunstâncias de as entrevistadas terem vivido uma doença (ainda estarem doentes). É curioso verificar que em ambos os casos a doença passou a fazer parte do quotidiano e das rotinas, apesar dos constrangimentos, estas pessoas continuam a trabalhar e a fazer a sua vida pessoal e familiar, embora se sintam mais condicionadas consideram-se minimamente ativas, usando a expressão “aprender a viver”. Esta aprendizagem tem subjacente a ideia de “saber lidar com a doença”, ou seja a condição “doente” passou a fazer parte da normalidade (das rotinas).

Tendo por referência as racionalidades leigas (Alves,2011), sabemos que os saberes médicos coexistem com os saberes leigos. Estes saberes (os leigos) conferem significados, explicações, estratégias de tratamento e cura e de orientação nas ações dos indivíduos. “Constitui-se progressivamente um saber adquirido relativamente ao “comportamento na doença”, como as pessoas controlam ou monitorizam os seus corpos, definem e interpretam os sintomas, atuam face a eles e usam o sistema de cuidados de saúde (Mechanic, 1960, in Silva, 2012:6). Esta racionalidade leiga, incorpora lógicas complexas que “envolvem a subjetividade da experiência humana com os seus valores, símbolos e crenças que são formas de conhecimento cultural (Augé e Herzlich, 1984; Hellman, 2000; Kleinman, 1988; Massé, 1995)” (in Silva, 2012:6)

Os discursos analisados no âmbito da presente investigação dão conta do modo como a preocupação com a saúde se entrecruza com as práticas do quotidiano. À questão “ a saúde é uma preocupação na sua vida?”, a maioria dos entrevistados respondeu afirmativamente, apontando fatores que estão justificam essa preocupação, fatores familiares, (especialmente os filhos) e profissionais (quebra nos rendimentos ou a possibilidade de perda de estatuto), referindo ainda que apesar de não terem estratégias definidas, “estão atentos aos sinais”. Todavia, houve também quem tenha dito que a saúde não é uma preocupação de momento (E1; E12), o que reforça a ideia de que, frequentemente, a reflexão sobre a saúde se processa apenas face à presença ou à ameaça da doença.

“(…) Não. (...) Não, e como tenho a sorte de me sentir bem, e portanto não pensar necessariamente no bem-estar.” (E1, Téc. Superior)

“(…) porque não tenho nada de grave de saúde nem penso nisso. (...) O bem-estar tento, ... sim, estar bem em casa e no trabalho, lá está, faço um esforço para me sentir bem ... em harmonia no trabalho, e em casa com a família.”( E12, Téc.Adm)

## 1.2 Estratégias individuais de atuação relativas à doença e bem-estar

Quanto às estratégias, de resposta relativas à doença percebe-se claramente que não existem estratégias únicas, ou mesmo muito pensadas, procura-se manter um estilo de vida associado a práticas salutaras, esperando que isso afaste a doença.

(...) “Não sei se tenho uma estratégia! é quase lidar com os casos à medida que eles aparecem (...) tento concentrar-me mais no trabalho, para ver se às vezes esqueço certas maleitas, certos problemas (...) tenho consultas regulares, duas vezes por ano. (...) Mas estou alerta para os sinais que o corpo nos dá. (...) Preocupação, sim o bem-estar (...) vai ter influencia no meu ambiente familiar. (...) Relaxar, e ajuda-me a esquecer um bocadinho algum problema (...) ou queixita que eu tenha (...) (E3, Téc.Superior)

“(...) não sou um individuo de excessos, (...) alimentação, de bebidas (...) fazer desporto. (...) Eu penso que ao fazer tudo isto(...) acaba-me por me proporcionar o bem-estar, e aí acabo por me sentir bem ... e preocupo-me, porque como disse (...) uma vida sem bem-estar, e saúde, para mim não faz sentido.(...) Depois do trabalho, ir jogar futebol, ou ir para a minha hidroginástica, (...) faz bem!” (E6, Téc.Superior)

Opostamente, alguns dos entrevistados que se mostram igualmente preocupados com a saúde, referem que não têm qualquer estratégia de atuação, para dar resposta à doença até preferem nem “pensar nisso” ou “deixar andar”. A maioria dos entrevistados procura responder à medida que cada problema surge (doença), enfatizando que esta preocupação se associada à dimensão familiar (papel social que representam, particularmente em relação aos filhos).” A doença é o ponto de referência, o acontecimento e a saúde só assume importância quando irrompe a doença (Mendes,1996:171).

“(...) tenho filhos ao meu encargo, preocupo-me bastante com a saúde, e com o bem-estar.(...) Olhe levar a vida! (...) não pensar muito sobre o assunto, e deixar andar ... estar sempre atenta, mas levar a vida. (...) Fazer passeios (...) de vez em quando, (...) não temos tempo para nada.” (E4, Téc.Adm.)

“É infelizmente é uma preocupação, ... a minha não propriamente, mas a dos meus filhos (...) Como eu me considero uma pessoa bem informada, só vou ao médico se houver sinais de alarme, de resto não me preocupa, (...) as vacinas normais, vestuário, (...) o bem-estar (...) não haja qualquer tipo de conflitos (...)” (E9, Téc.Superior)

Na E9, faz-se referência o modo como a informação e os recursos disponíveis permitem ajuizar sobre uma potencial ameaça à saúde, sendo que esse conhecimento, um conhecimento leigo, é usado para minimizar a ansiedade de face ao risco de ficar doente.

Para além dos casos antes analisados (E10 e E17) de quem já experienciou a doença, encontrámos outras especificidades, nomeadamente doenças crónica e as “doenças do dia -a dia”.

“ (...) quando é um mal-estar (...) já vivia bem, com aquilo! no entanto já havia estratégias que me permitiam combater algumas deficiências, sem recorrer à medicina tradicional,

digamos assim, e o mesmo se aplica por exemplo aos meus filhos, quando (...) têm febre ... (...) não vou a correr para o médico, (...) uma pessoa cria estratégias para combater esses sintomas, (...) não uso medicamentos, faço os banhos tépidos (...) esses esquemas normais.” (E6, Téc.Superior)

Recorre a estratégias tradicionais (leigas) para dar resposta às situações que surgem no dia-a-dia, faz uma avaliação da situação e evita recorrer à medicina convencional.

“Às vezes ignoro, outras vezes tenho que fazer alguma coisa, não é... depende da situação, (...) tomar logo um medicamento para isso não tomo! Espero que ela me passe, e se me puder passar ... senão vou ao médico! (...) bem-estar é uma preocupação, (...) porque a gente (...) se está tudo bem a gente aguenta e fica bem, mas quando há algum problema já é mais difícil (...) “Há sim é, ... eu tenho medicação minha, porque eu tenho (...) tenho crises, (...)foi derivado a este trabalho é que fiquei assim. (E16, Assist.Oper)

“Sim, ... no meu caso agora tomo medicação específica, ... mas tenho consciência quando estou doente, coisitas mais simples tomo qualquer coisa (...).” (E11, Assist.Técnico)

Estes entrevistados consideram que não têm problemas graves de saúde, têm algumas “doenças normais”, as estratégias na maioria dos casos são adaptadas ao que cada um dispõe no momento saberes leigos ou medicina tradicional, o referencial é a experiência da doença, o que requer uma autoavaliação. Não deixa de ser interessante a designação de “doenças normais”. Sabendo nós que a doença implica a ideia de afastamento da normalidade, é interessante perceber que as doenças que são avaliadas como pouco graves sejam vistas como normais, o que claramente implica uma redefinição pessoal do que se entende por “normal”.

“Sim, ... em relação por exemplo à doença, ... e se são aquelas doenças banais (...) dor de estômago, bebe-se um chá (...) ficar confortável, e cómoda, (...) a dor de cabeça toma-se um comprimido, a gripe toma-se um anti gripe, portanto não se fazem grandes dramas! (...) o meu bem-estar (...) procuro estar bem, (...) a casa, é aquele, é o meu lugar seguro, (...) sentir-me em paz (...) a minha filha (...) os meus amigos, e a minha família (...) (...) No último ano? Não fui nenhuma vez! Como disse todos os problemazinhos, resolvi eu ... sem ter que ir ao médico” (E8, Assist.Oper)

A percepção leiga, em Mauss, integra a saúde e a doença na vivência quotidiana, desenvolvendo uma compreensão holística, afastando-se da perspectiva biomédica (...) são os significados sociais e culturais que determinam as práticas. “No saber leigo, a saúde e a doença são fenómenos totais, no sentido de estarem relacionados com todas as outras dimensões do social”( in Silva e Alves, 2011:4), muito particularmente o trabalho o trabalho.

“Há! É, preocupo-me muito ... é porque é o meu meio de sustento, sem saúde não há trabalho, e é o meio de sustento, (...) mais a saúde, porque o bem-estar, acabo por ... ignorar mais um bocado. (...) Às vezes dormir um quarto de hora, fechar os olhos (...) em relação há saúde, deixo andar, andar, ... geralmente só (...) na última, é que vou ao médico, ... agora as dores de cabeça, ou de costas, ou assim, tomo um comprimido, que há sempre um comprimido que me vai fazer bem, há sempre um Voltaren à mão.” (...) “Fui ao consultório umas duas ou três vezes.” (E15, Assist.Oper.)

A saúde é assim concebida em função do trabalho, à semelhança do estudo desenvolvido por Mendes (1996:174), as doenças que não sejam doenças que impeçam a vida quotidiana parecem fazer parte da vida e por isso falam de “doenças habituais” ou “banais”.

Na análise percebemos claramente que embora os discursos dos entrevistados apontem no sentido da preocupação com a saúde e bem-estar, as práticas são divergentes, o que vai no sentido do apontado por Mendes (1996:175) quando refere que “as práticas preventivas estão ausentes das representações que só pensam em saúde quando irrompe a doença.” Da análise realizada, enfatizamos que a maioria dos entrevistados que nunca experienciou a doença, não têm essas práticas preventivas. Este é o contexto em que assenta a conceptualização de saúde como não-doença, isto é, colocar, “os males normais” do quotidiano do lado da saúde, emergindo a representação de saudável dissociada da prevenção da doença (Silva:2012:7).

### 1.3 Bem-estar e dimensões relacionadas

Como referido no corpo teórico, bem-estar é um conceito “que requer auto-avaliação, ou seja, (...) cada pessoa avalia a sua própria vida, aplicando conceções subjetivas, (...) é apoiado nas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias” (Siqueira et.al., 2008:201). Nesta perspetiva, são os indivíduos a definir o que os faz sentir bem ou mal, sendo que a saúde é claramente avançada como o aspeto chave do bem-estar, sendo mesmo frequentemente usadas como sinónimos (noção de saúde como bem-estar). Já a OMS refere que saúde incorpora como ideia chave o bem-estar. A nossa investigação sugere que o conceito de bem-estar está intrinsecamente ligado à saúde, mas não só, relaciona-se sobretudo com as diferentes esferas da vida social, muito particularmente a esfera do trabalho e da família. Quando questionados sobre “o que é para si ter bem-estar?” há entrevistado que deixaram clara esta relação próxima entre saúde e bem-estar e entrevistados que sublinham outras dimensões, para além da saúde.

“(…)O bem-estar? Acho que vem em consequência, da ... da saúde, se não tivermos saúde o bem-estar, não... não existe, porque se estivermos doentes não nos sentimos bem ... e acho que as duas coisas estão, extremamente ligadas “ (E10, Assist. Téc.)

“Bem-estar e saúde para mim, são indissociáveis, não é?(...) mas o bem-estar tem outra característica pra mim, se eu não estiver bem, se eu não sentir que há um bom ambiente, um bem estar, não só físico, não só psicológico, mas daquilo que me rodeia (...)” (E2, Téc. Superior)

“A diferença pode ser ténue entre ter saúde e ter bem-estar, não posso, não ter muita saúde, e não ter bem-estar, não sei definir isso com muita clareza, ter bem-estar sentir-me bem, sentir-me confortável, .... Sentir-me feliz, se calhar é isso.”(E13, Área Téc.)

“ (...) O bem-estar e a saúde, há, é impossível serem separados pelo menos na minha perspetiva, eu não consigo separar ... eu vivi agora uma experiência (...)o meu bem-estar foi desaparecendo, à medida que eu tive que lidar com a dor, por isso é impossível separa-los, o bem-estar físico e o bem-estar emocional.” (E18, Assist. Téc.)

Para estes entrevistados o bem-estar está associado ao conceito de saúde de forma intrínseca, é a associação mais imediata que é feita. Contudo não ignoram a componente psicossocial, o trabalho e a família, a qual está patente nestas definições, com o grau de subjetividade que lhe é próprio, e que já referimos no corpo teórico.

Nas conceções que se seguem os entrevistados referem de forma clara a relação entre saúde, bem-estar e família.

“O bem-estar está naturalmente associado à saúde mas está também associado a outros fatores de conforto, mais no plano material ...(...) ter um ambiente familiar que seja equilibrado, e harmonioso, (...) esse bem-estar portanto, o que associado a condições matérias ...(...) desencadeiam essa sensação.” (E1, Téc.Superior)

“O bem-estar já envolve mais do que só a saúde, envolve também componentes mais psicológicas, que... que me façam sentir feliz, que eu tenha a minha componente familiar bem! Os meus filhos bem!, e aí o bem-estar pra mim já não é só físico, envolvem também estar fisicamente bem, mas psicologicamente bem, também!” (E3, Téc.Superior)

“E o Bem-estar? O bem-estar vem aliado à saúde, se a gente tiver saúde tem bem-estar ... já se sente bem para levar as partes mais difíceis do trabalho em frente ... e do resto que faz parte da vida.” ( E15, Assist. Operacional)

“ (...) se uma pessoa não tem bem-estar não tem nada! (...) o meu bem-estar é eu poder dar uma vida boa para os meus filhos, estar bem comigo mesma, apesar de às vezes isso não ser possível.”(...) Se eu não tiver bem, se não tiver bem-estar, não tenho nada ... não tenho saúde” (E4, Assist.Téc)

A outra dimensão referida neste conceito de bem-estar é a dimensão *afectiva* referindo-se a aspetos relacionais, emocionais (...) envolve afetos positivos (satisfação, alegria....) e afetos e estados negativos (tristeza, stress...).

“(...) O bem-estar ... eu acho que, uma pessoa sentindo-se bem!, isso ajuda muito na nossa vida, não é?, se uma pessoa não tiver bem-estar, ou se não tiver bem, ... acho que isso já nos põe um bocadinho tristes, penso que a gente fica triste, e se a gente estiver de bem com a vida, acho que está tudo bem!” (E16, Assist. Operacional)

De um modo geral, observa-se que a maioria das conceções evidencia que o bem-estar é socialmente construído, afasta-se das assunções médicas que o reduz ao corpo. É igualmente perceptível que o bem-estar está associado a fatores positivos, isto é, quando se fala em bem-estar as pessoas em termos gerais além de referirem a saúde, referem fatores psicossociais e emocionais positivos, como harmonia, conforto, felicidade, e alguns negativos como stresse e tristeza, fazendo uma relação directa com o meio social. Mas não podemos deixar de referir que as pessoas com categoria socioprofissional mais elevada tendem, nos seus discursos, a evidenciar fatores positivos de bem-estar.

“(...) Aí está, não é se não estivermos bem, ... quando falamos em saúde física e mental a saúde no todo, se não tivermos bem não conseguimos trabalhar como deve ser, não

conseguimos dar de nós, nem de receber dos outros, e é muito complicado, mas aí está, se for uma doença física é mais suportável, e lidamos melhor, do que se for mental, eu pelo menos falo por mim! Porque se eu tiver deprimida ... e quando digo deprimida é aquele dia, não falo de uma depressão ... e se o ambiente de trabalho for acolhedor. (...) Agora se não tiver essa ligação, custa mais ir doente, é mais difícil, e não ter esse lado (...)” (E18 Assist.Téc)

“ O meu trabalho afeta a saúde um bocadinho, ... porque já falei das hérnias, não é só isso por exemplo afeta também... como é que me hei-de explicar, ... afeta na questão de stresse, na questão de stresse do dia-a-dia (...) e não conseguir, derivado ao problema, eu tenho que trabalhar mais lento, ... nas alturas de crise que tenho, muitas dores não falto ao trabalho e aguento, mas depois fico ainda com mais stresse, porque quero ser mais rápida e não consigo.” (E16, Assist. Operacional)

“Sim, ... perco as forças, quero trabalhar e já não consigo, falta de ânimo, falta de paciência, tudo! Entro em desânimo ...(...). Na prática, implica na vida diária, eu geralmente entro em desânimo e como o meu trabalho é circular, (...) não tenho vontade nenhuma de ver gente (...) (E15, Assist. Operacional)

“Se nós não estivermos bem fisicamente e mentalmente, não conseguimos produzir nem conseguimos obter resultados, ... nem para nós, nem para a instituição onde trabalhamos.” (E9,Téc.Superior)

Percebemos que as concepções agora mencionadas, e que resultam da nossa investigação, permitem, com clareza, perceber de que forma as dinâmicas produzidas em contexto laboral contribuem para o bem-estar, e como as expectativas de vida dos trabalhadores e se articulam com a dimensão do trabalho.

## 2. A multidimensionalidade do trabalho

### 2.1 - A produção de significados em torno do trabalho

O trabalho representa uma forma privilegiada de integração social, não estando confinado a ser um meio de produção ou um modo de auferir um rendimento. Partindo deste pressuposto, entende-se trabalho como um elemento estruturante de toda a organização social, responsável pela produção e reprodução das dimensões económicas, políticas e sociais que permite a integração dos indivíduos na sociedade, constitui igualmente um elemento essencial na construção identitária dos indivíduos. (Castel, 1998). Na tentativa de perceber o significado e a centralidade que o trabalho tem para os entrevistados perguntou-se-lhes qual a importância que o trabalho tem na sua vida. Em termos gerais, todos os entrevistados salientam que é muito importante, e apontam, sobretudo, uma combinação de fatores socioeconómicos e psicossociais.

“O trabalho, o trabalho é algo que enquanto pessoa me preenche, me realiza sobremaneira, (...) eu confesso que se a minha parte laboral não estiver bem, a minha vida pessoal ressentese imediatamente! É aquilo que me faz, e que me motiva todos os dias, é imprescindível na minha vida, o trabalho.” (E2, Téc Superior)

“Então, ... o trabalho é fundamental na nossa vida, ... na minha vida (...) é fundamental, não é?... em primeiro lugar pela satisfação pessoal, (...) e depois porque também preciso de um meio de subsistência, não é?... pela questão financeira, mas também porque me dá muito gozo trabalhar, (...) realização pessoal, o salário, e também as relações pessoais (...) poderia ser ótimo a cumprir as minhas funções profissionais, mas se tivesse inimigades no local, ou se me desse mal com as pessoas, não seria agradável pra ninguém... isso era mau pro trabalho, ... portanto, as relações interpessoais, também são muito importantes (E13, Área Téc.)

“Muito, além de ser o meu ganha-pão, não é? É a minha realização, porque se eu não me sentisse bem a fazer aquilo que faço, (...) são umas frustradas, e que são umas tristes, porque nunca conseguiram fazer aquilo que realmente gostariam de fazer.” (E9, Téc. Superior)

“Muita... é com o trabalho que nós ganhamos o sustento, que nos vais dar o bem-estar de que falámos lá atrás, ... sim o bem-estar, e realização pessoal nas tarefas que realizo.” (E11, Assist. Téc.)

Estes entrevistados revelam que o trabalho assume uma importância fundamental nas suas vidas, apontam sobretudo fatores psicossociais positivos, satisfação, motivação e realização pessoal, estes benefícios que advém do trabalho têm impacto nas restantes esferas da vida. Destaca-se, em termos gerais, a necessidade de ter um salário, valoriza-se a realização pessoal e as relações interpessoais.

Já o extrato de entrevista que se segue diferencia-se no que respeita à realização pessoal, é declarado que as tarefas profissionais não contribuem para a sua realização pessoal, contudo refere a importância do trabalho pela componente salarial e pelas relações interpessoais geradas, salienta que através do trabalho aumentou as suas redes de sociabilidade. “O trabalho é um elemento estruturante no ciclo das atividades diárias dos indivíduos(...) O salário é a principal fonte de rendimento que a maioria das pessoas depende para fazer face às suas necessidades do quotidiano, sem o qual as necessidades de subsistência ficam comprometidas. Também os “contatos sociais”, possibilitam a criação de laços de amizade e oportunidade de partilhar atividades com os outros” ( Giddens, 2008:377).

“Toda e mais uma, ... em primeiro ao nível monetário, e depois a minha profissão a gente não diz assim, aqui transporta-nos para uma realização pessoal, que não! Longe disso, muito longe disso até, ... e depois a relação interpessoal também é muito importante, ... porque neste trabalho, a gente conhece muita gente, e acho que isso é bastante importante, o relacionamento ... mesmo que as minhas tarefas não me realizem muito, mas para mim o relacionamento com as pessoas é importante na minha vida.” (E15, Assist. Oper.)

A menção ao salário é transversal em todas as entrevistas, e quando questionados em que medida o salário que auferem corresponde ao valor do seu trabalho, todos os entrevistados consideram que o seu salário não corresponde ao valor do trabalho que realizam, argumentam que deveriam receber mais, sobretudo quando comparam as suas tarefas com as de outros colegas ou categorias profissionais. Referem os cortes salariais, a não progressão das

carreiras, o aumento de volume de trabalho, o aumento de número de horas, ou o facto de recebem atualmente o mesmo salário que recebiam há cerca de 20 anos atrás.

“ (...) Depois destes cortes no salário, não ... claro devia receber mais, (...) são muitas dores de cabeça que nós temos, e muitas preocupações, (...) e fazendo comparação, eu não me queixo! (...) eu noto é que há pessoas que têm categorias parecidas com a minha, e que recebem pouco menos, (...) aquilo que eu faço, e as responsabilidades, e as chatices, e os problemas são incomparáveis, por isso ... é nesse aspeto, além de que é trabalho à noite, e ao fim de semana!” (E3, Téc. Superior)

“Eu estou a fazer funções que, que, acho que devia ser mais bem paga, (...) isto comparativamente com outras colegas minhas, que estão na mesma situação que eu, e ganham mais, (...) não há progressão nas carreiras neste momento está tudo parado, para alguns! (E4, Assist. Téc.)

“Não, claro que não. (...) Porque é um trabalho de esforço acima de tudo, e acaba por desgastar, ... agora em comparação quem está num secretariado, e não é por nada, essas pessoas têm as suas funções é evidente, ... mas, onde o meu tipo de trabalho (...) estão sempre a chamar à atenção, porque isto não está, porque aquilo não está bem, e no fundo ganhamos 485 euros. Há pessoas nos secretariados, que passam o dia praticamente... mais libertos, e ganham mil e tal euros, é aí que eu acho que nós estamos muito mal pagas, ... e até colegas com a mesma categoria que nós, (...) o serviço não é tão exigente fisicamente, e por sinal nós ganhamos menos que eles, acho isso completamente injusto. ” (E15, Assist. Oper.)

“O ordenado. Não, não... (...) Não porque é assim, eu estou cá há vinte anos, e estou com ordenado mínimo ... são 485 euros, à vinte anos de casa, já cá trabalhei muito, já cá passei muita coisa, muito sacrifício, e nunca me foi dado mais nada! Nunca me foi dado um aumento, e acho que isso não está certo, ... e mesmo na altura em que eramos para subir de escalões, foi tudo congelado, foi tudo congelado.” (E16, Assist. Oper.)

Em termos gerais, as pessoas percecionam que o seu trabalho não é devidamente valorizado, sentem que existe um desequilíbrio entre o esforço realizado e as recompensas recebidas. Este modelo enfatiza o desequilíbrio entre alto esforço no trabalho e a baixa recompensa recebida, assume que o esforço no trabalho é gasto como parte de um contrato baseado na norma de reciprocidade social, onde recompensas são fornecidas em termos de rendimento, auto-estima e oportunidades de carreira, incluindo trabalho seguro (não precário), (Pikhart et al.,2004:1476). Está subjacente, a ideia de falta de reconhecimento pessoal e social, este facto gera insatisfação no trabalho, entre outros fatores negativos que contribuem para o mal-estar no ambiente de trabalho.

Segundo Freire (1997), o trabalho corresponde a uma “actividade deliberadamente concebida pelo homem, consistindo na produção de um bem material, na prestação de um serviço ou no exercício de uma função, com vista à obtenção de resultados que possuam simultaneamente utilidade social e valor económico, (1997: 27). Nos excertos das entrevistas que se seguem e em (E14) é expresso “sentir-me útil ou ser útil”, esta expressão incorpora a ideia de “utilidade social”. Este facto assume relevância, na medida em que o reconhecimento social

é percebido de forma imediata, quotidianamente, a ideia de desempenhar um papel social relevante fruto do contacto direto com o público (prestar um serviço) é autovalorizado.

“Tem e muita, para me realizar, para me sentir útil para a sociedade em geral, sinto-me útil, e claro para ganhar o ordenado, para sobreviver.” (E12, Assist. Téc.)

“ (...) Olhe imensa! Em primeiro lugar por uma realização pessoal, não é? Uma pessoa sente-se útil, sai de manhã para trabalhar, etc. por outro lado eu também dependo do trabalho pra viver, ... do vencimento, não é? É fundamental portanto, são duas situações fundamentais.” (E8, Assist. Oper.)

“Ai! Tem muita (...) tem muita, aliás adoro aquilo que faço, destes serviços todos (...) o que mais gosto é o do atendimento, (...) adoro trabalhar no atendimento pelas relações com as pessoas, porque tenho um relação muito mais próxima com os utilizadores embora não pareça, mas é próxima com os utilizadores, do que com os meu colegas, (...) preocupo-me mais com o que os utilizares pensam de mim, do que os meus colegas, não sei se isso é bom, (...) mas sinto-me realizada assim. (E18, Assist. Oper.)

Salienta-se o nível de coincidência destas três perspetivas, por se tratar de pessoas cujas tarefas envolvem o contacto direto com o público. Contudo, são estas pessoas que estão mais expostas à interação com os outros, e logo ao escrutínio social, o trabalho pode traduzir-se num reforço da sua identidade social, geradora de satisfação, ou pode traduzir-se em sofrimento, caso não haja reconhecimento.

Destaca-se nestes extratos o reconhecimento social do trabalho. Por um lado a pessoa sente que é útil, o que leva à realização pessoal, por outro lado, a necessidade de ter um ordenado para viver, conjugam-se assim a função instrumental (salário) e a função social. Na Entrevista Nr.8, é evidenciada a importância das rotinas para a estruturação da vida pessoal. Como refere Giddens (2008), é através das rotinas que o indivíduo organiza e estrutura a sua vida, quando se perdem essas referências perde-se o sentimento de *segurança ontológica*, já referida no corpo teórico. O trabalho constitui-se, desde logo, como uma das dimensões essenciais do quotidiano na rotina da vida.

“Muita, muita, é assim eu tive (...) de parar de trabalhar, porque tive que viver em função de uma doença, (...) foram quatro anos muito complicados, claro quando as coisas estabilizaram mais um pouco eu procurei trabalho, e quando vim trabalhar... eu naqueles quatro anos estagnei um pouco, às vezes falavam-me, aconteceu isto em certo sitio e eu não sabia, até... esqueci-me do mapa! Vivi quatro anos em função de doença, quando vim trabalhar foi uma grande terapia, muito mesmo, ... pra mim o trabalho funcionou como uma terapia, e para além disso é assim, a gente levantar-se, preparar-se, sentir que é útil, que esta desempenhar qualquer coisa, que vai conviver com pessoas, que vai viver experiências, isso para mim é fundamental.” (E14, Assist. Oper.)

Na análise a esta entrevista destaca-se o afastamento (involuntário) do trabalho “por motivos de doença” (familiar). Refere que esta experiência foi geradora de sofrimento. Por um lado, a ideia de exclusão da vida social e a perda de rotinas, por outro lado, a limitação do seu papel social ao papel de cuidador. A ideia de ter parado no tempo “durante 4 anos”, de ter perdido

algo da sua vida, a “vida em suspenso”, é sentida como uma rotura na sua biografia<sup>20</sup>, que a levou ao afastamento da esfera social. De regresso ao trabalho, todo este sofrimento se dissipou, o trabalho funcionou “como uma terapia” (remédio) que ajudou a superar os problemas da vida pessoal e familiar.

No conjunto das entrevistas analisadas subsiste a ideia de que as rotinas estruturam a vida das pessoas, a existência de “um elo de ligação” entre as várias esferas, familiar, pessoal e trabalho. Estas rotinas são entendidas como experiências vividas, que se vão construindo e que produzem significados, neste sentido a convivialidade com os colegas de trabalho ajuda a superar os problemas da vida pessoal/familiar, evitando o isolamento. Nestas circunstâncias, percebemos que a dimensão do trabalho permite compreender as mudanças ocorridas, e os modos como as relações laborais assumem um aspecto simbólico (Berger e Luckmann, 2010)

“O trabalho é muito importante na vida (...) para se não sentir isolada! Porque o trabalho faz com que a pessoa mesmo que tenha os seus problemas... mas que faça um esforço, para se levantar, para se arranjar, para sair de casa, para conviver com as pessoas, e não aquela vida monótona que se tem em casa, portanto o trabalho é um elo muito importante de ligação, ... nas relações, e com as pessoas com que se lida, colegas, alunos, professores, (...) a este nível o trabalho é muito bom. (E17, Assist. Téc.)

“Pra mim acho que é muito importante ter trabalho, ... porque eu acho que... uma pessoa com trabalho além de ter, pronto, momentos de stresse, ... é muito bom porque termos o nosso ordenado ao fim do mês. ... E também temos o convívio com as colegas, sei lá, o ter que me levantar de manha para vir para o trabalho, acho que isso também é bom, a gente ficasse em casa não é bom, então levantar-se, e ir pro trabalho é muito bom, ter comunicação com este e com aquele, acho que isso é muito bom.” (E16, Assist. Oper.)

Para Giddens, o trabalho assume uma função socioeconómica e psicossocial estruturante na vida dos indivíduos, “(...)mesmo quando as condições de trabalho são relativamente desagradáveis e as tarefas monótonas” (2008: 377). Devido às suas características, o trabalho proporciona aos indivíduos, através da recompensa salarial, o acesso a bens e serviços; o exercício de diferentes capacidades cognitivas; pelas interações geradas em contextos sociais diferentes do ambiente doméstico; redes sociais alargadas, laços de amizade e partilha de actividades; valorização da identidade pessoal e a auto estima. Mas o trabalho também pode ser gerador de incómodo/sofrimento, em particular quando se vivenciam experiências negativas em contextos laborais. Na resposta à questão sobre a importância do trabalho as entrevistas que se seguem são ilustrativas.

“Neste momento é monetariamente, porque se não trabalhar não tenho dinheiro para sustentar os meus filhos. E é a única pra já.”(E4, Assist. Téc.)

---

<sup>20</sup> Segundo Giddens (2008), a biografia das pessoas envolve as atividades que o indivíduo realiza, como propósito, de construir ou reconstruir a sua narrativa pessoal, e dar um sentido à sua vida.

“Neste momento ser um sustento, ... neste momento é isso! (...) É assim, nós criamos expectativas ao longo da vida que às vezes não são concretizadas, e chegamos a um momento que sentimos que deixamos muitas coisas por fazer, ... e eu neste momento ... sinto isso, que deixei passar muita coisa e que não fiz. .... E lá está, uma maneira totalmente diferente de pensar devido ao que me aconteceu ao nível de saúde, e que eu quero concretizar algumas coisas que até há data eu...fui deixando passar!” (E10, Assist. Téc.)

Mencionam que o salário enquanto meio de sustento, e esse é o único aspecto importante que retiram do trabalho. Explicam que se criaram falsas expectativas de vida, em torno do “trabalho”, que afetaram de forma negativa a vida pessoal e familiar. Estas perceções relativamente à centralidade do trabalho apenas enquanto meio de sustento (função instrumental) resultam de circunstâncias adversas vividas no trabalho, em contextos específicos. Todavia, as entrevistadas manifestaram outras perspectivas, e quando se pergunta “ Já pensou em mudar de trabalho ou de deixar o seu trabalho?” as respostas foram elucidativas.

“ (...) É assim deixar de trabalhar não posso, (...) se eu conseguisse já tinha ido, (...) na área das relações públicas, porque gosto muito de trabalhar com o público, aqui era com alunos, se fosse, fora seria relações públicas” (E4, Assist. Téc.)

“gostaria de ter outra atividade, eu sou uma pessoa que gosto de criar, e de certeza que arranjará algo, coisa... assim nessa área.” (E10, Assist. Téc.)

As entrevistadas (E4 e E10) referem que não deixariam de trabalhar (está claro que o trabalho é importante na sua vida), falam de novas atividades que gostariam de realizar em áreas da sua preferência, é notório que permanecem expectativas que conduzam à realização pessoal por via do trabalho. As situações adversas que ocorreram no trabalho produziram um conjunto de significados que são construídos face às experiências que viveram, e que são o seu referencial.

Relativamente a esta questão, observou-se que a maioria dos entrevistados(E5,e15) responderam de forma idêntica, dizem que não deixariam de trabalhar (referem-se à atividade) mas deixavam o trabalho (local/organização) para se dedicar a projetos próprios (auto-emprego) ou a uma atividade que consideram ser a sua “área de saber”.

“ (...) Não deixar não podia deixar de trabalhar, só mudando para outro emprego em outra área, ... na minha, (...) mas deixar de trabalhar, nem pensar!” (E8, Assist. Oper.)

“ (...) Neste momento não considero essa opção, porque tenho aqui a minha vida familiar organizada, e os encargos financeiros com a minha casa. (...) Só se ganhasse o euromilhões... assim deixava, não era de trabalhar, ia trabalhar para mim... numa coisa que me desse mesmo gozo, ... uma coisa em que fosse eu própria dona de mim mesma, que não dependesse de ninguém porque acho que isso é muito importante. ” (E9, Téc. Superior)

“Já... e já mudei, e lá esta nesse trabalho (...) não me sentia ... tão realizada, como onde agora estou, ... agora se tivesse muito dinheiro aquilo que eu gostava mesmo, era abrir um negócio meu, por exemplo (...),” (E12, Assist. Téc.)

O Trabalho assume, assim, múltiplos significados, é interessante verificar nos discursos da maioria dos trabalhadores que o auto-emprego surge aqui como uma espécie de “libertação do trabalho”, dissociado da componente financeira e das hierarquias, a ideia de querer ser “dono de si próprio” passando o trabalho (atividade) a ser fonte de prazer.

Como referido em Lourenço (2006), a identificação de competências e o seu reconhecimento pode contribuir para um reforço da identidade profissional, e para um ajustamento da identidade social, alguns dos entrevistados manifestaram expectativas de mobilidade profissional e social, face às habilitações que entretanto obtiveram.

“Sei lá... olhe podia mudar de trabalho, de tarefas, ... e se pudesse até mudava mesmo! Por exemplo gostava de fazer uma coisa diferente das limpezas, ... para ter satisfação era estar numa secretária a ajudar um departamento, ... (...) ou ajudar com outras funções, ... até já fiz o 12º ano, e entrei pra cá com a 4ª classe, já fiz o 9º ano, já fiz o 12º ano, e até à data isso não me valeu de nada, ... e quando fiz estes estudos era para valorizar a minha vida, e foi aquilo que eu pensei, estudar, ao fazer o 12º para se puder na vida profissional subir mais um bocadinho, caso isso nunca aconteceu, e pra não ficar abaixo das minhas colegas (...)”. (E16, Assist. Oper.)

“ (...) Facilmente me apercebi que por ali não ia longe, e então pensei em tirar um curso superior! (...) Depois tirei o mestrado, e isso deu-me outras perspectivas (...) portanto, tive a possibilidade de poder sair (...) pra um lugar como técnico superior, (...) ”. (E7, Téc. Superior)

“Sim mudei agora há pouco tempo, ... mudei não porque eu procurasse, propuseram-me essa situação, pronto... foi um novo desafio pra minha vida, ... uma nova oportunidade, ... novas coisas. Aliás eu gosto disso, fazer novas coisas, aprender, estar sempre ativa pronto, e lá está, dar sempre o meu melhor, noutro lado. (...)para fazer o pleno, agora era o ordenado(...) ” (E14, Assist. Oper.)

A melhoria da formação profissional e académica pode ser vista como uma ferramenta interventiva, que permite uma requalificação das actividades profissionais. Contudo, estes processos não ocorrem de forma linear, nem todos sentem que tiveram as mesmas oportunidades, sendo que nem sempre a aquisição de competências corresponde a uma mudança efectiva em termos da trajectória profissional. Este processo não pode ser visto apenas como contribuindo para o percurso profissional do individuo, mas como um contributo essencial na construção identitária, numa sociedade onde o status social está muito ligado às trajectórias profissionais (Lourenço,2006:196). O excerto da entrevista que se segue é elucidativo

“Já, o facto de ter estado dez anos para ser reclassificada foi uma das coisas que mais sofrimento me deu, ... porque eu considereei que foi uma injustiça brutal, tendo em consideração que via outros colegas que entretanto chegavam à instituição, e eram reclassificados, e eu ficava sempre para trás, ... acho que isso diz tudo não é? Mas no entanto nunca deixei que isso afetasse o desempenho das minhas funções.” (E9, Téc. Superior)

“ (...) Fiz o 12º ano, (...) quando fui levar o meu certificado de habilitações do 12ºano (...) eu ter ali aquilo ao não ter, ... foi horrível, (...) foi uma falta de respeito, sobretudo por um

superior hierárquico, (...) quer dizer temos mais habilitações académicas, temos e informamos os superiores, (...) é o mínimo, ... vou entregar isto, e depois sou maltratada! Eu fique de tal maneira transtornada, ... eu nunca me lembro de ter passado por uma situação idêntica, (...) portanto foi horrível. “(...) Afeta o meu bem-estar o facto de, ... dar-me tanto, e receber tão pouco, ... não me sinto recompensada, e quando é que isto acontece... como lhe disse, ... eu não sou muito exigente, mas quando isto começa a afectar o meu bem-estar, e o bem-estar da minha filha!” (E8, Assist. Oper.)

A análise a estas entrevistas têm como referencia o modelo desequilíbrio-esforço-recompensa. (Siergrist, et al 2004) referem que os contratos de trabalho, muitas vezes não fornecem uma troca simétrica entre os esforços solicitados e as recompensas dadas. Um contrato baseado na norma de reciprocidade social, é um contrato onde as recompensas são fornecidas em termos de rendimento, auto-estima e oportunidades de carreira (Pikhart et al.,2004:1476). No excerto da entrevista nºE8, a falta de reconhecimento sentida refere-se sobretudo ao facto de permanecer na mesma categoria profissional durante largos anos, apesar de ter mudado de funções e de serviço. Foram criadas expectativas de mobilidade social quando passou a exercer estas funções (aumento de salário e de status profissional), contudo estas expectativas que consideram legítimas não se concretizaram como era esperado e desejável e são agora geradoras de mal-estar.

A questão financeira e as baixas remunerações são aspectos cada vez mais prementes e presentes nas experiências negativas associadas ao trabalho. O risco de pobreza, mesmo entre os que têm trabalho, tem vindo a aumentar. Também a nossa investigação permitiu dar conta desta crescente preocupação de o salário não permitir colmatar as necessidades dos indivíduos. Vários estudos comparativos, que relacionam emprego e saúde, atestam que indivíduos com trabalho bem remunerado têm melhor saúde, quando comparados com os que têm trabalho mal remunerado. Nestes casos, tende a aumentar a auto percepção em saúde e doença relatada ( Burgard e Lin, 2013:2).

“(...) Acho que devia receber mais dinheiro, (...) porque eu preciso de estar bem, não é? porque imagine que venho, pro, pro serviço, com uma dor de cabeça, porque o ordenando que recebo não dá para pagar a água, a luz, e o gaz, ou outro tipo de comida por exemplo, (...) um problema de saúde, ... e eu tive que gastar muito dinheiro ou por exemplo, o ordenado que eu ganho isto pra mim é frustrante, (...) não dá para pagar os estudos da minha filha, que é aluna da UBI, (...) eu obrigava-me a pensar nisto apenas no dia em que recebo, (...) porque se eu estou continuamente com este tipo de ideias, o que é que eu faço? (...) é assim... além de me sentir sei lá injustiçada, a minha auto-estima vem para baixo, porque depois, já não desempenho as minhas tarefas (...) (E8, Assist. Oper.)

“Não, nem tenho dinheiro para ter lazer, (...) por exemplo, nem pra ir de férias” (E11 Assist. Téc.)

“(...)os cortes que têm vindo a ser implementados à função pública, ... não dignificam nada o trabalho das pessoas, ... e são desmotivadores (...), muito desmotivadores... (...) se, preocupar em pagar contas, e fazer um esforço em casa financeiro (...) para resolver o seu dia-a-dia, e

se tiver sempre esse tipo de preocupação, é óbvio que não se sente liberto para ser criativo no trabalho(...)" (E1, Téc. Superior)

"(...)Não... não meti atestado, porque... precisamente, pronto... por causa da vida, porque os ordenados já são tão baixos, que obrigou-me a vir trabalhar, com estes ordenados... não dá para ficar em casa, e vim com muito sacrifício trabalhar(...)" (E16, Assist. Oper.)

De um modo geral, estes discursos evidenciam que o risco de não conseguir fazer face às suas necessidades é transversal às diferentes categorias socioprofissionais, sendo que uns apresentam-se mais vulneráveis que outros. Nesta análise destaca-se a categoria profissional de *assistente operacional*, que apresenta mais vulnerável. Destacam-se, nestes relatos, os baixos rendimentos, insuficientes para garantir o acesso a bens e serviços básicos, (educação, saúde, alimentação, habitação). Esta situação de risco pode levar a uma espiral de vulnerabilidades cumulativas, e conduzir à exclusão, não do trabalho propriamente dito, mas de outros domínios da vida social, (Paugan, 2003). Fruto dessa privação, as pessoas não têm oportunidades para o lazer, para garantir uma alimentação saudável, para a educação dos filhos, a convivialidade, etc., o que compromete as expectativas de vida dos indivíduos, as relações sociais, laços sociais e familiares, com efeitos no seu bem-estar psicossocial e na saúde. A centralidade do trabalho como determinante das oportunidades de vida dos indivíduos, associa-se à saúde de forma positiva, como gerador de rendimento e benefícios materiais e integração social. Contudo, as condições de vida precárias, expõe os trabalhadores a riscos, físicos e psicossociais, que prejudicam a saúde (Burgard e Lin, 2013).

## 2.2 Autonomia e controlo no trabalho

Tal como já referimos amplamente, condições objectivas de trabalho e as experiências subjetivas do mesmo podem afectar a saúde e o bem-estar. Em termos objectivos, as condições adversas que expõem os indivíduos a diversos perigos de saúde tendem a verificar-se nas ocupações de menor estatuto. (OIT, 2005). Mas também a experiência subjectiva de outras condições pode ser associada a riscos de saúde. Existem provas consistentes segundo as quais a elevada exigência no trabalho, o baixo nível de controlo e o desequilíbrio entre esforço e recompensa são factores de risco para a saúde mental e física (Stansfeld et Candy, 2006, in OIT,2005:78).

Siegrist et al. (2001) chamam a atenção para a importância, em termos de saúde, para os níveis de exigência e controlo no trabalho. Ao analisar as respostas à questão "sente que há no seu trabalho espaço para a iniciativa?", percebemos que são as pessoas com categorias socioprofissionais mais elevadas que afirmam possuir "autonomia", apesar de terem superiores hierárquicos. De facto, sabemos que o grau de controlo é maior e o grau de autonomia é menor nas categorias socioprofissionais mais baixas. O que é aqui relevante é perceber o modo como a percepção de um certo grau de autonomia e o espaço concedido à iniciativa individual são positivamente valorizados, e como se traduzem em satisfação no trabalho.(E2;E3)

“Sim, há sempre espaço para tomar iniciativa, (...) uma pessoa não se pode sentir tolhida tem que se sentir envolvida, (...) sentir que... que participa ativamente, que sobretudo também que as suas ideias são importantes. (...) Portanto, sentir que temos valor, e que somos apreciados naquilo que é o nosso trabalho (...)”(E1,Téc.Superior)

“(...) eu tenho! Isso é importante, ... porque se não tivesse isso era uma das coisas que me daria pouca satisfação, ... mas tenho iniciativa! (...) Nem toda é acolhida, mas gosto de poder sugerir alterações, e sugerir recomendações, (...) é importante para mim mesmo que não seja acolhida, (...) o facto de eu poder dizer também me dá alguma motivação, mesmo que não seja acolhida, (...) mais tarde podem reconhecer com o tempo.” (E5,Téc.Superior)

Nas entrevistas (E1;E2;E3;E5) são indicados sobretudo factores psicossociais positivos associados à autonomia, à confiança, ao reconhecimento, ao envolvimento e à independência. Enfatizamos que estes factores positivos contribuem para “bons ambientes de trabalho” e para a satisfação no trabalho, em geral. Destaca-se que estas percepções são reveladas exclusivamente por alguns técnicos superiores (cargos de chefia)

Em sentido oposto, as entrevistadas (E8; E10) expressam claramente que não tiveram oportunidade para “ter autonomia”, apesar de “procurar ter iniciativa”. Ao contrário do que é ilustrados pelos excertos anteriores, estes discursos associam esta falta de autonomia a um menor envolvimento com o trabalho.Sentem que o seu trabalho não é reconhecido e consideram que este facto é relevante e condiciona ao nível das boas condições de trabalho, gerando constrangimentos e situações de mal-estar.

“Neste momento também não deixam, (...) mesmo na altura em que estive noutros serviços eu procurava ter iniciativa nunca me deixavam passar da base, não, não” (...) Uma pessoa gosta sempre de progredir, ora se não nos deixam, uma pessoa sente-se um bocado posta, ... um bocadinho de lado, que não tem condições para trabalhar, e que não gostam daquilo que se faz.” (E4, Assist.Téc)

“Não me dão (...) sim gostava de ter esse espaço, eu sou uma pessoa dinâmica, e acho que há determinados assuntos, e áreas (...) que poderiam ser optimizadas, coisa que não vale a pena insistir.” “(...) Por mais que me esforce por colocar determinadas sugestões, elas nunca são atendidas, porque não possuo cargo de chefia.” (E10, Assist.Téc)

Nalguns discursos é possível perceber a relevância que é dada à possibilidade de contribuir com algo mais do que o mero exercício da função, quando é dado espaço para a iniciativa, e mais ainda quando o valor dessa contribuição é reconhecido.

“Há, há sim, e isso também dá algum gozo porque são sempre desafios não é? Por exemplo, eu este ano lancei um desafio, (...) eu falei com a minha chefe, que é me disse, faça-se e nós fazemos as coisas, fazemos os contatos, tudo, e depois recebemos um email a dizer foi fantástico obrigado! Ainda bem que fizeram tudo isto, lá está, o que é que o ordenado intervém, nada, não é? Porque é assim, eu enquanto pessoa fiquei muito satisfeita com aquela recompensa.” (E8, Assist. Operacional)

Neste caso, a entrevistada, salienta a importância da autonomia para a auto-motivação, satisfação e recompensa social. A valorização do reconhecimento é entendida para além do valor do salário.

Os discursos de alguns dos entrevistados expressam a existência de diferentes níveis de autonomia, os quais dão conta quer do exercício de uma autonomia “condicionada” (que depende da autorização de superiores) ou de uma “autonomia mínima”, que pode ser exercida em situações correntes do dia-a-dia, mas que deixa de existir em casos de situações mais complexas.

“Sinto mas ao mesmo tempo não sinto, ... porque (...) sinto, porque se por um lado me dizem, faça, como entender da melhor maneira, como se fosse para si... do outro temos (...) e calma lá, que temos que saber a opinião e a autorização de outras pessoas, lá está a tal questão. (...) Principalmente quando me dizem faça, ... eu acho que é muito importante, é sinal que estão a confiar em nós, a confiança na nossa capacidade no nosso trabalho, não é? É sinal que confiam em nós, que nós somos capazes, e que conseguimos alcançar aquilo que é suposto alcançar.” (E9, Téc. Superior)

“Sim, ... sim existem regras, mas há coisas que nós podemos decidir, e têm que se decidir na hora, e não é preciso estar sempre a pedir, ... dentro de alguns limites, (...) sim... facilita o trabalho, porque se houver muitas regras temos que estar sempre a perguntar a alguém, qualquer coisa sempre que apareça de novo, ... e acho que temos que ter um mínimo de autonomia, dentro daqueles limites.” (E11, Assist. Téc)

“Não muito, não muito... as pessoas com que se trabalha, às vezes tentamos mudar certas coisas, mas não se consegue, às vezes tenta-se mudar para melhor, mas nem sempre é possível, porque nem tudo está ao nosso alcance, não é...isso é difícil.(...) Agora aqui... acho que tenho mais espaço, ... sim aqui acho que tenho mais espaço, ... lá está, poder valorizar o que está a fazer, e querer fazer melhor, e expor que, ... consegue fazer melhor, ... isso é importante, ser mais autónomo... e nos valorizar, não é. (E14, Assist. Operacional)

Nestes discursos, os entrevistados, apesar de sentirem que colaboram para melhorar a organização do trabalho, sentem que são as chefias que têm a última palavra

Nas entrevistas que se seguem (E15 e E16) é interessante observar que ambas as entrevistadas sentem que têm autonomia para organizar o seu dia-a-dia o que é para elas motivo de satisfação, embora façam parte de uma categoria socioprofissional em que o grau de autonomia expresso foi quase inexistente.

“Há, há... (...) muito, ... por exemplo quando há eventos e que nós temos que fazer certos trabalhos a gente pode... fazer tudo à nossa maneira sem ninguém mandar, (...) isto ficou bem, e eu sinto que a minha iniciativa foi boa,(...) no dia-a-dia é assim, isto é uma parte, por norma temos um plano que devíamos seguir, existe um plano escrito, mas que nós raramente cumprimos... porque não dá, (...) por exemplo, aqui não se aplica um plano de salas de aulas, (...) não podíamos seguir esse plano porque em primeiro lugar está este serviço, não é?, ... por isso, nós organizamos o trabalho conforme é preciso.” (E15, Assist. Operacional)

“Sim... tenho, ... por exemplo no meu trabalho eu começo a limpar por onde vejo que é mais prioritário, por exemplo, a entrada principal, quando está a chover, logo aí eu começo pela entrada, (...) e eu sei que só tenho meia hora para lavar aquele espaço, para secar, para depois eles poderem entrar, não é? Pronto, caso não seja inverno, dou prioridade às casas de banho, porque eu acho(...) mas sou eu que organizo, eu é que organizo, até pode haver um dia que eu comece pela entrada, ou (...) pode haver outro(...) ninguém me manda, eu é que dou prioridade aquilo que vejo que é, ...”(E16, Assist. Operacional)

Percebe-se claramente nos discursos que são as tarefas diárias que lhes permitem organizar o trabalho de forma autónoma, o que não significa que tenham autonomia, estas profissionais têm hierarquias às quais têm que responder, está implícito nos seus discursos que procuram sempre cumprir bem as suas tarefas, para atender às expectativas dos seus superiores. Contudo, as suas perceções de “fazemos tudo à nossa maneira” “sou eu que organizo”; “ninguém me manda ”, estes discursos produzidos têm claramente significados positivos, e são assumidos como tal. Já o controlo, é algo a que estão evidentemente sujeitas e que sentem como algo perturbador e gerador de stresse.

“ (...) os nossos chefes dos serviços técnicos, (...) vêm dar a volta ao nosso setor, para nos avaliar, e vêm o que está bem, até à data tenho sempre tudo bem, nunca houve nada a dizer, nem nunca me chamaram à atenção, por isso, e até há data está sempre tudo bem... mas fico sempre nervosa, só de saber que elas vêm... porque penso sempre que alguma coisa, pode não estar bem! (...) Nesses dias até chego mais cansada a casa, é verdade, só dos nervos. (...) Dizem logo ... se tem que se aperfeiçoar mais, e que tem que se dedicar mais a isto, ou mais aquilo (...)”.

### 2.3 Aspectos relacionais e trabalho

Ao discutirmos anteriormente a noção de bem-estar e a sua ligação ao trabalho, chamámos a atenção para a sua vinculação estreita com a satisfação no trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional. Os ambientes de trabalho adversos geram mal-estar e sofrimento, na nossa investigação procurámos perceber se o apoio social que decorre das interações sociais, redes e laços sociais reforçam o bem-estar. Procurámos saber que aspetos eram mais valorizados na relação com os colegas, e com os seus chefes. Em termos gerais, as pessoas referem o respeito, confiança, sinceridade, honestidade, amizade. São aspetos psicossociais positivos e sobretudo afetivos e emotivos.

“A amizade e a confiança, ... não valorizo as intrigas que se geram em certas situações e que prejudicam as pessoas. (...) Com os chefes a sinceridade... (...)” (E3, Assist.Téc)

“A confiança, a confiança entre colegas, a confiança e a ajuda lá, ... mas eu penso que uma coisa acaba por estar interligada com a outra, porque se, se tenho confiança com aquela pessoa, já sei que se for preciso ela ajuda-me, e vice-versa, (...) dos chefes ... pra já respeito (...) pra mim o respeito é muito importante, de mim pra ele, e dele pra mim, e depois a mesma confiança tem que haver confiança também.” (E7,Téc.Superior)

Valorizo sinceridade ... sinceridade e respeito, (...) com os chefes. ... Também sinceridade, nas duas situações sinceridade, é isso.” (E15, Assist. Operacional)

Da análise efetuada salientam-se as entrevistas E1,E2,E3, que referem uma perspectiva diferente, nas relações com os colegas e chefes são a competência, liderança, lealdade, espírito de missão, reconhecimento, confiança, autonomia, respeito, trabalho em equipa que são, em geral, os aspetos mais valorizados. As entrevistadas apontam sobretudo aspetos institucionais e racionais, a primeira evidência é que este grupo é homogéneo partilha a

mesma categoria profissional (técnicos superiores), procurando sobretudo relações laborais institucionais com os colegas e chefes, típicas do modelo organizacional burocrático-racional .

“(...)Há muita coisa que eu valorizo, (...) competência, lealdade, objectividade, competitividade, .... esforço também (...),(...),valorizo, valorizo a assertividade, (...) gosto de saber quando fiz alguma coisa bem, que a fiz bem! Assim como gosto que me digam se fiz mal, prefiro que me digam que fiz mal, prefiro haja uma frontalidade (...)” (E1,Téc.Superior)

“Acima de tudo o espírito de missão de lealdade entre as pessoas, e mais ainda o vestir a camisola, (...) e encarnar o espírito, e a missão, (...) não necessitamos de ser amigos, mas bons colegas de trabalho, (...) com a chefia, liderança, liderança acima de tudo (...)” (E2,Téc.Superior)

Já os discursos que se seguem têm a particularidade de se articularem entre aspetos afetivos, emotivos e aspetos institucionais.

“É diálogo, que as pessoas sejam diretas... que haja diálogo entre elas, e que se compreendam, porque ninguém é igual a ninguém, cada um tem a sua maneira de estar, de agir, de pensar, de trabalhar, pronto, temos que respeitar sempre isso, e lá está, se houver essas coisas todas, eu acho que as coisas correm bem (...) na relação, e com os chefes. Também valorizo que um chefe seja direto, ... coordenar bem as equipas, estar aberto aos diálogos das pessoas, entender, compreender.” (E14, Assist. Operacional)

Em particular estes discursos revelam que se valorizam as relações laborais que propiciam ambientes de trabalho marcado por interações positivas, geradoras de bem-estar, os fatores psicossociais aqui valorizados são ao nível da compreensão e da harmonia, idealiza-se uma completa ausência de conflito mesmo entre as hierarquias.

Na análise efetuada à entrevista (E10) e do excerto retirado é nos revelado que as relações laborais positivas com base na “sinceridade, entreaajuda, elogio” são apontados como valores fundamentais para um bom ambiente de trabalho, estas referências (fatores psicossociais) enquadram-se em diferentes estudos, que sublinham a importância do apoio social no trabalho como fator gerador de ambientes de bem-estar, os quais têm consequências na saúde. Ambientes favoráveis percebidos, trabalho favorável, aumento de benefícios, estão associados a atitudes positivas, tais como a satisfação no trabalho e compromisso perante a organização (in Figueroa e Díaz, 2008).

“com os colegas a sinceridade, a entreaajuda, (...) ter sempre aquela sensação que tenho alguém que me pode ajudar mesmo sem me dizer nada, ... sentir um apoio (...) só um olhar.(...) Com chefes,saber ouvir, ... estar atento a certas e determinadas situações, (...) não ser uma pessoa que dê ouvidos a mexericos, ... uma pessoa que seja (...) seja capaz de chegar por exemplo ao pé de mim e dizer assim, fez um óptimo trabalho! Foi um bom trabalho! Infelizmente desde, que eu trabalho nesta casa, nunca tive essas duas palavras, e isso é algo que me magoa! (...) o trabalho é preciso aparecer, o trabalho feito a horas, sem reclamações! mas, não há uma palavra de estímulo não há um elogio.” (E10, Assist.Téc)

O apoio social no local de trabalho foi estudado por Treiber e Davis (2012). Na sua investigação, deram conta da associação entre um maior apoio dos colegas no local de trabalho e uma auto-avaliação positiva na saúde do trabalhador (menor cansaço e menos sofrimento). Níveis elevados de apoio percebido e segurança organizacional foram, igualmente, associados a uma melhor saúde auto-relatada.

Dada importância das relações laborais, transcrevemos as respostas que considerámos mais significativas. Os entrevistados, (E10 quando questionados sobre esta dimensão, em termos gerais, respondem que ajudam e já foram ajudados, quando e sempre tal lhes é solicitado. Contudo quando questionados se já tiveram a ajuda de um colega de trabalho para resolver um assunto pessoal/familiar, maioritariamente a resposta foi negativa. Ou seja, é mais no campo do trabalho que essa relação de ajuda ou apoio é estabelecida, ficando de fora o apoio ao nível das questões familiares e pessoais, na procura de traçar uma fronteira entre o espaço público do trabalho e o privado da pessoa. (E7)

“Ajuda pessoal ou familiar? não, não, ...com um colega não, ... mas de trabalho sim, estou sempre a recorrer, eu sempre que posso sempre que tenha uma dúvida, recorro ao meus colegas, e deixo-os à vontade (...) Sim já ajudei, várias vezes, principalmente no trabalho (...)” (E3, Téc. Superior)

“A ajuda pessoal não, nunca precisei graças a Deus.(...) Ajudo sempre que precisam, (...) e no trabalho também ajudo todos os que me pedem ajuda, e que eu possa, vou a onde é preciso... (...) A mim, nunca senti isso (...) ultimamente havia algumas pessoas com essa compreensão, ... isso sim.” (E17, Assist. Oper)

“Não, ajuda pessoal e de trabalho acho que não, ...(...) sempre trabalhei muito sozinha, (...) tinha uma relação mais próxima com uma colega, e falávamos das nossas coisinhas (...) basta até ser, só uma ou duas pessoas as relações no trabalho, (...) mesmo se tiver só duas ou três pessoas com quem tenha, ... mais afeto, pra mim já é suficiente (E18, Assist. Téc)

Em sentido contrário, alguns dos entrevistados (E13) expressam que as suas redes de sociabilidade são alargadas ao contexto laboral, existindo laços de amizade e partilha de actividades.

“Já... já, eu ajudo, e também sou ajudada tanto no trabalho como a nível pessoal. Sempre que me vejo aflita com alguma coisa recorro aos meus colegas, ... por exemplo, às vezes trocar um horário quando precisava de faltar, uma manhã, e trocava, mas sempre com coordenação e harmonia, porque lá está, eu também estou sempre disponível para os colegas, e depois as outras coisitas do dia-a-dia, em que desabafamos.” (E14, Assist. Operacional)

“Já sim, de trabalho sim, e profissional também, porque nós chegamos aqui e acabamos por se há essa confiança toda com uma colega, acabamos por partilhar, e transmitir esses problemas, e esses sentimentos, e muitas vezes eles nem são tão graves como o que trazemos na cabeça, agora de trabalho já, isso já, e (...) acho que sim ... em termos laborais, em termos laborais houve uma situação de contratos e desemprego, e eu tento ajudar, e ajudei com o máximo que posso.” (E16, Assist. Operacional)

Relativamente à questão sobre a participação das atividades de lazer organizadas entre colegas ou pela Instituição, a maioria dos entrevistados mencionam diferentes motivos (pessoais/familiares) que os levam a não participarem nas atividades. Contudo percebemos que estas respostas têm um nível de coincidência com as respostas anteriores. Isto é, as pessoas que expressaram que no trabalho não têm apoio, nem ajudam a resolver problemas familiares ou pessoais, são as que, curiosamente, não participam nas atividades de lazer com os colegas. Para que a análise se tornasse mais clara, foram aqui apresentadas os estratos das mesmas entrevistas(E7,E10,E17))

Atividades de lazer? Não, por norma não, de vez em quando fazemos encontros a um domingo, ou sábado (...) mas por norma não! Isso é muito esporádico, mas por norma não. (...) Podia haver mais iniciativas que envolvessem as pessoas, e que pusessem as pessoas a lidar umas com as outras, sem ser no ambiente de trabalho, (...) por exemplo contra mim falo, sei que se organizou uma caminhada, eu não pude ir (...) boa iniciativa, porque as pessoas convivem (...) (E3,Téc.Superior)

“ Não, atividades de lazer não. (...) Não, mas fui à ultima festa da UBI, mas não tenho hábito.(...) Interessantes sim... embora não seja o meu género, porque aquilo também não deixa de ter alguma formalidade, é diferente se vais a uma festa com amigos, (...) suficientes não sabem, acho que é um grupo fechado, não sei. (E18, Assist.Téc)

Por outro lado, todas as pessoas que anteriormente referiram que partilham alguns dos seus problemas com os colegas, e que se prestam a ajudarem/ apoiar nos assuntos da vida (familiar/pessoal/trabalho) dizem que participam em atividades de lazer conjuntas.(E8,E13)

“Tenho, tenho atividades com os colegas. (...) “Participo. (...) Interessantes? Acho, acho (...) podia haver mais, eu acho que se deveria proporcionar mais esse tipo de situações, porque lá está as pessoas às vezes ... convivem muito pouco, e não se conhecem fisicamente, por as pessoas, estão, e lidam, e sabem que até trabalham no mesmo sitio, às vezes vêm-se de mês a mês, e trabalham no mesmo local ... depois as pessoas cada uma vive no seu canto (...)” (E14, Assist. Operacional)

(...) podia haver mais, até pra mudar as mentalidades das pessoas, ... e para ver, seja de que profissão for, nestas atividades deviam ser todos iguais, sejam de que profissão for é tudo igual, ... eu por experiência própria geralmente nessas atividades com quem tenho mais relacionamento, é com altos cargos da UBI, ... ainda há pouco tempo aconteceu isso, e foram as únicas pessoas que se chegaram a nós. (E15, Assist. Operacional)

Em particular esta entrevista remete para a reprodução social de grupos. Contudo, e em termos gerais, as práticas e os comportamentos relacionais tendem a ser semelhantes entre grupos homogéneos.

As relações laborais e a cultura organizacional assumem grande relevância no reforço das relações e dos laços sociais produzidos em contexto laboral, associando-se à satisfação no trabalho e ao aumento do bem-estar, o que tem impacto na vida familiar e pessoal. A esfera do trabalho e o que nela se vive e experimenta, tanto em termos objetivos como subjetivos, pode atuar como fonte de saúde, doença, prazer, sofrimento, satisfação, insatisfação, entre

outras. Nesse sentido, o trabalho é uma realidade multidimensional, cuja análise deve ir para além da organização/estrutura do trabalho, dando conta da multiplicidade de relações objetivas e subjetivas que se estabelecem no quotidiano e na relação *trabalho/trabalhador/organização*. Procurámos, assim, compreender a complexidade do trabalho, e do modo como o que nele ocorre extravasa para outros domínios da vida.

### 3. Trabalho emocional e gestão emocional em contexto laboral e pessoal

#### 3.1 - Contendo as emoções?

O trabalho emocional tem sido definido como a regulação emocional necessária para expressar emoções em contexto laboral, em conformidade com as regras e normas de cada organização. (Hochschild, 1983). As interações sociais nas organizações são reguladas, os seus trabalhadores tendem a desempenhar determinado papel e criar uma imagem, esta imagem construída pelo trabalhador é sobretudo expressiva. Os trabalhadores têm que gerir as suas emoções de acordo com as exigências da própria atividade. As emoções são uma exigência do próprio trabalho, por exemplo, quando ocorrem situações de conflito o trabalhador sabe o que a organização espera dele, e este procura corresponder, recorrendo a processos psicológicos complexos, referidos no corpo teórico. As organizações têm um conjunto de exigências implícitas e explícitas, para seu benefício, porém, estas exigências, pode ter consequências negativas para os trabalhadores (Wharton, 2009)

Os trabalhadores têm consciência das expectativas laborais face ao seu desempenho, que muitas das vezes exige deles uma gestão emocional nem sempre fácil de assumir, gerando tensões entre o que se sente ou se é e o que se tem de transmitir.

“ (...) Situação de grande confusão que me obrigou a reagir muito depressa e aí tive de assumir uma ...uma ... portanto passado os primeiros dez segundos, tive que assumir quase que uma capa de atriz, (...) rapidamente ultrapassar uma situação, e prosseguir, de forma a que as pessoas não se apercebessem do que tinha acontecido, (...)às vezes é preciso. (...) tenho que lidar com o público, e portanto toda, todo o meu comportamento, tem que ser orientado para aquilo que o publico espera de mim, e não necessariamente para aquilo que eu sinto nesse momento (...)” (E1,Téc.Superior)

“(...) pensando que neste lugar atendemos vários tipos de pessoas, (...) nós temos que saber receber essas pessoas, e às vezes há um esforço maior que fazemos, como receber essas pessoas para não atingir o ridículo, e o saloio, mas ... nunca, não sinto que seja um esforço, não sinto que seja difícil.” (E3,Téc.Superior)

“(...) sim enfrento ... mas isso é um bocado, ... ossos do ofício (...) já estive em reuniões que não me apetecia estar lá! Já fui convocada para outras pra ser bode expiatório, ... e isso mexe com as emoções, uma pessoa fica, porque tem respeito, não é?, e porque é o papel, é assumir

a culpa que não é nossa, mas lá está, e porque é o meu feitio, (...) com educação e respeito, tentei a seguir reunir-me com quem me colocou nessa situação, e expressar os meus sentimentos (...)” (E5, Téc. Superior)

As entrevistadas relatam situações pontuais do seu dia-a-dia. Referem que cumprem o papel que lhes está atribuído e pretendem corresponder às expectativas da organização. Nos discursos, subsiste a ideia de “normalidade”. Relativizar a gestão do trabalho emocional, porque não há esse esforço, e está subjacente a ideia de que as emoções são algo que esta dentro de nós (íntimo) e não deve “incomodar” (ser exteriorizado). Na organização é espectável, por parte de todos os envolvidos, que este comportamento emocional do funcionário seja o adequado aos contextos (papel funcionário). Neste sentido, e tal como referido pelas autoras, (Hochschild, 1983; Wharton, 2009) esta regulação das emoções é implícita ao contexto organizacional e ao papel que cada pessoa representa. As entrevistadas têm fatores em comum (cargos de chefia; autonomia; hierarquia).

Casos há em que, como nos é revelado as experiências que se seguem, o trabalho emocional descrito é muito desgastante, contribuindo para situações de cansaço, pressão e stress.

“ (...) Mas claro que há situações muito stressantes, por exemplo as situações em que (...) são altamente stressantes até ao último minuto! Eu só consigo começar a descomprimir depois, (...) ter terminado, ... porque é muito exigente em termos de trabalho, é preciso ter um autocontrole muito grande sobre a maneira como se fala para as pessoas, sobre a maneira como se está e recebe as pessoas, e até a maneira como nós sorrimos, temos que ter cuidado isto foi uma aprendizagem ao longo de anos, já está adquirido e interiorizado. (...) Super cansada e aliviada, e ao mesmo tempo aliviada porque sei que cumpri o meu papel, e a minha função, porque aquilo que me foi exigido foi cumprido, ... e fisicamente também me sinto muito cansada.” (...) (E9, Téc. Superior)

Neste discurso, a gestão das emoções é vista como uma aprendizagem que ocorreu ao longo dos anos, (faz parte da trajetória profissional), já está interiorizada e enraizada. Hochschild (1983) refere que o trabalho emocional desempenhado pelos trabalhadores é um complemento das suas atividades laborais, que atende às regras institucionais o que denota que o trabalhador é um ator social e autogere os seus afetos, evidencia que os atores sociais são sinceros, ao apresentar uma imagem para convencer as pessoas de que agem de acordo com as normas organizacionais. O papel que representa faz parte da normalidade e do quotidiano. A entrevistada refere que quando estas situações ocorrem, sente-se stressada “super cansada” e quando termina “aliviada”.

Hochschild (in Wharton, 2009:149) utiliza o termo *feeling rules*, para descrever as normas sociais, sobre o tipo e quantidade de sentimentos a expor em determinado contexto, passando estas a fazer parte das competências do trabalhador. Salienta-se que estas são reguladas pela organização para o cumprimento dos seus objetivos. Os trabalhadores procuram responder de forma apropriada a estes requisitos.

Embora o trabalho emocional seja uma componente do desempenho profissional de todos os trabalhadores, e todos estejam sujeitos às regras da organização nesse sentido, sabemos que as exigências que se colocam a quem está mais exposto ao escrutínio público são maiores, não só por lidarem simultaneamente com pessoas internas e externas à organização, mas também por, de certa forma, serem a imagem visível da mesma.

“(…) quando se tem que se fazer atendimento telefónico, e uma pessoa está com muito trabalho, e a voz tem que ser sempre agradável …(…) e por mais que uma pessoa tente explicar, e do outro lado não há nada, … aquela calma, aquele tentar sorrir ao telefone, como temos que fazer … é um bocado desgastante, porque uma pessoa está … passa 5, 10, minutos, um quarto de hora ao telefone, … e uma pessoa tem (…) trabalho urgente … e o tempo vai passando, e aquela calma aparente que se tem que ter,… ou atender, (…) presencialmente, estar com todos sorrisos, isso é forçar aquilo que eu não estou a sentir, mas isso acontece e isso desgasta muito. (…) Oh nesses dias vou muito cansada, … chego a casa muito cansada, e em casa tomo um banho pra tentar relaxar, porque a minha resistência já não é a mesma.” (E10, Assist.Téc)

Neste discurso, podemos constatar que a organização espera que o atendimento telefónico tenha uma voz “sempre agradável”, e “ calma aparente”. São estas as regras institucionais implícitas à atividade, e que a entrevistada já interiorizou, mesmo quando exige um esforço maior da sua parte, como refere.

Analisámos outras entrevistas, cujo atendimento *face to face* é realizado durante o período laboral, (9-12h e 14-6h) sendo que este tipo de trabalho requer estar permanentemente “disponível”.

“No atendimento ao público… sim, no atendimento ao público passamos por várias situações complicadas, … (…) agora as épocas mais difíceis, … nesta altura sinto que até em casa, a nível familiar vou pra casa muito mais cansada, e não tenho tempo para dar aos meus, …(…) isto desgasta-me mais, e psicologicamente. (…) Se um aluno for mal-educado causa-me mal-estar, eu não posso ser mal-educada como ele é pra mim, … e isso causa-me mal-estar, tento apaziguar as coisas, e tentar … pronto, e faze-lo cair em si, e ver que não é assim que se fala, mas é difícil. (…) (E12, Assist.Téc)

“(…)mas houve uma aluna que estava a ser muito mal educada, aquilo atingiu todos os limites, e eu só pensava controla-te, controla-te, e era a única coisa que eu dizia controla-te, controla-te (…) a vontade que eu tinha era de lhe bater, sinceramente, e eu que não sou disso, … eu naquela dia, eu saí de lá possessa e vim o caminho todo a praguejar, completamente desnorteada, possessa (…) eu só queria chegar a casa o mais depressa possível, porque é aquele espaço que é meu enfim. “Sinto-me stressada, sinto… que nunca mais chega a hora de ir para casa, … porque é lá que eu vou estabilizar … porque eu tenho isto! Estou desejosa de sair daqui imediatamente, porque eu tenho necessidade de estabilizar, … de ficar bem, de ficar tranquila, etc. Tenho muitas situações, (…) más experiências que já vivi (…)”(E8, Assist. Operacional)

É notório que estes contextos de trabalho provocam situações complexas e constrangedoras, a forma como se vivenciam estas experiências, geram stresse e mal-estar, não obstante os desempenhos se manterem conforme às expectativas organizacionais.

“Complica-me com o sistema nervoso, complica, eu já tive até várias situações em que tive que ... educadamente, e à minha maneira tentar expor aquilo que... eu não tinha culpa da situação, e tive que me defender, entre aspas (...) tive que defender a minha parte, mas educadamente consegui-o fazer, mas fique arreliada (...) uma pessoa com um grau académico mais elevado que o meu (...) e ser assim tratada é mau!, e por vezes os problemas não eram nossos, e levávamos com eles à força toda ...(...) depois uma pessoa cá por dentro fica arreliada e a ferver.” (E14, Assist. Operacional)

(...) quem lida diretamente com o público tem que dar a cara não é? Mesmo que não esteja bem, tem que fazer um esforço para demonstrar boa cara, mas às vezes quando a pessoa está doente, (...)” (E14, Assist. Operacional)

Evidencia-se que alguns trabalhos estão mais expostos, que outros a situações de conflito que exigem um grande trabalho emocional, o que obriga a diferentes estratégias na gestão emocional de comportamentos. Esta obrigatoriedade é de gerar respostas e emoções adequadas às expectativas, e não necessariamente adequadas ao que se sente. Esta resposta é exigente para o trabalhador e tem consequências para o seu bem-estar e saúde, como referido nos extratos das entrevistas apresentadas. (Hochschild, 1983), refere que estas estratégias para gerir os estados emocionais (*face work*), são construídas nas interações do quotidiano e orientadas pelas regras institucionais, estando associadas à capacidade que cada pessoa tem para gerir estas emoções.

Perante as diferentes situações (imprevisíveis/previsíveis) que ocorrem no trabalho (dia-a-dia), as pessoas agem de acordo com as suas características individuais (racionalis e emocionais), mas sobretudo tendo em conta o contexto e as expectativas institucionais relativamente ao seu papel.

“(...)é de facto uma situação de ... dissimulação, ... (...) Dissimulação mas que tem que acontecer, porque estamos a lidar em ambiente profissional, portanto temos que nos comportar como tal, e regra geral é essa a minha tendência no dia-a-dia (...)”

“(...)se eu tiver mais frágil (...) se tiver que reagir, de imediato (...) e que eu esteja emocionalmente mais agitada até posso reagir de forma (...) que não fui propriamente racional, colocando o plano emocional um pouco mais a cima, e que eu tento normalmente manter guardado na gaveta, mas às vezes não posso” (E1, Téc. Superior)

“A longo prazo sim, influencia sempre, e desgasta! É eu acho que é, de facto uma das consequências de um trabalho deste trabalho, é o desgaste psíquico, ...mas nem penso nas eventuais consequências, para a saúde.” (E1, Téc. Superior)

Nesta entrevista percebemos que as estratégias são sobretudo, as de se adaptar às regras institucionais, (*feeling rules*) e cumprir o seu papel, que é o espetável.

“(...) as pessoas se calhar notam que eu não estou a ser sincera, (...) mas há situações, eu acho que consigo disfarçar, porque... há situações que tem mesmo que ser! (...) mas felizmente nunca tive nenhuma situação, (...) que fosse perceptível, que eu estava mesmo a fazer uma expressão que não correspondia ao que eu sentia, (...) uma situação ... assim me faz sentir, falsa! Não gosto, não gosto... mas faço muitas vezes sorrisos, quando não me apetece sorrir, mas isso, para mim isso são coisas mais simples, mas como disse felizmente nunca tive situações assim (...) mesmo no dia-a-dia, estas situações requerem algum treino (...) vantagem da idade, e experiência, que nós vamos conseguindo fazer isso um bocadinho melhor(...)”(E3,Téc.Superior)

“(...)A mim não afeta[a saúde] ... não, porque felizmente neste trabalho praticamente não sinto que tenha de fazer esse esforço.(...)” (E3,Téc.Superior)

Nestas entrevistas, destaca-se que a gestão emocional está incorporada na normatividade do quotidiano. Foi um processo de aprendizagem pelas experiências vividas, e que permite desempenhar o seu papel de acordo com as normas institucionais. Outra fundamentação de (Hochschild, 1983) é que essas emoções estão sujeitas às regras de produção em massa. O sorriso e os sentimentos são expropriados do indivíduo e passam a pertencer à organização.

(...) porque nós aprendemos a gerir as nossas emoções, e os nossos sentimentos de acordo com o que é esperado, ... claro que não somos máquinas, somos pessoas, e como pessoas que somos, acredito plenamente que umas vezes gerimos melhor, outras vezes piores ... agora não acho que influencia muito a saúde e o bem-estar, o mais que pode acontecer é ficarmos mais desgastados.” (E9,Téc.Superior)

“(...)Primeiro embate normalmente é para dentro, só depois é que vem para fora, e (...) mas sinto-me mal porque não expresso, engulo.”(...) Sinto-me enervada e stressada, porque ninguém gosta de ter que engolir, ... e não poder exprimir aquilo que se sente ...(...) Ah sim, isto prejudica a saúde e desgasta, mas como em tudo na vida nós temos que aprender a viver em sociedade, e mediante os ambientes em que nós vivemos, não é? É assim, nós temos que nos adequar a esses ambientes, (...) porque nós se exprimirmos aquilo que muitas vezes pensamos e sentimos, podemos até ficar altamente prejudicados a nível profissional, aliás foi por isso que eu aprendi!”( E9,Téc.Superior)

Uma das estratégias da entrevistada é “não expressar o que sente”, e adaptar-se às situações, refere que estas situações lhe causam mal-estar e stresse. A contenção das emoções, o esforço que se faz para não as demonstrar, segundo (Hochschild,1993), é um trabalho emocional exigente, a pessoa ao mostrar estado emocional, que não sente, entra em conflito interno com o seu *self*, o que pode causar problemas a nível psicológico.

“Eu...antes reagia, ... violentamente, ... dentro do bom sentido (...) No sentido de explodir, de deitar pra fora, (...) atualmente (...) respirar profundamente, pensar, penso mais... e já respondo com outro tipo de calma, (...) eu sou capaz de... (...) se não for necessário, não responder no próprio momento, (...) até só dar resposta no outro dia (...) mas é outro tipo de resposta (...) uns anos atrás não fazia, portanto mais calma, mais concisa, mais racional, emotiva tento não ser! ... Porque sei perfeitamente que sou a primeira a sofrer essa consequência,”(...) este tipo de trabalho contribuiu para o meu problema de saúde, ...tenho essa noção porque se eu estivesse a trabalhar (...) noutra sítio, provavelmente não teria o desgaste (...)” (E10, Assist.Téc)

Evidencia-se que este tipo de atividade é exigente ao nível da gestão emocional, está implícito nas suas tarefas diárias, os “sorrisos”, ou “calma aparente”. Existe uma “dissonância emocional”<sup>21</sup>, como referido por Hochschild (1983). Os trabalhadores exibem estados emocionais opostos ao que realmente sentem, mas que são os adequados e definidos pela organização. O que se vai refletir no seu bem-estar e na saúde. Os casos que se seguem são ilustrativos, bem como nas entrevistas (E11;E14)

“(…) tento não mostrar... mas afeta um bocadinho sim, .... por isso é que... e custa, ... mas passo logo à frente, e como disse até rir, ... (…)” oh a estratégia é lidar com cada situação da maneira que ela aparece, ...mas eu tento falar sempre com calma, e apaziguar as coisas. (...) Senti-me revoltada, de não poder responder à pessoa (...) Fico irritada porque não posso demonstrar, nem posso responder mal, nem posso falar mal para as pessoas, e sinto-me nervosa, fico nervosa com a tensão alterada, ...stressada, e com dores de cabeça, isso afeta-me psicologicamente” (...) fico mal ... psicologicamente, afeta porque uma pessoa depois não está bem, a atender as pessoas... isso mexe comigo e fico irritada e nervosa cá dentro.” (E12, Assist.Téc)

Como antes referido, a capacidade para gerir emoções é diferenciado e depende dos seus contextos e dos atores sociais. Podemos perceber nos discursos expressos, que as estratégias utilizadas e de que dispõem para responder aos problemas do dia-a-dia são comuns a grande parte, procurar dar resposta às regras institucionais e adaptar-se às circunstâncias, cumprindo o seu papel. Referem sobretudo que muitas das situações experienciadas lhes causam mal-estar, sobretudo estados psicológicos negativos (stress, nervoso, irritação, entre outros). Nos casos apresentados encontram-se outros fatores subjacentes, nomeadamente as condições de trabalho (apoio chefia/colegas; autonomia; recompensas).

“(…)ali como em outros trabalhos também há conflitos(…)se calhar se a pessoa não for extremamente forte e ultrapassar isso a nível psíquico afeta e a pessoa começa a desmoralizar e com stress e depois também afeta o físico... porque o físico interliga-se com o psíquico porque está tudo interligado o nosso corpo é uma máquina (...)” (E14, Assist. Operacional)

Tal como refere Hochschild (1983) o trabalho emocional, mostra como a organização interfere na interpretação dos próprios sentimentos dos seus trabalhadores, e como são redefinidos. Os trabalhadores, por sua vez, procuram separar o significado dos sentimentos instituídos pela organização, dos seus próprios sentimentos e significados. O trabalho emocional tem sido descrito e investigado, sobretudo nas profissões ligadas aos serviços, porque envolvem interações frequentes entre os trabalhadores e público. Contudo, pode também ser estudado nas interações com os colegas e com as chefias e, deste modo, está presente nas diversas atividades.

---

<sup>21</sup> “um conceito clássico da Psicologia Social e diz respeito a uma incoerência entre o estado afetivo e o que a pessoa deve ou deseja sentir, gerando uma sensação de desconforto, que, comumente, estimula o indivíduo a se esforçar para modificar um estado afetivo”.(Hochschild,1989)

“A nível emocional não vejo... como não ligamos com o público o nosso o setor onde trabalho está muito virado para dentro da instituição não trabalhamos com público-alvo que seriam os estudantes à parte disso essas emoções passam ao lado.(...)” (E6,Téc.Superior)

Estes entrevistados, enfatizam essa posição, argumentando que não têm contato com o público, e como tal, não gerem estados emocionais no trabalho (emocional work), expressam que as emoções são percebidas como sentimentos (privados), não se devendo manifestar naquele contexto.

“Até hoje não tive situações dessas (...) até porque eu como estive quase sempre sozinho não tenho situações assim... mas mesmo...e como já disse como sou muito frontal fica logo resolvido e não me causa stresse.” (E7,Téc.Superior)

Esta postura remete para o típico modelo dualista que marcou o pensamento ocidental, do qual o modelo cartesiano é um bom exemplo. Corpo e mente, razão e emoção são aspetos que devem ser entendidos separadamente. Neste contexto, expressam-se na ideia de que o trabalho tem exigências ao nível racional, e as emoções pertencem à esfera privada. Contudo, a atividade laboral é sobretudo uma relação social, e por isso, as emoções nas organizações são construídas nestas interações. As emoções estão associadas às relações sociais, onde quer que elas ocorram. (Siegrist, et al., 2004).

Os extratos das entrevistas seguintes expressam que o trabalho emocional é visto sobretudo ao nível das relações entre colegas e chefias. Assim, e quando analisamos os discursos relativamente à gestão de conflitos, estas são marcadas por diferentes estratégias, que as pessoas desenvolvem quando se sentem “obrigadas” a gerir as suas emoções.

“ (...) quando tenho que reagir a situações que não sinto (...) e que tenho que evidenciar situações assim, fico completamente desconfortável, não é muito habitual eu gosto de frontalidade e de honestidade, ter essa coluna de gelatina não é muito o meu feitio, mas tento com maior delicadeza, tentar apaziguar ou fazer ver o meu ponto de vista (...)” (E6,Téc.Superior)

“Eu raramente consigo modificar as minhas emoções... (...) se estou zangada nem que haja uma situação que eu não possa estar, mas estou, demonstro que estou, não consigo muito modificar...(...) não, não consigo responder, vê-se pela minha expressão, ... mas engulo muito, ... e como disse quando isso acontece vou-me embora, é ir-me embora e por aí vêm que eu estou chateada com a situação, mas que tenho que dar a volta por cima... (...) afeta a nível do bem-estar não é? (...) já saí dum sitio desses e desatei a chorar, ... quando ninguém estava a ver” (E15, Assist. Operacional)

Observam-se as exigências emocionais envolvidas nas interações entre colegas, as suas consequências, e as diferentes estratégias que os indivíduos utilizam, para lidar com essas exigências. Hochschild (1979, 1983) enfatiza, que os afetos são fenômenos socialmente construídos nas interações e orientados por regras sociais. Acrescenta que atualmente as exigências do trabalho requerem mais competências interpessoais e menos habilidades

mecânicas. A maioria dos trabalhadores atuais, lida de alguma forma, com os estados afetivos de outras pessoas, e com os seus próprios de certo modo.

Verificou-se que nas interações entre colegas também existem “regras”, para gerir as emoções que são expressas e sentidas em contextos semelhantes. Aplicam-se igualmente o conceito de *feeling rules*, estas regras são intrínsecas às organizações e aos seus funcionários. No que diz respeito à *dissonância emocional*, o conflito entre o que se sente (self) e o que se diz/ ou se deve dizer é manifesto. Na entrevista 13, é dito “*Tento ser diplomático e tentar de alguma forma não transparecer (...)*”, O que significa que a sua postura física é gerida para aquela situação (face work), o que permite adotar uma expressão facial, e talvez mesmo uma postura física, contrária ao que sente.

A gestão do trabalho emocional ocorre com maior ou menor intensidade, dependendo das interações que se produzem, dos seus atores sociais e contextos organizacionais. Por norma, as pessoas não pensam na gestão dos comportamentos emocionais como “trabalho”, no sentido de despende esforço, e apenas estabelecem a relação entre essa gestão e as consequências que a mesma provoca, em termos de mal-estar e mesmo em termos de saúde, quando se lhes pede que reflitam nesse sentido.

### 3.2 A interinfluência entre a esfera do trabalho e a esfera familiar

Os relatos já analisados permitem-nos dizer que o trabalho e as experiências em contexto de trabalho podem ser gratificantes e geradoras de bem-estar, mas também podem ser geradoras de sofrimento e mal-estar. No entanto, porque entendemos que a esfera laboral se entrecruza com as outras esferas dos indivíduos, existem outros fatores como os decorrentes da gestão da vida pessoal e familiar, ou a posse de diferentes recursos, que concorrem para ultrapassar/atenuar/agravar as condições experimentadas no trabalho.

Nos discursos das entrevistas E1;E2;E3;E5;E7;E6;E13, as pessoas expressam, de um modo geral, a ideia de que a vida profissional e familiar está relacionada. No entanto, dizem evitar que problemas pessoais entrem na esfera do trabalho, embora reconheçam nem sempre isso é possível. Já o oposto acontece frequentemente, isto é, algumas vezes “levam trabalho para casa”, o que interfere com a vida familiar. Todos referem que têm apoio familiar para os problemas que ocorrem no trabalho. Quando questionados sobre *o que fazem no final de um dia de trabalho quando se sentem exaustos*, todos dizem que conseguem descansar, praticando as atividades que mais gostam. Estes discursos sugerem que existe uma simetria entre o trabalho e a casa, (boa gestão). Destaca-se que todos estes entrevistados têm a mesma categoria socioprofissional (Técnicos superiores),

“de maneira geral evito que os meus (...) eventuais problemas pessoais influenciem, inclusivamente a forma como eu lido com os outros no meu dia-a-dia, há pessoas que trabalham muito próximo de mim, e essas pessoas não têm que enfim sofrer consequências de problemas, que eu tenho, não é... não precisam de sofrer com mau feitio, não precisam de

sufrer com palavras azedas, nem coisa nenhuma!(...) portanto (...) tratar as pessoas bem deixando os problemas fora da Universidade-“( E1,Téc.Superior)

Os extratos das entrevistas que se segue destacam-se pela referência aos problemas pessoais que afetam o trabalho e vice-versa.

“(...)os problemas pessoais afetam muito, muito, muito mesmo, eu sou uma pessoa que fico muito afetada porque perco vontade, perco concentração, e perco motivação.(...) “Por exemplo o facto de estarmos a viver uma situação mais tensa no trabalho. ou o ambiente não estar tão bom. e levarmos connosco esse problema, ou mesmo que digamos que não o vamos levar connosco. afeta sempre, afeta o nosso estado de espirito e depois reflete-se. E comigo aconteceu. e refletiu-se no tratamento diário com os meus filhos, a falta de paciência, fazem uma coisinha tudo bem, à segunda já estou sem paciência nenhuma. (...)” ( E3,Téc.Superior)“

“(...)um aluno. tenho um problema com um aluno e vou pra casa. a pensar nisso. que não deveria ser porque os problemas que eu tenho em casa não os trago. deixo-os à porta. mas é muito complicado separar o trabalho da vida pessoal. (...)” “No atendimento ao público... sim no atendimento ao público. Passamos por várias situações complicadas. ... mas também não são todos os dias ... a maiorias das vezes leva-se bem. ... agora as épocas mais difíceis (...) nesta altura sinto. que até em casa a nível familiar vou pra casa muito mais cansada. e não tenho tempo para dar aos meus, ... aos meus filhos ... isto desgasta-me mais, e psicologicamente.” (E12, Assist.Téc)

Alguns entrevistados declaram existir, ou conseguir fazer, uma separação entre a vida profissional e a vida familiar. Os que reconhecem a interferência entre estas duas esferas expressam com muito mais frequência a influência da vida profissional na vida familiar. A ideia é que o trabalho deve ser algo mais guiado pela racionalidade, sendo as emoções e as perturbações entendidas como aspetos que devem permanecer na esfera pessoal/familiar. Não nos foi possível perceber em que medida a expressão dessa separação não corresponde a uma ideia socialmente difundida de que “o que é de casa fica em casa”. O excerto que se segue dá conta de uma situação que parece justificar essa interferência da vida familiar no trabalho (e ainda assim uma interferência menor), a doença, e mais especificamente uma doença grave.

“Há sempre uma preocupação ... no caso de uma doença, se é mais grave mais (...) estamos a fazer o nosso serviço, mas sempre com aquela preocupação (...) se está tudo bem, e se for o caso de uma operação se correu bem, (...) portanto afeta um bocadinho ... mais de concentração, uma pessoa não está tão concentrada (...) por causa do problema de saúde, ou familiar. (E4, Assist.Téc)

De um modo geral, todos os entrevistados expressaram a existência de apoio familiar, e muitos são os que encontram na família a ajuda para lidar com os problemas que o trabalho lhes coloca. Mas também houve quem visse no trabalho um escape para as pressões e os problemas que por vezes ocorrem no âmbito da vida pessoal/familiar, escape esse que pode ser potenciado pelas boas relações de trabalho. Como antes referido, o apoio social no trabalho é fundamental, gerador de fatores psicossociais benéficos para as interações laborais, promove bons ambientes de trabalho, que se podem revelar fundamentais para

quando ocorrem problemas na vida familiar. Hochschild (1997) menciona, a justaposição dos "mundos reversos", segundo a autora, ocorre quando o local de trabalho oferece (e são percebidos) aos trabalhadores um lugar de refúgio para os problemas familiares/pessoais, e vice-versa.

“É assim, quando surgem esses problemas, pronto eu... eu, tento nunca trazer problemas de casa para o emprego, ... mas há dias que não demonstro que os tenho, ou que estou com eles, não é? Mas tenho-os, (...) mas tento sempre que os problemas familiares, fiquem em casa e não trazer para aqui, ... mas por exemplo, com o meu marido, quando eu estou de mal com ele discutimos! Ao outro dia chego aqui, até posso vir muito chateada, e não sei quê, não me sinto bem, porque estou chateada com ele, estamos de mal não me sinto muito bem, ... até posso ir ao pé de uma colega minha e desabafar com ela, aí já fico mais aliviada porque tive alguém para desabafar, e... depois passa!, e continuo a fazer o trabalho, e é importante termos alguém para poder desabafar, ... porque se eu vier de casa chateada, e chegar aqui, e andar o dia todo a trabalhar e não desabafar com ninguém, nem ter ninguém para falar, uma pessoa anda todo o dia mal disposta e triste, ... e não quer dizer que a gente não trabalhe, mas acho que é diferente mesmo o nosso moral vem muito em baixo .... E desabafar ajuda, não é?” (E16, Assist. Operacional)

A necessidade de “desabafar em casa” expressa em outras entrevistas e ao longo deste capítulo, pode ser interpretada como uma estratégia para responder ao *face work*. O facto de ter usado uma “máscara” para representar o papel no seu trabalho, a necessidade de gerir as emoções em situações adversas, as pressões colocadas pelo cumprimento de um papel, podem levar a que a pessoa procure o seu ambiente privado (casa) para tirar aquela máscara. Como referido por Hochschild (1983), quanto maior for o esforço (emocional work) maiores podem ser as consequências para a sua saúde e bem-estar, sendo que se procura ao máximo que algum mal-estar experimentado no trabalho não “contamine” as relações familiares.

(...)o meu marido é a pessoa talvez a única pessoa na família, com quem eu falo sobre os meus momentos menos bons, tenho apoio e desabafo. (E3,Téc.Superior)

“(...) sempre me regi por uma norma, eu entro nesta casa e ponho a máscara, é o sorriso e não há mais nada! Saio daqui tiro a máscara e sou eu (...).” (E10, Assist.Téc)

Sim, desabafo muitas vezes com eles, ... eles ouvem-me, e na questão de me darem indicações (...) por vezes conselhos, há coisas que eu tenho que resolver e não sei como é que hei-de fazer, e chego a casa e converso com eles, e digo, como é que hei-de fazer isto ou aquilo, e eles dão-me a opinião deles, e dizem, olha faz assim ou vai aqui, ou além.” (E16, Assist. Operacional)

“Sim, tento desabafar, é um desabafo e as pessoas como me ouvem, e depois sinto-me mais leve (...) de alguma maneira, como sinto apoio, sinto-me mais leve e acabo por ficar melhor. Desabafo com o meu marido.” (E12, Assist.Téc)

Fica também claro a importância do apoio familiar em partilhar as vivências e os problemas do trabalho, a casa é vista como refúgio, o que significa que embora nem sempre os discursos expressem essa ideia, a esfera do trabalho e a esfera familiar são indissociáveis.

Na análise efetuada ao extrato da entrevista seguinte, destacamos a resposta à questão, *que aspetos do trabalho influenciam a vida familiar?* Salienta-se a referência a fatores psicossociais do trabalho, os psicológicos (subjetivos) e os financeiros (objetivos), (horário de trabalho, salário). Estes aspetos condicionam claramente a gestão da vida familiar e intervêm no trabalho.

“Os aspetos monetários e psicológicos, porque se uma pessoa não está bem no trabalho e não está bem em casa, e não está bem em lado nenhum, ... tendo um bocadinho mais de dinheiro, ajudava ... também o horário que agora com as oito horas, vai ser mais complicado, ... porque eu agora estou com licença, ... quando terminar vai ser complicado, ... vai ser difícil gerir, vamos ver, vamos ver, vou ter que ter mais apoio do meu marido, porque não tenho mais ninguém que me ajude, e agora com as oito horas vais ser muito complicado.” (E12, Assist.Téc)

Esta é tipicamente, uma característica comum às pesquisas feitas em torno do bem-estar dos trabalhadores, referidas em Rodrigues et al., Estas investigações demonstraram que, pressões laborais, longas horas de trabalho e insegurança, são fontes de stresse e de interferência negativa do trabalho na família, gerando outros problemas físicos e psicológicos. (in Rodrigues et al., 2010)

Percebemos que apesar de haver pontos comuns entre os entrevistados a gestão da vida profissional e familiar é complexa, e atende às várias especificidades como o (género e filhos). Assim observa-se que as suas práticas pós-laborais em termos gerais se distinguem sobretudo nessas especificidades, quando perguntámos: *quando se sente exausto(a) no final do dia de trabalho, o que costuma fazer? E o que gostaria de fazer?*

“Eu raramente tenho tempo, para me sentir exausta (...) é assim, quando saio daqui tenho os meus filhos para tratar, e só consigo descomprimir quando os apanho na cama, ... lá para as dez, onze da noite, ...(...) Era ir a um spa, ... meter na água, estender-me, e fazerem-me uma massagem relaxante, acho que vinha de lá renovada.” (E9 Téc.Superior)

“ Neste momento é muito complicado, estando exausta chego a casa é mais trabalho, ... que é tratar dos meus filhos, e da casa, e tudo, só descanso lá pra meia-noite. (...) Uma massagem, mas todos os dias era chegar a casa, e ter um bocadinho de paz, e sossego, e sobretudo, é ter tudo feito em casa, ... era uma empregada neste caso, uma empregada que me dava jeito, lá está, se ganhasse mais dinheiro era uma empregada.” (E12, Assist.Téc)

Hochschild é referida em (Bonelli, 2003:362), acerca da sua pesquisa sobre relações conjugais entre casais que trabalham fora, têm filhos pequenos refere que “o trabalho das emoções têm maiores impactos nas mulheres pela facto da mulher ter que lidar com a dupla jornada, e o custo emocional que ela representa (...) tornam-se uma terceira jornada de trabalho na vida cotidiana”. As mudanças na esfera pública e no mundo do trabalho repercutem na esfera privada e na vida familiar dos casais.

“Ir jogar futebol ou ir para a minha hidroginástica. (...) É isto mesmo que me faz bem!”  
(E7, Téc. Superior)

“Andar a pé, que me faz bem. (...) fazia mesmo bem? Fazer um exercício regular que não fosse muito complexo, por exemplo yoga para relaxar. (E11, Assist. Téc)

“Vou regar o meu quintal, ... sei lá, sinto-me exausto vou descansar, e o descanso pode ser feito de várias maneiras, ir fazer o jantar, tratar o jardim, brincar com a minha filha, sei lá o descanso pode ser ir beber uns copos com amigos, não há uma regra não é, ... tanto posso ir beber uns copos, como ficar em casa (...) Sei lá ... acho que faço o que na altura, o que tenho que fazer (...)”.

É interessante que quando questionadas sobre a existência de apoio familiar, quase todos os entrevistados fizeram referência ao apoio emocional. É este tipo de apoio o mais avançado e não o apoio efetivo em termos de trabalho, ao nível das tarefas domésticas, por exemplo. Sabemos que a dupla jornada está associada a questões de género, pelo que são tipicamente as mulheres que conjugam o esforço que a profissão exige com o esforço que as tarefas domésticas e o cuidado dos filhos também exigem. Não raramente, é o tempo pessoal e o tempo de lazer que são sacrificados.

Pudemos identificar vários fatores oriundos do trabalho que foram avançados como podendo afetar a vida e a gestão familiar. Trabalhos exigentes a nível físico, trabalhos exigentes a nível emocional, as relações de trabalho, horários rígidos e mesmo os baixos salários. Contudo, foi mais difícil identificar aspetos da vida familiar que são percebidos como influenciadores da vida laboral, dado que os entrevistados parecem manter uma certa vigilância em não dizer (ou reconhecer) que isso acontece, relativizando a intensidade ou mesma importância dos poucos casos referidos. De certa forma, estes discursos expressam uma normatividade, marcada pelos modelos tradicionais de gestão organizacional, em que se enfatizam os aspetos racionais em detrimento dos emocionais, sendo estes entendidos como dimensões que devem estar ausentes do trabalho. Esta é uma ideia contrária às novas exigências do trabalho, em que as organizações passaram a exigir dos trabalhadores uma expressividade emocional compatível com as exigências dos clientes/organização.

#### 4. Fatores de bem-estar e de mal-estar no trabalho associados a componentes relacionais, organizacionais e familiares

As autoras Burgard e Lin (2013) referem que os trabalhadores contemporâneos pós-industriais enfrentam uma variedade de stressores psicossociais no trabalho. Entre os fatores já identificados incluem-se a tensão do trabalho, altos níveis de controlo, desequilíbrio esforço-recompensa e pouco apoio social no trabalho (Karasek e Theorell, 1990). Estas repercussões negativas do trabalho têm impacto nos outros domínios da vida, causando mal-estar e

consequências negativas para a saúde (in Burgard e Lin, 2013). Nesta investigação procurámos perceber através de auto-relato, quais os factores que podem gerar riscos para a saúde dos trabalhadores. Embora se procure cair em repetições, em repetições, este último ponto exige que se tragam e reanalisem algumas das principais dimensões de análise já aqui tratadas, de modo a que se ilustre a sua multidimensionalidade e os múltiplos cruzamentos que existem entre elas. Assim, optou-se por uma análise circunscrita a um conjunto de questões interrelacionadas com o conceito de bem-estar subjectivo no trabalho, que esta investigação incorpora. Estas três dimensões são, *satisfação no trabalho; envolvimento com o trabalho; comprometimento organizacional*

Os entrevistados, quando questionados sobre o que consideram o que lhes causa bem-estar e mal-estar no trabalho, produziram uma diversidade de respostas relacionadas com os fatores psicossociais antes mencionados no corpo teórico e que se interligam com a satisfação e insatisfação no trabalho. Observando que estas interações ocorrem em contextos específicos e diversificados (ambientes de trabalho, relações interpessoais, organização de tarefas).

Green (2006) sublinha a importância das características do trabalho promotoras de bem-estar, como as remunerações adequadas, sentimentos de segurança, ter controlo sobre o trabalho, (autonomia), tarefas, ritmos, etc., e uma integração positiva, em termos de apoio, na rede de inter-relações com colegas e chefias. Estes são fatores que surgem como importantes para o bem-estar dos trabalhadores. A nossa investigação vai de encontro a esta perspetiva, o que pode ser ilustrado pelos discursos dos entrevistados.

“(…) O Bem-estar e ter as coisas todas organizadas, é ter tudo controlado, todos os... as situações tratadas ver que a base de dados funciona bem, que os inquéritos de satisfação da qualidade venham com um bom feedback.” (E5, Téc. Superior)

“(…) [Bem-estar] O facto de eu fazer aquilo que gosto mesmo de fazer! Eu acho que isso é muito importante porque se nós não gostarmos daquilo que fazemos é mais difícil levantarmos da cama todos os dias para ir trabalhar... e gostar ajuda a ultrapassar estes momentos de injustiça.” (9, Téc. Superior)

“ Bem-estar... (...) e ver que as pessoas se sentem motivadas isso causa-me bem-estar!” (E9, Téc. Superior)

“(…) Bem-estar é dar-me bem com toda a gente as pessoas serem educadas comunicativas convivemos todos acho que isso é bem-estar.” (E16, Assist. Operacional)

Embora se salientem os fatores psicossociais subjectivos, comuns aos discursos da maioria dos entrevistados as respostas denotam uma combinação de aspetos subjectivos e objetivos, como seja a autonomia; reconhecimento social da atividade na organização, relações

interpessoais, realização pessoal das tarefas e motivação, ter instrumentos adequados de trabalho, salário fatores percebidas como sendo geradores de bem-estar no trabalho. Todos os entrevistados (exceto E4, E10) declaram fatores positivos de satisfação com o trabalho, na medida em que veem reconhecido o seu envolvimento nas tarefas que realizam, este elo de ligação positivo com o trabalho origina um compromisso afetivo com a organização (Siqueira, 2008). Destaca-se, assim, a componente *afectiva*, citada em Siqueira (2008), que salienta que as reações emocionais dos indivíduos face às circunstâncias que ocorrem na sua vida incluem afetos positivos (alegria, auto-estima, satisfação) e afetos negativos (tristeza, depressão, ansiedade, stress).

Uma das dimensões associadas ao conceito de bem-estar no trabalho é a satisfação no trabalho, “ [...] *um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho.*” (Locke, 1976, cit. in Siqueira 2008:206). Os extratos das entrevistas que se seguem dão conta de experiências positivas vivenciadas no trabalho, o que reforça o que antes foi referido relativamente à componente afetiva, neste caso positiva.

“[o que gera satisfação] O bem-estar o bem-estar com as pessoas que nos envolvem desde as chefias aos colegas e mais diretamente com quem interagimos uma... um bem-estar pessoal que nos permite desenvolver um trabalho em parceria (...)”. (E6, Téc.Superior)

“A motivação eu acho que pra satisfação é muito importante, primeiro, estabelecer objetivos e alcança-los, porque se o conseguirmos fazer estamos automaticamente a motivar-nos e portanto é essa motivação que nos dá a satisfação.” (E3, Téc.Superior)

Por outro lado, quando estas experiências são vivenciadas como sendo negativas, geram sofrimento e descomprometimento.

“ (...) Já senti motivação mas neste momento não tenho motivação não tenho nada. Neste momento perante uma situação que eu estou a viver e que fui obrigada a vir para um sítio que eu não queria a desmotivação e a insatisfação é total.” (E4, Assist.Téc)

O envolvimento com o trabalho resultará do grau de satisfação e realização pessoal, do próprio trabalho, que se harmonizam com as experiências positivas vivenciadas pelo trabalhador naquele contexto, Siqueira (2008). Contudo pode ser afetado, sempre e quando o trabalhador sente essa falta de reconhecimento.

Em termos gerais, todos os trabalhadores mencionaram que algum momento da sua trajetória profissional sentiram mal-estar, e apontam fatores negativos associados às recompensas, falta de reconhecimento, falta de motivação, salário baixo, baixa auto-estima, fatores negativos que conduzem a situações de sofrimento e stresse.

“O stresse é isso que me causa mal-estar (...) “Já, já afectaram já, já sim.... Numa fase da minha vida profissional digamos que num momento em que senti que o meu trabalho não era reconhecido e portanto afetou em termos de minha auto-estima profissional sim afetou mas pronto! (...) Sim, sim sem dúvida nessa época... afetou um pouco a minha motivação e até teve efeitos práticos na minha vida porque vi o meu salário reduzir significativamente...portanto mas faz parte do passado felizmente (...)”. (E9,Téc.Superior)

Esta entrevistada refere que a sua motivação foi afetada quando sentiu que o seu trabalho não era reconhecido. Declara que esta situação afetou a sua auto-estima e lhe causou stresse. Como referido por *Mowday, Steers & Porter (1979, in Siqueira, 2008:206)*, o *comprometimento organizacional afetivo está associado a “[...] um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos”* ( Verificamos, contudo, que quando os trabalhadores sentem que não podem “resolver os problemas” (falta de autonomia), esta situação é manifestamente geradora de mal-estar, sobretudo quando articulada com outros fatores de conflito.

“(...) a nível de relações humanas muitas vezes há alguns atritos (...)várias pessoas que trabalham juntas não é? Causa-me mal-estar situações que eu muitas vezes observo mas que não consigo e não posso ter uma intervenção directa (...) situações que eu imediatamente eu olho para elas e sinto que são muito difíceis de resolver mas depois o mal-estar desvanece porque a final a resolução do problema foi fácil basta mais esforço.” (E2,Téc.Superior)

As relações laborais, nomeadamente os conflitos entre colegas, inerentes ao próprio ambiente de trabalho são geradoras de ambientes hostis. O comprometimento afetivo traz está associado à ideia de que as relações estabelecidas pelos indivíduos com a organização se baseiam numa interação positiva que propicia vivências agradáveis/prazer. No entanto, esse comprometimento não é automático e caso essa situação não ocorra, podem ser experimentadas sensações negativas ou de insatisfação no trabalho. Nesse caso, é observada uma ausência do compromisso afetivo, causadora de experiências negativas no dia-a-dia do trabalhador (Siqueira, 1995). O discurso que se segue é exemplo disso, e foi igualmente expresso nas E3,E12,E13,E14,E18. Diener e Lucas (2000) chamam à atenção para o facto de as análises sobre bem-estar poderem estar muito mais relacionadas com a frequência com que se experimentam emoções positivas, do que com a intensidade dessas emoções.

“ (...)Causa mal-estar quando há um conflito nosso com outra pessoa ou entre outros dois colegas às vezes não se poder dizer isto porque o outro fica incomodado ou não quero meter-me no assunto isso pode influenciar negativamente o trabalho...o ambiente de trabalho.” (E11, Assist.Téc)

Destacamos a afirmação, por parte de todos os entrevistados, de se sentirem satisfeitos no trabalho (de experimentarem satisfação no trabalho). Procurámos refletir e compreender os contextos sobre os quais assentam esta leitura tão positiva, não por pensarmos, à partida, que a sua leitura iria no sentido contrário, mas por análises de discursos proferidos noutros momentos da entrevista, que não este em que lhes pedia explicitamente que se pronunciassem relativamente à satisfação no trabalho, darem conta da sua insatisfação relativamente a vários aspetos relacionados com o trabalho. No cenário económico-social contemporâneo, marcado pela precaridade e segurança no emprego e pelo desemprego, o facto de se estar empregado e de se ter um salário pode, por si só, ser entendido como um privilégio, face às situações adversas que conhecem, provavelmente de muitos que lhe são próximos. O salário e a segurança material são vistos como um instrumento central de bem-estar. Assim, manifestam que ter um trabalho é “muito bom”, apesar dos constrangimentos que consideram “normais”, e que são relativizados neste contexto. Salienta-se que quando os entrevistados falam sobre as suas trajetórias profissionais, revelam satisfação de trabalhar na organização (UBI), sentindo-se parte integrante da mesma. Casos há que referem “foi uma sorte vir para esta casa”, denota-se. em termos gerais, um comprometimento com a organização, sobretudo, afetivo.

“Sim, sinto...O que mudaria... para me sentir mais satisfeita... (pausa) não sei ... no meu trabalho eu é que faço e desfaço... ninguém me manda eu é que oriento o trabalho como se seja a minha casa... eu faço como seja na minha casa e eu é que me oriento (...)” (E16, Assist. Operacional)

#### 4.1 Que consequências na saúde?

Zimmerman et al. (2004) explicam a importância de investigações acerca do ambiente de trabalho, pois este é o local onde os trabalhadores passam a maioria do seu tempo, e onde fazem um grande investimento psicossocial, pelo que se justifica compreender determinadas características dos ambientes de trabalho, e de como estão relacionados como mal-estar e mesmo com algumas doenças.

“Consequências? Depressão...ansiedade... e problemas físicos mesmo porque a depressão e a ansiedade podem mesmo gerar problemas de ordem física como problemas de coração de estômago, tudo isso porque quando a pessoa anda nervosa e ansiosa isso pode sempre despoletar problemas físicos, aliás isso está provado cientificamente.” (E9, Téc. Superior)

“(...) Consequências é o mau estar físico e mental principalmente o mental que pode levar à falta de auto-estima e depois tens que trabalhar muito para perceberem se tens valor e tens que o demonstrar ou então vais-te consumindo. Consumindo não é? Uma coisa é importante é tu valorizaras-te! (...) O stresse continuo (...) a falta de valorização e com o tempo tu não

seres reconhecido... tudo isto leva a depressões penso eu e depois tens que ficar em casa ou te encherem de medicação isso é mau!” (E18, Assist.Téc)

Para todos os entrevistados os ambientes de pressão no trabalho originam vários tipos de doença. No seu entender, algumas doenças decorrem de fatores psicossociais negativos, *depressão, ansiedade, falta de auto-estima*, que consideram serem geradores de doenças físicas e mentais. É interessante verificar que nas entrevistas E1,E6,E7,E15,E17,E2,E12,E18 todos os entrevistados estabelecem uma associação causa-efeito com determinado tipo de doença, e com as consequências que daí advêm, (stresse, doenças nervosa, cardíacas etc.). Se por um lado o trabalho está ligado à saúde de forma positiva, por outro lado, também expõe os trabalhadores a vários riscos físicos, psicossociais, potenciadores de prejudicar a saúde (Burgard e Lin, 2013).

#### 4.2 Práticas de conciliação entre trabalho, família e lazer

Percebemos que os estilos de liderança, as recompensas, a flexibilidade de horários e sobretudo o ambiente de trabalho nas relações interpessoais são fatores mencionados como tendo impacto na esfera familiar. Constatou-se que a grande parte dos entrevistados assumem que o trabalho, quando “corre mal”, interfere negativamente na esfera familiar. Contudo, são as pessoas cujas responsabilidades são maiores (Téc. Superiores), que sentem esta intromissão no domínio familiar, essencialmente porque “levam o seu trabalho para casa”, como analisado e referido nas entrevistas E1,E2,E3,E5,E9,E6. Os múltiplos estudos desta área referem que existe uma maior permeabilidade dos limites domésticos e familiares em trabalhos de maior status profissional, e que quando uma das esferas tem de ser sacrificada, por norma é a doméstica.

“(...)a vida durante a semana de segunda a sexta tá completamente preenchida com as obrigações profissionais e de mãe e porque tenho alguma ajuda e já não tenho todas as tarefas domésticas que muitas mulheres também têm e depois ao fim de semana, normalmente trabalho sempre em casa ao sábado, normalmente o sábado de manhã trabalho, domingo ao fim da tarde volto ao computador para (...) ou seja... raro é o domingo que eu me levanto e me deito sem pensar no trabalho” ( E3,Téc.Superior)

As teorias de *spillover*<sup>22</sup>, mencionadas no corpo teórico, chamam a atenção para os possíveis impactos que as vivências no mundo do trabalho têm sobre a qualidade de vida (Sirgy et al., 2001). Tal significa que os padrões de satisfação e bem-estar (positivos ou negativos),

---

<sup>22</sup> A perspectiva de *spillover* refere-se ao modo como as experiências de um domínio (trabalho ou família) afetam as experiências no outro domínio, ao nível de afetos, valores, competências e comportamentos. Trata-se de uma dinâmica bidireccional, já que as influências podem manifestar-se em duas direções: do trabalho para a família e vice-versa. Estas influências podem ser positivas ou negativas. (Matias e Fontaine2012)

associados a uma determinada esfera central, podem afectar ou “transbordar” para outra, como seja a família, por exemplo. Neste contexto, torna-se evidente a importância das estratégias encontradas pelos indivíduos, para conciliarem trabalho e família que são determinantes na sua vida, Fahey et al.2004; Kapitány, Kovács e Krieger, 2005 in Rodrigues et al. 2010)

Relativamente às práticas de conciliação, é interessante compreender a diversidade das mesmas, as quais atendem às especificidades de cada um dos entrevistados. Segundo os discursos que se seguem, a conciliação ocorre com base na capacidade de organização, e alguns apoios (empregada/família), mas sobretudo com “muito sacrifício”. Referem-se, por exemplo, aos horários, sendo que todos os entrevistados manifestaram insatisfação por ter sido aumentada a carga laboral em 1 hora/dia (algo conformados por se tratar de uma medida governamental). Salientam que a mesma retira tempo para a família e a vida pessoal. Nestes discursos não foram referidas práticas conciliadoras por parte da organização na conciliação trabalho-família (pese embora elas existam, nomeadamente a flexibilidade de horário para apoio à família, sendo que algumas delas fazem parte do Plano de Igualdade da UBI). Os discursos que se seguem relacionam-se com os modos como conciliam vida familiar e trabalho.

“Eu faço um esforço muito grande e desdubro-me muito para conseguir conciliar, felizmente os meus filhos já vão sendo mais crescidos (...) Ando sempre a correr, sempre a correr e por isso é que eu... ao fim de semana não gosto de ter horas porque eu passo de segunda a sexta a correr são as horas de os levar à escola são as horas de entrar aqui embora eu não tenha horário não gosto de chegar depois da nove horas (...) mas não é fácil conciliar exige um esforço muito grande físico da parte de quem é uma profissional mãe e dona de casa porque no fundo fazemos isso tudo e não é fácil conciliar!”(...)[apoio]Tenho empregada.” (E3,Téc.Superior)

Como referido em Giddens (2010), a tarefa de ser pai ou mãe, como qualquer outra tarefa de cuidar, que não a de cariz profissional, impõe um esforço complexo e árduo, evidenciando-se que a conciliação entre a esfera familiar e profissional coloca claros obstáculos e dificuldades, que têm consequências individuais ao nível da saúde e do bem-estar.

“Tem que ser porque eu estou sozinha com os meus filhos durante a semana e eles só me têm a mim de manhã é tratar deles, pequenos-almoços levar à escola venho trabalhar quando saio à tarde a primeira coisa que faço é ir busca-los ir à escola busca-los vou fazer o jantar e ajudar uma a fazer os trabalhos de casa depois são os banhos, entretanto chega o meu marido jantamos todos juntos depois é mais um bocado e chega a hora de eles irem a para a cama (...) Apoio? Não, não tenho.” (E9,Téc.Superior)

Estes discursos são partilhados com as entrevistas E1,E3,E5,E9,E12,E14; que são particularmente representadas por mulheres, e tal como percebemos elas assumem integralmente o peso desta responsabilidade (cuidar do filhos e das tarefas domésticas. Tendo em conta esta tipologia de respostas, são claramente as mulheres que fazem um esforço maior na conciliação trabalho-família. Peterson (2004) argumenta neste mesmo sentido, ao afirmar que são especialmente as mulheres trabalhadoras com dependentes a cargo que experienciam níveis mais elevados de exigência na articulação dos papéis da vida e, conseqüentemente, um maior nível de conflito trabalho-família. Não raramente, as nossas entrevistadas (porque é delas que sobretudo se trata), entendem estas esferas como conflitantes.

“(...)Tento lá está... às vezes é difícil é difícil (...) mas tento... vou buscar o bebé chego a casa é fazer o jantar, é dar de jantar é trocar as fraldas o banho...depois lavar a loiça e ao outro dia é outro dia de trabalho é ir a pô-los é ir a buscá-los é a rotina diária sempre o mesmo. (...) Sim, do meu marido, ajuda... um exemplo simples para eu arrumar a cozinha tem que ficar o meu marido com o menino porque ainda é bebé (...) as tarefas domésticas? Em algumas por exemplo ir-me despejar o lixo ir às compras isso faz isso faz ficar-me com o menino pronto troca as fraldas dá-lhe o biberon essas coisas faz...mas as outras não não isso é comigo!” (E12, Assist.Téc)

“ Olhe às vezes gerir da melhor maneira o tempo para as duas coisas mas às vezes sei que falta para uma ou pra outra... sinto ... não é falhar completamente mas sinto que falho num lado ou no outro... às vezes o tempo (...) porque precisávamos de mais tempo para gerir tantas tarefas que temos e depois tentamos gerir tudo... mas alguma coisa fica para trás ou fica mal.(...) apoio às vezes... raro mas às vezes quando eu berro um bocadito às vezes acabam por me ajudar(...)partilhadas?... não, não... não, não tem que ser tudo sob pressão tem que ser tudo assim eu preciso de ajuda! eu quero ajuda! E quem ajuda? Pronto às vezes o meu marido quando vê que estou arreliada... lá diz pronto o que queres que eu faça? e as vezes o meu filho quando também já vê que eu já tou assim... mas de resto eu faço sempre tudo sozinha.” (E14, Assist. Operacional)

Nestas entrevistas há claramente uma divisão de tarefas domésticas que é objeto de discussão / negociação entre cônjuges. Percebe-se que estas se vinculam ao modelo tipicamente tradicionalista, de representações de género<sup>23</sup>. Hochschild (in Boneli,2004) refere os conflitos entre o ideal tradicional, no qual a mulher assume a jornada da casa e da profissão, e o ideal igualitário, no qual os cônjuges partilham as tarefas. Nas entrevistas antes referidas, percebemos que ainda é o padrão tradicional que domina, e mesmo quando existe alguma partilha, ela acontece ao nível da “ajuda” por parte do marido, e não diz respeito a

---

<sup>23</sup> De acordo com os estereótipos e os papéis sexuais, os homens são representados e representam-se como dominantes, e as mulheres como membros de um grupo dominado com uma esfera de ação restrita à esfera doméstica e afetiva (Amâncio, 1994).

uma verdadeira partilha igualitária, estão relacionados com a divisão entre as classes favorecidas e desfavorecidas”.

De acordo com Rodrigues, Barroso e Caetano (2010), o trabalho e a situação familiar influenciam-se mutuamente, e a sua articulação afecta a qualidade do trabalho e da vida dos trabalhadores. Nesta perspectiva, os trabalhadores deparam-se com exigências de ambas as esferas, para as quais podem ou não possuir recursos. A relação entre as exigências da família e do trabalho pode gerar tensões e interferências negativas, quando se dispõe de recursos insuficientes em termos de tempo, remuneração e dedicação. Mas, quando os recursos são adequados perante as necessidades e exigências, o indivíduo pode alcançar o equilíbrio entre as duas esferas. Nos casos que se seguem, bem como os entrevistados E2,E6,E7,E8,E13,E15,E18, é referida a conciliação familiar entre as esferas trabalho-família. “Há muito bem muito bem portanto tenho as minhas horas de trabalho(...) estou com a família sou homem pouco de cafés ou se vou ao café vou com a família.(...) há certas tarefas em casa que já as assumi por exemplo o aspirar a casa é uma das funções que assumi e faço (...) como sei que é um trabalho difícil assumi e pronto(...) só a minha mulher que assume também as tarefas dela.” ( E7,Téc.Superior)

“Acho que bem consigo bem...(...) as tarefas domésticas tenho apoio do meu marido ajuda-me muito... o fazer o jantar por exemplo lavar a loiça o almoço e não sei o que ele ajuda-me muito como está em casa e infelizmente não faz nada...(...) não faz nada não que até faz muito! Não trabalha é fora de casa...mas ajuda-me muito.” (E16, Assist. Operacional)

Já relativamente à questão da satisfação na vida familiar, em termos gerais, todos se dizem satisfeitos pela família (filhos e cônjuge), destacando as atividades de lazer e convívio. Contudo, referem a falta de tempo, horários de trabalho alargados que retiram tempo à família, dificultam uma melhor conciliação, o que lhes causa insatisfação. Alguns referem que pontualmente têm “pequenos conflitos familiares”, mas que são normais. Em termos gerais, o que lhes causa maior insatisfação são os casos de doença, gestão financeira, discussões.

“(...) o que mais me agrada é estarmos todos juntos todos em conjunto e estar a família bem-disposta. O que menos me agrada é ver alguém de casa mal disposto ou doente (...)”

“Os meus filhos e o meu marido...estar com eles passear com eles divertir-me com eles(...) o que menos gosto... ter pouco dinheiro... fazer as tarefas mas de resto gosto de fazer tudo gosto de cozinhar... eu é o não ter tempo para as fazer e o cansaço é muito trabalho ... e agora com o bebé é mais complicado.” (E12, Assist.Téc)

Neste caso salienta-se a insatisfação das tarefas domésticas que é partilhada com a entrevistada E1,E9,E14.

Quando questionados sobre o lazer, uma dimensão relevante para o bem-estar, alguns dos entrevistados E4,E6,E7,E12 refere não ter tempo para o lazer. Os discursos que se seguem ilustram que esta falta de tempo se deve sobretudo à acumulação das tarefas domésticas, cuidados com os filhos, e salientam que o tempo de lazer de que dispõem é partilhado com a família.

“ (...) Não ter tempo... porque por exemplo no meu caso além dos meus filhos tenho que tratar da casa limpezas tratar da roupa e passar a ferro... já não há tempo para grandes avarias o único dia que eu tenho supostamente para nós isto é se não houver aniversários festas disto e daquilo com a família o domingo é para nós para mim só...mas só para mim não, não tenho.” (E9,Téc.Superior)

“Não tempo para lazer não porque a nossa vida...a vida familiar com crianças os horários são impostos por eles e então há muitas atividades em que as crianças...(...) tem musica(...) a natação e tem a catequese que é sempre ... no domingo(...) depois a missa, mas sinto que é ela que me faz os horários e por isso é que me falta o tempo.” (E6,Téc.Superior)

Mesmo as pessoas que referem ter tempo para o lazer, afirmam que estas atividades, por norma, são partilhadas com a família.

“Sim acho que tenho... sim. (...) Saio com a família... com a minha neta damos uns passeios, (...) ver televisão fazer renda gosto muito fazer bordados também gosto muito e há formações de bordados que também gosto de frequentar.” (E16, Assist. Operacional)

Tendo em conta as modificações na conceção tradicional de família, em paralelismo com as exigências do trabalho nas organizações, baseadas na exigência intelectual, emocional, cumprimento de objetivos, sobrecarga de trabalho e aumento do horário laboral, inevitavelmente, o tempo disponível para a vida familiar é menor, sendo esta uma tendência da sociedade contemporânea, originando um forte desequilíbrio entre a vida laboral e familiar (Giddens 2010). Claramente, tanto a vida familiar como a vida laboral atendem a muitas exigências, que causam stresse e mal-estar, conforme tem sido relatado ao longo desta investigação, sendo que este esforço tem claramente consequências para a saúde e bem-estar.

## Conclusão

A produção de significados, por parte dos entrevistados, em torno da saúde constrói-se com base na ideia de “ausência de doença”, em termos biológicos, e na ideia de “estar bem”, enquanto condição social. A dimensão social foi aqui enfatizada, na medida em que estar bem e ter saúde permite trabalhar e ajudar a família. Neste sentido, a saúde e a doença são encaradas como fenómenos subjectivos ligados às circunstâncias da sua vida. Embora tivéssemos procurado destacar algumas diferenças entre os grupos profissionais analisados, no

que respeita às suas concepções de saúde (e das quais fomos dando conta), estas revelaram ser múltiplas e diferenciadas, configurando-se a saúde num conceito subjectivo que requer auto-avaliação, são as próprias pessoas a avaliar/definir a sua saúde. Concordando com Herzlich, podemos dizer que a saúde e a doença são vividas não como estados, mas como uma condição social (in Mendes,1996:176). Ficou claro nos discursos dos trabalhadores, e na análise efetuada, que existe uma relação direta entre saúde e trabalho. A saúde é vista como um instrumento que permite trabalhar e manter os laços sociais.

Para os entrevistados, a saúde é valorizada sobretudo por motivos sociais, é o que lhes confere ou lhes retira as capacidades para viver bem, e trabalhar. A importância de se ter saúde é descrita como uma condição positiva e um instrumento que permite viver, associado a aspetos mais amplos da vida ( cuidados aos filhos, família, conforto ) estas características foram referidas pela maioria das pessoas.

As questões de saúde ganham uma maior acuidade quando surge a doença e esta afasta as pessoas (involuntariamente) das suas rotinas laborais. Destaca-se a tentativa de resistir à doença, e a maioria revela que “mesmo doentes vão trabalhar”. Contudo salientam-se aspetos diferentes entre grupos. A valorização do papel profissional e a sua integração social está presente, sobretudo, nos cargos de chefia. A doença surge como uma ameaça ao seu papel profissional, negar a doença é sobretudo o reafirmar da sua identidade, o que lhes permite manter o seu status profissional (Mendes, 1996). Já nos entrevistados que não têm cargos de chefia, a negação da doença reforça a sua integração social, sobretudo ao nível das relações laborais e das necessidades económicas. Neste caso, o afastamento do trabalho implica a diminuição de um salário, que faz falta para a sua subsistência familiar. Este fator impede que os trabalhadores se afastem do trabalho por motivos de doença, o que os leva a desvalorizar e a ignorar sintomas.

A preocupação com a saúde e a doença entrecruza-se com as práticas do quotidiano, cada indivíduo procura estratégias de resposta. Alguns dos entrevistados preferem nem pensar na doença, definem algumas doenças como “normais”, integrando-as nas suas rotinas, porque consideram que as conseguem controlar (gripes, dores de cabeça). Procuram, assim, desvalorizar a doença, evitando recorrer ao médico enquanto estas não constituírem um impedimento no seu quotidiano. As estratégias de resposta enunciadas são múltiplas, cada pessoa tem as suas práticas para se adaptar. A estratégia mais evidente e comum a todos os entrevistados é “evitar” a doença, resistindo. Destaca-se, da análise efetuada, que os entrevistados referem que as dimensões saúde e trabalho estão intimamente ligadas, sendo estas considerações transversais aos três grupos socioprofissionais.

O valor do trabalho é entendido como um valor fundamental, por relação ao qual os indivíduos desenvolvem as suas competências de sociabilidade e de produção. Neste sentido, e partindo da centralidade do trabalho na vida das pessoas, observa-se que a totalidade dos

entrevistados referem que ter trabalho é fundamental na sua vida, quer como um meio de sustento, quer como um meio de integração e interação social. Na multiplicidade de fatores revelados, a realização pessoal e satisfação com as tarefas são destacadas nas categorias profissionais mais elevadas (técnicos superiores). Os restantes grupos referem, sobretudo, a componente salarial e as relações interpessoais geradas entre colegas e chefias.

A menção ao salário e a perda de direitos laborais é transversal a todos os grupos profissionais, todos os entrevistados consideram que o seu salário não corresponde ao valor do trabalho que realizam, argumentando que deveriam receber mais, sobretudo pelo tipo de trabalho, responsabilidades e categorias profissionais. São mencionados os cortes salariais, a não progressão das carreiras, o aumento de volume de trabalho, o aumento de número de horas, e o facto de recebem atualmente o mesmo salário que recebiam há cerca de 20 anos atrás. Evidencia-se insatisfação geral face a este quadro. As pessoas percebem que o seu trabalho não é devidamente valorizado, sentem que existe um desequilíbrio entre o esforço realizado e as recompensas recebidas, referido por Pikhart et al.,(2004). A falta de reconhecimento pessoal e social gera insatisfação no trabalho, revelando serem fatores negativos que contribuem para o mal-estar no trabalho.

Freire (1997), refere que o trabalho tem em vista a obtenção simultânea de utilidade social e valor económico. Os entrevistados que têm contato com o público referiram a importância de “sentir-se útil ou ser útil”, porém o facto destas pessoas estarem mais expostas ao escrutínio social, poderá manifestar-se quer num reforço da sua identidade social, geradora de satisfação, quer como causa de sofrimento. O trabalho assume uma função socioeconómica e psicossocial pelas recompensas positivas que lhe são típicas. Mas quando as condições gerais de trabalho são adversas, podem gerar sofrimento decorrente de experiências negativas que ocorrem neste contexto. Este facto foi mencionado por alguns dos entrevistados das diferentes categorias profissionais. No entanto, o valor do trabalho é sempre superior a estas leituras, e a totalidade dos entrevistados referiu que mesmo que pudessem (financeiramente), não deixariam de trabalhar, e manteriam uma atividade do seu agrado.

Siegrist et al. (2001) referem a importância, em termos de saúde, dos níveis de exigência e controlo no trabalho. São sobretudo as chefias que possuem autonomia, associando-lhes fatores positivos, como confiança, reconhecimento, envolvimento e independência. Em sentido oposto, as categorias de assistente técnico e auxiliar administrativo revelam um grau de controlo maior e menor autonomia, que associam a experiências negativas no trabalho.

Como aspetos geradores de bem-estar no trabalho evidenciam-se as interações com colegas e chefias. Os entrevistados, em geral, referem aspetos psicossociais positivos, sobretudo emotivos e afetivos (respeito, confiança, honestidade). Alguns dos entrevistados com cargos de chefia, referem aspetos mais institucionais e racionais (competência, liderança,

reconhecimento, autonomia), em geral, os discursos valorizam muito as relações laborais, emotivas e racionais, entre colegas e hierarquias.

O apoio social no local de trabalho foi estudado por Treiber e Davis (2012) que argumentam que níveis elevados de apoio percebido, e segurança organizacional geram ambientes de bem-estar, com consequências positivas na saúde. A maioria dos entrevistados revelam que ajudam e já foram ajudados pelos colegas em contexto laboral. Contudo, o mesmo não ocorre no que concerne, às questões (problemas) pessoais/familiares, o que denota uma certa necessidade de traçar uma fronteira entre o seu espaço público e privado.

A análise do trabalho emocional traz à presente investigação um enfoque diferenciado e ainda pouco analisado quando se pensa o trabalho e as relações dentro e para fora das organizações. As interações sociais nas organizações são reguladas, aos trabalhadores cabe-lhes seguir as regras e normas para desempenhar o seu papel, construindo uma imagem institucional (imagem expressiva). O trabalhador deve gerir as suas emoções, de acordo com as exigências da própria atividade. As organizações têm um conjunto de exigências implícitas e explícitas para seu benefício, porém, estas exigências podem ter consequências negativas para a saúde dos trabalhadores (Wharton, 2009)

A tendência geral dos entrevistados é assumir que cumprem o papel que lhes está atribuído, e pretendem corresponder às expectativas organizacionais. A gestão de emoções é relativizada, argumentam que este “comportamento” faz parte da “normalidade” das suas atividades. A gestão emocional está, assim, incorporada na normatividade do quotidiano. No entanto, casos há em que existe um reconhecimento dos impactos gerados pelo trabalho emocional.

Destacamos as possíveis consequências desfavoráveis para trabalhadores que realizam trabalho emocional nas organizações, Os trabalhadores que atendem ao público revelam que nestes contextos de trabalho vivem experiências negativas que geram stress e mal-estar. A estes trabalhadores acontece-lhes terem de exibir estados emocionais opostos ao que realmente sentem o que Hochschild (1983) denomina por “dissonância emocional”, mas que são os adequados e definidos pela organização. A gestão do trabalho emocional ocorre com maior ou menor intensidade dependendo das interações, dos seus atores sociais e dos contextos organizacionais. Por norma, as pessoas não pensam na gestão dos comportamentos emocionais como “trabalho”, e nas consequências que as mesmas provocam na sua saúde.

Salientamos a importância de se estudar as emoções no trabalho, especialmente, numa organização pública/ serviços, a gestão das emoções no trabalho surgiu nesta investigação como uma importante dimensão do trabalho intimamente ligada à saúde e bem estar, em virtude da crescente exigência das organizações em relação à sua imagem/ competência. A investigação apresentada permite depreender, que gerir emoções faz parte do quotidiano dos trabalhadores.

Ao longo da investigação percebemos que o trabalho e as experiências em contexto laboral podem ser gratificantes e geradoras de bem-estar, mas também ser geradoras de sofrimento e mal-estar. A necessidade de “desabafar em casa” foi comum à maioria dos entrevistados, o que interpretamos como uma estratégia para responder ao *face work*. Fica claro a importância do apoio familiar, em partilhar as vivências e os problemas do trabalho. A casa é vista como refúgio, o que significa que embora nem sempre os discursos expressem essa ideia, a esfera do trabalho e a esfera familiar são indissociáveis.

Há quem veja no trabalho um escape para as pressões e problemas que por vezes ocorrem no âmbito da vida pessoal/familiar, escape esse que pode ser potenciado pelas boas relações de no trabalho. No entanto, a relação mais claramente manifestada pelos entrevistados é aquela que vai no sentido de as questões do trabalho influenciarem a vida familiar, e não o contrário. Estes discursos revelam uma certa normatividade, que vai no sentido de reafirmar a ideia socialmente prevalecente de que os assuntos pessoais não devem interferir nos assuntos profissionais. Os discursos procuram responder às expectativas sociais. No entanto, sabemos que o apoio social no trabalho é fundamental, e gerador de fatores psicossociais benéficos para as interações laborais. Bons ambientes de trabalho podem revelar-se fundamentais, quando ocorrem problemas na vida familiar.

O stress e o bem-estar são temas comuns no dia-a-dia da sociedade, em virtude das constantes transformações que ocorrem nesta. É em contexto laboral que têm maior expressividade pela emergência de novas condições de trabalho e dos riscos psicossociais, que se apresentam prejudiciais para a saúde dos trabalhadores, tal como enunciámos ao longo desta investigação.

Os trabalhadores, em geral, partilham da importância das características do trabalho, promotoras de bem-estar, e destacam fatores psicossociais subjectivos (autonomia, reconhecimento social, relações interpessoais, motivação) e objetivos (condições físicas, equipamentos, salário). Da mesma forma, também todos os trabalhadores mencionam que em algum momento da sua trajetória profissional sentiram mal-estar, e apontam fatores psicossociais negativos, sobretudo associados às recompensas, falta de reconhecimento, falta de motivação, baixo salário, baixa auto-estima, fatores que, como constatámos das entrevistas realizadas, conduzem a situações de sofrimento e stresse. Os conflitos entre colegas são geradores de ambientes hostis, e conduzem à insatisfação no trabalho. Para todos os entrevistados, os ambientes de pressão no trabalho originam vários tipos de doenças, algumas decorrem de fatores psicossociais negativos (*stresse, depressão, ansiedade, falta de auto-estima*).

Os entrevistados afirmam sentirem-se satisfeitos no trabalho, embora em alguns momentos deem conta da sua insatisfação, em vários aspetos. No cenário económico-social contemporâneo, marcado pela precaridade, insegurança no emprego e pelo desemprego, o

facto de se estar empregado e de se ter um salário, pode por si só, ser entendido como um privilégio, face às situações adversas que conhecem. O salário e a segurança material são vistos como um instrumento central de bem-estar. Os trabalhadores manifestam que ter um trabalho é “muito bom”, apesar dos constrangimentos normais, e que são relativizados neste contexto. Quando os entrevistados falam sobre as suas trajetórias profissionais, revelam satisfação de trabalhar na organização (UBI), sentindo-se parte integrante da mesma.

Relativamente às práticas de conciliação trabalho/família, percebemos a diversidade das mesmas, sendo que estas atendem a múltiplas especificidades. Os entrevistados que têm mais dificuldades em conciliar ambas as esferas têm filhos pequenos, e apesar da capacidade de organização e alguns apoios (empregada/família), sentem que o fazem com “muito sacrifício”. Também há algumas pessoas que não têm qualquer apoio (formal/informal), o que implica uma dupla jornada com mais sacrifícios, situação particularmente vivida pelas mulheres. Explicam que o agravamento desta situação se deve ao aumento da carga laboral em 1 hora/dia, e salientam que a mesma retira tempo para a família e a vida pessoal. Esta consideração é comum a todos os trabalhadores e todas elas ilustram relações próximas entre trabalho/família e bem estar, ou impedimentos em relação ao mesmo. Os entrevistados não expressam diretamente a existência de práticas conciliadoras trabalho-família, por parte da organização (pese embora elas existam, nomeadamente a flexibilidade de horário para apoio à família, sendo que algumas delas fazem parte do Plano de Igualdade da UBI).

Para cumprir os objetivos desta investigação, destacamos as relações entre as dimensões que a investigação permitiu descortinar, das implicações que estas têm quando pensamos nas questões do trabalho e saúde, as políticas e as práticas das organizações e governamentais, e da importância de pensar a multidimensionalidade que marcam os diferentes contextos em que as pessoas vivem e trabalham.

Este estudo assume-se como exploratório, ficam a partir daqui, em aberto, pistas para futuras pesquisas e propostas de análise para um vasto leque de investigações relativas a dimensões essenciais para a problemática do trabalho e saúde. Para além de se procurar focar os aspectos mais tradicionais destas temáticas, pretendeu-se, igualmente, colocar em relevo questões mais contemporâneas, como sejam o conceito de gestão emocional no trabalho, perceber as características organizacionais nos processos de stress, e bem-estar no trabalho. Novas perspectivas de abordar e refletir sobre o fenómeno nas organizações, será o papel da organização, não só na definição de regras de expressão emocional, mas sobretudo no apoio social para a gestão das mesmas. Consideramos estas pistas relevantes para estimular futuras investigações sociológicas sobre trabalho emocional no trabalho, em especial estudos empíricos sobre as interações sociais entre trabalhadores e as organizações a gestão do trabalho emocional, é um fenómeno muito presente no contexto de trabalho, contudo pouco estudado em Portugal.

## Bibliografia

Albarello, L. et al., “Práticas e métodos de investigação em Ciências Sociais”, Lisboa, Gradiva, 1997.

Albuquerque, Carlos e Oliveira, Cristina (2002) “Saúde e doença: significações e perspetivas em mudanças”, Millenium, [http://www.ipv.pt/millenum/Millenum25/25\\_27.htm](http://www.ipv.pt/millenum/Millenum25/25_27.htm)

Almeida, P. P. (2004a), “Trabalho, Serviço e Serviços: Contributos para a Sociologia do Trabalho”, Porto, Edições Afrontamento.

Almeida, P. P. (2004b), “Servicialização do trabalho: perspectivas e tendências”, Sociologia, Problemas e Práticas, 44, pp. 83-107.

Alves, F. (2011) “*A doença mental nem sempre é doença - racionalidades leigas sobre saúde e doença mental*. Porto: Edições Afrontamento”

Amâncio, Lígia (1994), “Masculino e Feminino: A Construção Social da Diferença”, Porto: Afrontamento.

Augusto, Amélia (2004) “*Infertilidade e Reprodução Medicamente Assistida em Portugal: Dos Problemas Privados aos Assuntos Públicos*, Dissertação de Doutoramento”, Covilhã: Universidade da Beira Interior.

Bäckström, Bárbara (2006) “Saúde e Imigrantes: as referências e as práticas sobre a saúde e a doença na comunidade cabo-verdiana em Lisboa”(Tese doutoramento)

Bauman, Zygmunt. (2001). “Modernidade líquida.” Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Berger, Peter L. e Luckmann, Thomas.(2010) “A Construção Social da Realidade. Dinalivro, 3ª Edição.”

Bonelli, Maria da Gloria (2003) “Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções”, cadernos pagu (21) 2003: pp.357-372.

Burgard, S. A., Lin, K. Y., (2013). “Bad Jobs, Bad Health? How Work and Working Conditions Contribute to Health Disparities”.American Behavioral Scientist XX(X) 1-23 SAGE Publications

<http://abs.sagepub.com/content/early/2013/05/08/0002764213487347>

Castel, Robert (1998), “*As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*”, 6ª ed.Petrópolis, RJ: Vozes.

Carapinheiro, Graça (1986), “A Saúde no Contexto da Sociologia”

Carapinheiro, Graça (2006), “Equidade, cidadania e saúde. Apontamentos para uma reflexão sociológica”

CDSS (2010). “Redução das desigualdades no período de uma geração. Igualdade na saúde através da acção sobre os seus determinantes sociais”. Relatório Final da Comissão para os Determinantes Sociais da Saúde. Portugal, Organização Mundial da Saúde. [http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789248563706\\_por.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789248563706_por.pdf)

Deejours, C. O trabalho como enigma. In: Lancman, S.; Sznelwar, L. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. p. 127-140.

Duarte, Susana (2002) “Saberes de Saúde e de Doença: Porque vão as pessoas ao médico?” Coimbra, Quarteto.

Estudo sobre a percepção da pobreza em Portugal (...) Uma parceria Amnistia Internacional - Portugal, Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal (REAPN) e (SOCIUS/ISEG-UTL) [http://www.amnistiainternacional.pt/files/Relatoriosvarios/RelatorioPobreza\\_com\\_indice.pdf](http://www.amnistiainternacional.pt/files/Relatoriosvarios/RelatorioPobreza_com_indice.pdf)

Ferreira, J.M. Carvalho; [ et al.] (1996). *Psicossociologia das Organizações*. Alfragide, Editora McGraw-Hill .

Figuerola, Andrés Jiménez e Díaz, Emilio Moyano Emilio (2008) “Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia: Medios para Mejorar la Calidad de Vida”, *Revista Universum* . Nº 23 . Vol. 1 . Pp. 116 a 133 Universidad de Talca.

Flick, Uwe (2005) “Métodos Qualitativos na Investigação Científica”, Lisboa: Monitor.

Freire, João (1993) “Sociologia do Trabalho: uma Introdução”. Porto, Edições Afrontamento.

Freire, João,(1993)“Sociologia, sociologia do trabalho”, *Sociologia: Problemas e Práticas*, nº14, pp.9-17

Freire, João (2006). “Sociologia do Trabalho.Uma introdução”. Porto:Afontamento

Gentile, Alessandro (2005), “Trayectorias de vulnerabilidad social”, Barcelona, Unidad de políticas comparadas (CSIC)

Giddens, Anthony (2008),” *Sociologia*”, Lisboa: Gulbenkian, 6ª Edição.

Giraldes, M. R.; (1996). “*Desigualdades socioeconómicas e seu impacte na saúde*”. Lisboa. Editorial Estampa. 1ª Edição.

Goffman, Erving (1988) “Estigma. Notas sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada”, Rio de Janeiro, Editora Guanabara

Graham Scambler, "Sociology of Health & Illness" Vol. 34 No. 1 2012 ISSN 0141-9889, pp. 130-146 :10.1111/j.1467-9566.2011.01387.x

Herzlich, C.; Pierret, J., (1991), "Malades d'hier, malades d'aujourd'hui: de la mort collective au devoir de guérison". Paris

Herzlich C., (1996) *Santé et maladie. Analyse d'une représentation sociale*, Paris, EHESS.

Kovács, Ilona (2005). *Flexibilidade de emprego - Riscos e Oportunidades*, Oeiras: Celta Editora

Marx, K. "Manuscritos econômico-filosóficos". São Paulo: Abril Cultural (Coleção Os Pensadores), 1974. p. 7-54.

Mendes, Felismina (1994) "a Saúde e a Doença dos professores universitários". *Problemas e Práticas* no19, pp.165-167.

Matias, Marisa e Fontaine, Anne Marie(2012). "A conciliação de papéis profissionais e familiares: o mecanismo psicológico de spillover". *Psic.: Teor. e Pesq.* [online]. 2012, vol.28, n.2, pp. 235-244. Brasília

Maggi, B. (2006). " O dicionário «Bem-estar»" in Bem-estar. *Laboreal, Volume II, nº1*, pp. 62-63 <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV65822337627679;762>

Neto Cecília e Alves Fátima,(2012) " A experiência subjetiva com a doença mental O caso da depressão", *sociologia, problemas e práticas*, n.º 70, pp. 111-129

Nunes, João Arriscado (2009), "Saúde, direito à saúde e justiça sanitária" *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 87, Dezembro 2009: 143-169

Oliveira, Catarina Sales e Villas-Boas, Susana (2012), "Igualdade de Género na Universidade da Beira Interior". *Ex aequo* [online]. n.25, pp. 119-136.

Oliveira, Catarina Sales e Villas-Boas, Susana e outros (2012), "Relatório de Igualdade de Género, projeto UBIgual"

Paugam , Serge (2003); "A desqualificação social. Ensaio sobre a nova pobreza"; *Colecção Educação e Trabalho social* 6; Porto Editora; Porto

Paúl, Constança, e Fonseca, António M. (2001), "Psicossociologia da saúde", Lisboa, Climepsi editores)

Peterson, Michael EdD (2004), "University of Delaware, Newark, Delaware" *What Men and Women Value at Work: Implications for Workplace Health*

Pikhart H., Bobak M., Pajak A. Malyutina S., Kubinova R.; Topor R.; Sebakova H.; Nikitin Y.; Marmot M.(2004). “Psychosocial factors at work and depression in three countries of Central and Eastern Europe”, *Social Science & Medicine*, 58,1475-1482

Relatório da Organização Mundial de Saúde, OMS (2002),

Rodrigues Eduardo, Barroso Margarida, Caetano Ana, (2010) CIES e-working paper n.º 93/2010

Rodrigues, Maria de Lurdes, (1997) “Sociologia das Profissões”, 1ªEdição,Oeiras,Celta Editores Lda.

Rodrigues, Eduardo Vítor et al., (1999), “A Pobreza e a exclusão social: teorias, conceitos e políticas sociais em Portugal”, in *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras, Porto, série I*, n.º 9, Porto, FLUP, pp. 63-101 <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1468.pdf>

Sandberg et al.,(2013) “What Happens at Home Does Not Necessarily Stay at Home: The Relationship of Observed Negative Couple Interaction With Physical Health, Mental Health, and Work Satisfaction” *Journal of Marriage and Family* 75 : 808 - 821 DOI:10.1111/jomf.12039

Siegrist, J., Starke, D., Godin I., Marmot M.,Niedhammer I., Peter R., (2004). “The measurement of effort-reward imbalance at work:European comparisons” , *Social Science & Medicine*, 58,1484-1499.

Silva, Luísa Ferreira (2012) “ O destino como projeto? Racionalidades leigas de promoção da saúde” *Fórum Sociológico* [Online], 22/ 2012 <http://sociologico.revues.org/696>

Susan L. Ettner; Joseph G. Grzywacz;(2001) “Workers' Perceptions of How Jobs Affect Health: A Social Ecological Perspective”

Wilkinson R, Marmot M, (2003) editors. “Social determinants of health: the solid facts.” 2nd ed. Copenhagen: World Health Organization; [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0005/98438/e81384.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0005/98438/e81384.pdf).

WHO. Commission on Social Determinants of Health. (2008) “Closing the gap in a generation: health equity through action on the social determinants of health: final report: executive summary”.Geneva:WorldHealthOrganization. [http://whqlibdoc.who.int/hq/2008/WHO\\_IER\\_CSDH\\_08.1\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2008/WHO_IER_CSDH_08.1_eng.pdf).

Zimmerman, Frederick J.; Christakis Dimitri A.; Stoep, Ann Vander(2004) “Tinker, tailor, soldier, patient: work attributes and depression” *Social Science & Medicine* 58 (2004) 1889-1901

## WEBGRAFIA

Desde 1 de Outubro de 2013

<http://www.euro.who.int/en/home>

[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/en/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/)

[http://www.who.int/sdhconference/discussion\\_paper/en/http://www.observaport.org/taxonomy/t](http://www.who.int/sdhconference/discussion_paper/en/http://www.observaport.org/taxonomy/t)

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=1413-8123&script=sci\\_serial](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=1413-8123&script=sci_serial)

<http://www.apsiot.pt/>

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953698002883>

<http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=c5c0599b-748e-42d0-a7e0->

[62c614747d1f%40sessionmgr4&vid=1&hid=11&bquery=work+environment+psychological+aspects&bdata=JmRiPXNpaCZ0eXBIPTEmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d](http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=c5c0599b-748e-42d0-a7e0-62c614747d1f%40sessionmgr4&vid=1&hid=11&bquery=work+environment+psychological+aspects&bdata=JmRiPXNpaCZ0eXBIPTEmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d)

<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aeq/n25/n25a10.pdf>

[http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cies.iscte.pt%2Fdestaques%2Fdocuments%2FCIES-WP93Rodrigues\\_Barroso\\_Caetano\\_002.pdf&ei=3c1SUrniDOHR7AaQ34HgAg&usg=AFQjCNFHGfxEluHICpyM8W1rB\\_ax3h88SQ](http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cies.iscte.pt%2Fdestaques%2Fdocuments%2FCIES-WP93Rodrigues_Barroso_Caetano_002.pdf&ei=3c1SUrniDOHR7AaQ34HgAg&usg=AFQjCNFHGfxEluHICpyM8W1rB_ax3h88SQ)

<http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/763.pdf>

<http://web.ebscohost.com/ehost/search/advanced?sid=3b42edc8-1e0f-49d5-93e6-3bfa59510e6c%40sessionmgr113&vid=2&hid=124>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3731390>

<http://eportuguese.blogspot.pt/2011/05/determinantes-sociais-da-saude.html>

<http://www.sagepub.com/home.nav>

<http://online.sagepub.com/search?fulltext=jobs&src=hw&andorexactfulltext=and&submit=yes&x=0&y=0>

# Anexos

## Anexo 1 - Guião da entrevista

## 1)Saúde

1. O que é para si ter saúde? E bem-estar? (em termos gerais)
2. Percebe quando está doente/ou se sente doente? Na prática que implicações, isso tem na sua vida?
3. A saúde é uma preocupação na sua vida? E o bem-estar?
4. Como procura responder a essa preocupação? (estratégias)
5. No último ano, quantas vezes foi ao médico?
6. Para si, em que medida a saúde está relacionada com o trabalho?
7. Durante o tempo que aqui trabalha já ficou doente? (quer falar sobre essa experiência)

## 2)Trabalho

1. Pode falar-me um pouco sobre a sua trajectória profissional aqui na UBI?
2. Qual a importância que o trabalho tem na sua vida?
3. Para si, o que gera satisfação no trabalho? E o que gera insatisfação?
4. Sente-se satisfeita(o) no seu trabalho? O que mudaria... se pudesse?
5. Na relação entre colegas o que mais valoriza? E na relação e com os chefes?
6. No seu trabalho sente que há espaço para ter iniciativa? E que importância isso tem para si!
7. Considera que o seu salário corresponde ao valor do trabalho que realiza? Acha que devia receber mais? Porquê?
8. Já considerou a possibilidade de mudar de trabalho?(dentro/fora da UBI) (ou de deixar o seu trabalho). Porquê?

## 3) Saúde e Trabalho

### Quanto ao bem-estar no trabalho:

1. No seu trabalho o que lhe causa mal-estar? E bem-estar?
2. De que forma estas situações (de bem-estar e mal-estar), já afetaram o seu trabalho?
3. Já vivenciou situações no seu trabalho que lhe causaram sofrimento? Quer falar um pouco dessa experiência...
4. Indique três consequências que as tensões vividas no trabalho podem ter na saúde de um(a) trabalhador(a).
5. Enuncie aspetos que para si conduzem a ter “ boas condições de trabalho”?

### Trabalho emocional

1. Quando enfrenta situações de conflito/pressão no trabalho, como se sente?

2. No seu trabalho quando expressa emoções contrárias ao que sente, mas que são as adequadas à situação, como se sente? (sente-se stressado(a))
3. Pode referir uma situação em que o seu trabalho é mais exigente, a nível emocional?
4. De que forma expressar diferentes estados emocionais influencia a saúde e o bem-estar? Pode falar dessa experiência?
5. Já teve a ajuda de um colega de trabalho para resolver uma questão pessoal/familiar? e de trabalho? E já ajudou algum colega? (pode falar sobre a situação)
6. Quando se sente exausto(a) no final do dia de trabalho, o que costuma fazer? E o que acha que lhe fazia bem?
7. Costuma procurar na família apoio para os momentos menos bons que ocorrem no trabalho?

#### Trabalho família

1. Do seu ponto de vista, que aspetos do trabalho influenciam a vida familiar? (principais)
2. Como consegue conciliar o trabalho e a vida familiar? Tem apoio? De quem?
3. O que mais lhe agrada na vida familiar? E o que menos lhe agrada?
4. Quando surgem problemas pessoais/familiares de que forma estes afetam o seu bem-estar no trabalho?

#### Tempos de Lazer

1. Sente que tem os tempos de lazer de que necessita? Se não, a que se deve essa falta de tempo?
2. Como ocupa os tempos de lazer que tem?
3. Tem atividades de lazer com os colegas de trabalho?
4. Habitualmente participa nas atividades sociais e de lazer organizadas pela UBI?(considera-as interessantes e suficientes)

Terminámos



Obrigada!

Ficha entrevista

Caracterização sociográfica

Duração: \_\_h \_\_m (início às \_\_h \_\_m e fim às \_\_h \_\_m)

Local da realização da entrevista: \_\_\_\_\_

Entrevista: nº \_\_\_\_\_

---

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Filho(s): \_\_\_\_\_ (idades) \_\_\_\_\_

Residem no agregado familiar \_\_\_\_\_

Habilitações Literárias (entrada na ubi) \_\_\_\_\_ atualmente \_\_\_\_\_

Categoria Profissional (entrada na ubi) \_\_\_\_\_ atualmente \_\_\_\_\_

Situação perante o trabalho (tipo de contrato) \_\_\_\_\_

Há quanto tempo é funcionário da UBI \_\_\_\_\_

Há quanto tempo está na categoria actual \_\_\_\_\_

Que tipo de tarefas desempenha \_\_\_\_\_ em que setor \_\_\_\_\_

Vencimento: menor que 500€ \_\_\_\_\_ entre 500€/ 800€ \_\_\_\_\_ entre 800€/ 1500€ \_\_\_\_\_

entre 1500€/ 2000€ \_\_\_\_\_ superior a 2000€ \_\_\_\_\_

## Anexo 2 - Sinopses das entrevistas



Anexo 2 Sinopse das entrevistas

Dimensão	Categoria de análise	E1
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“Em termos gerais ter saúde não significa necessariamente não ter doença nenhuma (...)”</p> <p>“ (...) sempre e quando a pessoa se consiga manter independente e com um determinado tipo de atividade razoável essa pessoa está saudável”</p> <p>“ (...) ficar doente pra mim significa ir parar ao hospital”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“O bem-estar está naturalmente associado à saúde, mas está também associado a outros fatores de conforto mais no plano material, ... (...) ter um ambiente familiar que seja equilibrado, e harmonioso, (...) esse bem-estar portanto, o que associado a condições materiais... (...) desencadeiam essa sensação.”</p> <p>“ (...) pessoas que têm um trabalho com grande esforço físico, ... profissões de desgaste físico, carregar pesos, etc. (...) tenho visto pessoas que sofrem imenso com dores de costas, e pernas também, o stresse eventualmente, tira a memória, a concentração, e não ajuda... a fadiga, e a exaustão.”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) como tenho a sorte de me sentir bem, e portanto não pensar necessariamente no bem-estar.”</p> <p>“ (...) adotar primeiro, delegar o mais possível, evitar que tudo caia em cima dos nos nossos ombros (...)”</p> <p>“ (...) dar às pessoas todas as condições para(...) desempenharem o seu trabalho, sem a necessidade da minha interferência”</p> <p>“ Varía! Depende como eu própria estou, porque se...se eu me sentir digamos que emocionalmente em condições, regra geral arranjo até uma forma de ultrapassar a situação recorrendo até ao riso, ... e ao humor, (...)”</p> <p>“ (...) uma voltinha no exterior faz muito bem! (...) ... silêncio, procurar silêncio em casa já depois de chegar a casa, procurar silêncio e parar, para conseguir acalmar e recuperar a minha serenidade”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E1
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“É fundamental... até para o meu equilíbrio (...)”</p> <p>“ (...) os cortes que tem vindo a ser implementados à função pública... não dignificam nada o trabalho das pessoas, ... e são desmotivadores (...), muito desmotivadores, ... (...) se se preocupar em pagar contas, e fazer um esforço em casa financeiro, (...)para resolver o seu dia-a-dia, e se tiver sempre esse tipo de preocupação, é óbvio que não se sente liberto para ser criativo no trabalho(...)”</p> <p>“ (...) Porque é um sonho que eu sempre tive, que infelizmente por motivos familiares não pude, (...)”</p> <p>“ (...) num momento em que senti que o meu trabalho não era reconhecido, (...) afetou em termos de minha auto-estima profissional, ... sim afetou.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“Sim há sempre espaço para tomar iniciativa (...)”</p> <p>“ (...) uma pessoa não se pode sentir tolhida, tem que se sentir envolvida (...) sentir que ... que participa ativamente, que sobretudo também que as suas ideias são importantes (...) Portanto sentir que temos valor, e que somos apreciados, naquilo que é o nosso trabalho (...)”</p>
	Relações laborais	<p>“Tento ajudar na medida em que me é permitido, ... que me é possível, ... sim, acho que também já ajudei colegas com situações, (...) há mais conflito, (...) e eu normalmente tento ajudar, não só ouvindo os desabafos, (...) mas também dando alguns conselhos de atuação (...)”</p> <p>“ (...) Há muita coisa que eu valorizo, (...) competência, lealdade, objetividade, competitividade... esforço, também. (...), (...) Valorizo, valorizo a assertividade, (...) gosto de saber quando fiz alguma coisa bem, e que a fiz bem! Assim como gosto que me digam se fiz mal, prefiro que me digam que fiz mal, prefiro haja uma frontalidade (...)”</p> <p>“As atividades sociais (...) precisamente porque entram muitas vezes no meu tempo pessoal, e portanto evito ao máximo.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E1
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>(...) situação de grande confusão que me obrigou a reagir muito depressa, e aí tive de assumir uma ... uma ... portanto passado os primeiros dez segundos, tive que assumir quase que uma capa de atriz, (...) rapidamente ultrapassar uma situação, e prosseguir de forma a que as pessoas não se apercebessem do que tinha acontecido, (...) às vezes é preciso</p> <p>(...) tenho que lidar com o público, e portanto toda, todo o meu comportamento, tem que ser orientado para aquilo que o publico espera de mim, e não necessariamente para aquilo que eu sinto nesse momento(...)</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) é de facto uma situação de ... de simulação, ... (...) dissimulação, mas que tem que acontecer porque estamos a lidar em ambiente profissional, portanto temos que nos comportar como tal, e regra geral é essa a minha tendência, no dia-a-dia(...)”</p> <p>“ (...) se eu tiver mais frágil, (...) se tiver que reagir de imediato (...) e que eu esteja emocionalmente mais agitada, até posso reagir de forma (...) que não fui propriamente racional, colocando o plano emocional um pouco mais a cima, e que eu tento normalmente manter guardado na gaveta, mas às vezes não posso”</p> <p>“A longo prazo sim, influencia sempre desgasta! É, eu acho que é de facto uma das consequências de um trabalho, deste trabalho, é o desgaste psíquico ... mas nem penso nas eventuais consequências para a saúde.”</p>
	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“ de maneira geral evito que os meus (...) eventuais problemas pessoais, influenciem inclusivamente a forma como eu lido com os outros no meu dia-a-dia, há pessoas que trabalham muito próximo de mim, e essas pessoas não têm que enfim sofrer consequências de problemas que eu tenho não é, ... não precisam de sofrer com mau feitio, não precisam de sofrer com palavras azedas, nem coisa nenhuma!(...) portanto (...) tratar as pessoas bem, deixando os problemas fora da universidade-“</p> <p>“ Sim houve uma situação que já me aconteceu e me condicionou e foi constrangedor... “</p>

Dimensão	Categoria de análise	E1
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ O stress é isso que me causa mal-estar (...)”</p> <p>“ Furiosa!, mesmo com vontade de bater em alguém... e claro, claro exausta.”</p> <p>“ (...)aquilo que eu procuro de uma maneira geral é que as pessoas tenham, digamos que a capacidade de assumir as suas responsabilidades, e de chamarem a si os temas e as áreas em que trabalham, para me libertar um pouco! (...)”</p> <p>“ (...) Música, uma música de fundo aqui, uma janela, ... e ver que as pessoas se sentem motivadas, isso causa-me bem-estar!”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“A motivação eu acho que pra satisfação é muito importante, primeiro, estabelecer objetivos e alcança-los, porque se o conseguirmos fazer estamos automaticamente a motivar-nos, e portanto é essa motivação que nos dá a satisfação.”</p> <p>“ (...) nessa época... afetou um pouco a minha motivação, e até teve efeitos práticos na minha vida, porque vi o meu salário reduzir significativamente”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Luz, a temperatura ter uma boa janela! O som; o som é stressante (...) quando conseguimos ouvir o silêncio essa parte é muito importante, e por último, o obviamente, o equipamento adequado para realizar as tarefas.”</p> <p>“ (...) aumentaram a carga de horário de trabalho oito horas semanal, é uma brutalidade, sobretudo para determinados tipos de trabalhos, as pessoas ficam esgotadas (...)”</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ (...) uma situação pessoal que veio cá para dentro, quando nunca devia ter vindo!, e sim afetou bastante, o meu bem-estar(...)</p> <p>“ (...) conto com o meu marido e do meu filho, ... mas sem dúvida partilho mais com o meu marido neste fase.”</p> <p>“ (...) se o nosso trabalho correr bem, nós vamos para casa e está tudo bem! E se o trabalho correr mal às vezes temos alguma dificuldade, (...) eu tenho por exemplo a facilidade de deixar os meus assuntos pessoais fora da Universidade mas levo frequentemente os meus assuntos institucionais pra casa (...)”</p> <p>“ (...) Com dificuldade, com dificuldade... (...) tenho apoio do meu marido que normalmente tenta suprir as minhas ausências, (...) tentamos o mais possível partilhar as nossas tarefas domésticas, ... enfim cada um de nós procura contribuir,... vamos contando um com o outro.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E2
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde é sobretudo ter bem-estar, bem-estar físico mas também psicológico, mas acima de tudo físico, (...) embora as duas andam de mão dadas, e têm de andar de mão dadas, a saúde essa é a minha definição de saúde, é não sentir dor, não sentir mal-estar, quer a nível físico mas também a nível psicológico.”</p> <p>“ Sim quando estou doente, percebo, percebo até porque a minha própria postura quer física quer psicológica é imediatamente afetada, a concentração diminui a vontade de trabalhar também diminui, portanto aí perceciono imediatamente quando estou... quando a minha saúde esta a ser afetada, (...) eu não consigo estar doente e estar a trabalhar, ou pelo menos estar a trabalhar e tentar fazer o trabalho da melhor maneira possível, com competência com aquela dedicação que quando não estou doente ele é feito.”</p> <p>“ (...) se eu não estiver bem a nível de saúde, eu não consigo trabalhar, terei de parar, terei de estar em casa, terei de estar no hospital, (...) a nível de medicação (...)”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ bem-estar e saúde para mim são indissociável, não é!, ... mas, o bem-estar tem outra característica pra mim, se eu não estiver bem, se eu não sentir que há um bom ambiente, um bem estar não só físico, não só psicológico, mas daquilo que me rodeia(...)”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) Por exemplo o facto de eu ser fumadora pode pressupor imediatamente uma falta de atenção com a minha saúde, mas sim imagine uma dor de dentes (...), problemas na visão (...), dor de estomago tento ver o que se passa, e tentar atenuar, sim é uma preocupação não a 100%, porque há ali aquela outra parte do vício mas é, (...) cada vez mais, e com a própria idade nos vai ensinado determinadas coisas, e nos coloca cada vez mais atentos aos sinais que o nosso corpo dá.”</p> <p>“ (...) eu sempre vi o trabalho como um escape não das frustrações, não das preocupações, mas também um pouco porque eu consigo tirar muita felicidade, e muito bem-estar do trabalho, porque me preenche em demasia, ...(...) por vezes ficam descuradas, não é a nível pessoal mas retiro, retiro do trabalho essa mais-valia, essa motivação, e essa predisposição para que todos os dias seja um dia novo, mas com a vontade de acordar e de vir trabalhar.”</p> <p>“ Fui ao médico não porque me senti obrigada, porque o meu corpo me estava a dar alguns sinais de preocupação, mas mais por questões de rotina, o dentista, as análises normais, ...,portanto fui 2 ou 3 vezes”</p> <p>(...) não, não nunca estive de atestado médico.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E2
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ O trabalho o trabalho é algo que enquanto pessoa me preenche, me realiza sobremaneira, (...)” mas eu confesso, que se a minha parte laboral não estiver bem, a minha vida pessoal ressent-se imediatamente! É aquilo que me faz, e que me motiva todos os dias, é imprescindível na minha vida, o trabalho.”</p> <p>“ fui convidada a iniciar as funções que ainda mantenho hoje em dia, têm sido uns anos muito bons de experiência profissional, sobretudo com o contato que eu tenho permanente, com, com os docentes e com os estudantes, (...)”</p> <p>“ (...) sinto bastante, bastante satisfação (...) mudaria,... a minha situação laboral contratual... (...) aquilo que eu faço ,as tarefas que me foram atribuídas não é, ainda me preenchem sobremaneira e por mais que venham... isto é outro desafio, ...(...) não direi que por exemplo (...) surgirem outros desafios, os quais eu abraçarei obviamente mas no preciso momento eu não mudaria nada.</p>
	Grau de autonomia	<p>“Sim bastante (...) autonomia, independência obviamente, sempre regida pelas regras, (...) tendo sempre em conta que existe hierarquia, mas nunca senti que a minha iniciativa e até a minha exigência para com o trabalho fosse de alguma forma obstada, em alguma situação (...)”</p>
	Relações laborais	<p>“ Acima de tudo o espirito de missão de lealdade entre as pessoas, e mais ainda, o vestir a camisola (...) e encarnar o espirito, e a missão, (...) não necessitamos de ser amigos, mas bons colegas de trabalho, (...) com a chefia, liderança, liderança acima de tudo, (...)”</p> <p>“ Já já, já porque algumas das pessoas com que trabalho não muitas, já as conhecia antes como amigos, e não como colegas de trabalho. (...) Sim!, sim considero que sim, ... um colega que está por exemplo com alguma situação, e que deixa escapar alguma coisa e eu alerto(...) tento não impor, (...) eu alerto muito, para isso e as coisas que me passam à frente dos olhos (...)eu não permito que elas passem.”</p> <p>“ (...) atividades de lazer com os colegas de trabalho? Não muitas não muitas.”</p> <p>“ (...) nas atividades da UBI, ... não tantas como eu gostaria de participar,... (...) às vezes por falta de vontade confesso, por falta de vontade, mas sim acho-as interessantes ... acho, acho e proporcionam acima de tudo o convívio entre pessoas, de uma organização, que se não fossem essas atividades basicamente as pessoas ficam ainda mais afastadas, mas é por falta de vontade e não por outra razão.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E2
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ Sou uma pessoa que consegue trabalhar em ambientes de pressão, e quando digo pressão não é uma pressão negativa, é no sentido, ok, temos que dar resposta hoje (...) e de adrenalina no trabalho (...) obviamente que há alturas e momentos em que as solicitações são de tal maneira, que tenho que... eu própria sinto, que tenho que parar, respirar fundo, e ver o que é prioritário responder, mas em geral dou-me bem com situações de pressão. (...) Acima de tudo o conflito pra mim pressupõe sempre, que há ali qualquer coisa que não foi bem esclarecida, que a mensagem não foi bem transmitida, (...) pessoa, e enquanto profissional é tentar esclarecer o que é que falhou na mensagem, e o que levou ao tal conflito e ao mau ambiente, (...) mas é essencial esclarecer os pontos. (...) como se sente? Sinto-me bem e descomprimida, e descomprimida.”</p> <p>“ Sinto que das duas uma, ou o dia foi extremamente proveitoso, e que trabalhei, e que produzi, ou então que foi de tal maneira extenuante pelas situações que surgiram de imediata resolução, e outras que sei que vão ter resolução passado alguns dias, (...) e sinto a frustração de não ter conseguido, exaustão barra frustração, mas também outras vezes e uma boa parte das vezes, sensação de bem-estar, porque o serviço foi cumprido, a missão foi cumprida nesse dia, e amanhã é um novo dia, cá estaremos de novo.”</p>

	<p>Capacidade para gerir emoções e se adaptar</p>	<p>“Muito sinceramente situações que eu já tive que expressar, ... eu não senti que estivesse a dizer algo sobre o qual eu,... eu discordasse, (...) mas um bom profissional, também tem de saber diferenciar essas situações, nós não estaremos a fazer nada que seja criminoso por dizer algo que não concordamos, mas acho que tenho conseguido separar essas situações, e sei que estou a vestir... e que estou imbuída da missão, e que muitas vezes eu sei que a situação pode ser resolvida de outra maneira, mas porque existem procedimentos, porque existem regras, porque existem princípios, eles têm que ser cumpridos.”</p> <p>“(...) o trabalho não é uma coisa que que seja fria, que seja insensível, até porque nós trabalhamos com outras pessoas não é? Há situações sim, que afetam o bem-estar e têm sido criadas relações de amizade, de conhecimento que perduram, portanto é bastante emocional, é bastante emocional.”</p> <p>“(...) sinto mal-estar aqueles dias em que eu saio do meu local de trabalho e chego a casa e a minha capacidade anímica, fica, vem muito abaixo não é? Porque foram dias em que as situações surgiam constantemente, e pronto eram um pouco difíceis, e a resolução delas, e a resposta a elas demoravam algum tempo, e pronto ... e nos últimos tempos da própria não direi incerteza, mas inexistência, de uma relação laboral.”</p> <p>“Causam, causam-me, e para mim como pessoa como eu levo muito a sério, e vivo em muitas vezes demasiado o trabalho, sim causam-me sofrimento (...) tem estratégias para... procuro quando chegar a casa, e tentar mesmo fazer aquela diferenciação, aquela separação entre trabalho, e vida pessoal às vezes nem sempre é possível, que eu não acredito que isso exista de uma forma linear, mas estar com os amigos com o companheiro, cozinhar (...).”</p>
--	---	--

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“(…) quando estou exausta cozinhar, sim liberta-me, liberta-me ir ao cinema, chegar a casa e desabafar, desabafar as frustrações com o meu companheiro, porque é sempre alguém que não trabalhando connosco, (…)</p> <p>é o caso muitas vezes é mais racional, e tem outra perspetiva dos ângulos de abordagem, e até de opinião e que pelo menos a mim me faz ver as coisas de outra maneira, e estar com os amigos.(…) Nem sempre, nem sempre (…)</p> <p>quando não é possível é como no início da nossa conversa o psicológico tem muita força sobre nós não é? (…)</p> <p>costumo, dizer que o travesseiro é um bom conselheiro(…)esperança que as coisas vão correr melhor.”</p> <p>“Na família sim, sim ... (…)</p> <p>Sinto, sinto (…)</p> <p>Bastante, bastante porque que tenho esse apoio e eu tento esse equilíbrio entre o trabalho e a família, porque eu vejo a família como um porto de abrigo, e como uma estrutura que acima de tudo é protetora.”</p> <p>“Eu não acredito que haja a separação... e por mais que nós tentamos enquanto pessoas fazer essa separação, eu se não estou bem profissionalmente, isso reflete-se na minha vida pessoal e vice-versa eu se tenho algum problema de família, ou um problema de saúde a nível familiar, a minha própria cara a nível imediato mostra.”</p> <p>(…) alguns atrasos que eu às vezes já tive, já saio tarde do trabalho, e já chego tarde ao encontro ou à situação familiar.”</p> <p>“ A frustração que algumas vezes levo para casa (…)</p> <p>porque não conseguir atingir um objetivo sim, sim levo isso para casa (…)</p> <p>até porque eu não sou o melhor exemplo de que seja possível fazer uma separação completa entre o trabalho e vida pessoal, porque eu enquanto pessoa fico feliz se tiver trabalho e se gostar do trabalho que faço portanto levo essa frustração, levo desabafos para casa, levo trabalho para casa.”</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E2
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ A nível de relações humanas muitas vezes há alguns atritos que são inerentes entre várias pessoas que trabalham juntas não é? Causa-me mau-estar situações que eu muitas vezes observo mas que não consigo e não posso ter uma intervenção direta, causa-me mau-estar os alunos queixarem (...) umas vezes com razão e outras vezes sem razão, causa-me mau-estar situações que eu imediatamente eu olho para elas e sinto que são muito difíceis de resolver mas depois o mau-estar desvanece porque afinal a resolução do problema foi fácil basta mais esforço.”</p> <p>“ Alguma depressão não digo no sentido lato da palavra nem que seja momentânea, desmotivação, ansiedade (...) e às vezes falta de, de encorajamento próprio para tentar sobrepor a isso e pra dar a volta por cima à situação.”</p>
	<p>Satisfação no trabalho</p> <p>Boas condições de trabalho</p>	<p>“ Um bom chefe (...) um bom líder, mobilizar-nos isto é à equipa, e eu incluída, para um objetivo e proporcionarmos motivação muitas vezes a motivação nem sempre pode ser monetária mas acima de tudo a recompensa pessoal se o trabalho for bem feito onde cabe o elogio e nem só a crítica (...)”.</p> <p>“ (...) eu enquanto profissional penso sempre na resolução dos problemas da pessoa, ficar com uma boa impressão e imagem da instituição e isso deixa-me satisfeita.”</p> <p>“ Gera satisfação acima de tudo o saber que o serviço que eu estou a prestar (...)é um bom serviço que as pessoas sentem isto(...)procuro responder sempre da melhor maneira, sinto que as pessoas quando passam por aqui(...) levem uma boa impressão não digo de mim enquanto colaboradora mas acima de tudo do serviço(...). Insatisfação... às vezes alguma burocracia que à partida nós achamos que ela não é necessária (...) isto é procedimentos que têm que ser levados em conta situações que têm que cumprir os seus prazos isto é (...) porque as coisas têm todas um seguimento e às vezes situações em que a resposta não depende de mim mas de outros e a resposta tarda em chegar, ou quando chega não é satisfatória isso cria-me insatisfação.”</p> <p>Aspetos? Bem os aspetos físicos que nos é proporcionado pela instituição em ter um bom computador ter os instrumentos ter salário. (...) Mas eu também costumo dizer que a iniciativa (...) e se não temos vamos procurar resolver de outra forma que não acarrete custos (...) tentar fazer um documento sem que haja condições para tal (...)</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ (...) sinto que algumas vezes descuro a vida pessoal o facto também de não ter filhos pode ajudar... ou ao contrário não é? a que não dê tanta atenção à vida pessoal como devia dar... e felizmente tenho um bom suporte pelo menos compreensivo nesse aspeto (...) Neste caso sim, partilho as tarefas com o companheiro(...) só do companheiro.”</p> <p>“ (...) a descontração e a proteção e a certeza de que gostam de mim como pessoa e que os defeitos que às vezes sobressaem a nível profissional não são conhecidos a nível familiar portanto sinto que não estou a ser testada, porque invariavelmente nós somos testados, e somos colocados perante desafios diários no nosso trabalho, a nível familiar sinto que posso ser eu mesma! Sem qualquer preocupação e mostrar os defeitos não é? Por mais que eu também tente e mostre a maneira que eu sou sem máscara, e às vezes isso já teve outras situações não muito boas no trabalho, masporto de abrigo acima de tudo, e a sensação de bem-estar e de conforto é outra zona de conforto, que eu tenho na minha, é a família neste caso o companheiro. (...) Agrada-me menos quando me mandam calar porque estou farta de falar de trabalho (...) e alguns atrasos que eu às vezes já tive, já saio tarde do trabalho e já chego tarde ao encontro ou à situação familiar... sim, sim, no geral é isso.”</p> <p>“ Tenho os tempos de lazer que eu gosto de ter... sim a cozinhar liberta-me as minhas experiências gastronómicas de vez em quando levam a isso, estar com amigos é aquela descontração de que... podemos ter todos os mesmos problemas ao nível do trabalho por exemplo mas não estamos sistematicamente a falar nesses problemas, ir ao cinema gosto imenso de ir ao cinema, estar em casa a arrumar coisas (...), estar com o meu companheiro muitas vezes quietos sem falarmos um com o outro, ver televisão, ler um bom livro sim, muitas vezes estar nem que seja a apreciar uma vista.”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E3
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde?... ter saúde é não precisar de ir ao médico! É todas as dorezinhas ou mal-estar que vamos tendo de vez em quando que se consigam resolver com descanso com um comprimido de vez em quando não precisar de recorrer a um médico pra, pra tratar.”</p> <p>“ (...) não tenho o mesmo ânimo para fazer as coisas! E nesse aspeto eu sou muito transparente porque fisicamente fico logo diferente, logo! o meu rosto denuncia muito o estado de saúde(....).”</p> <p>“ Sim para além dos partos que temos a licença normal... tive que ficar um mês de atestado fui operada (...)”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ O bem-estar já envolve mais do que só a saúde envolve também componentes mais psicológicas que... que me façam sentir feliz que eu tenha a minha componente familiar bem! Os meus filhos bem! e aí o bem-estar pra mim já não é só físico envolvem também estar fisicamente bem, mas psicologicamente bem também!”</p> <p>“ O bem-estar... é uma preocupação (...) vai ter influencia no meu ambiente familiar (...) a maneira como eu lido com os meus filhos e naquilo que eu passo para eles... se passo mensagens de stress ou mensagens de calma e eles próprios também depois vão agir(...)de forma mais calma ou mais agitada consoante aquilo que eu sou com eles... se for mais stressada eles próprios também ficam mais stressados(...).”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) eu tive um problema de saúde... que fez com que eu ficasse muito medrosa em relação a esse assunto ou seja sou capaz agora de exagerar uma simples dor de cabeça(...).”</p> <p>“ tenho consultas regulares duas vezes por ano. (...) Mas estou alerta para os sinais que o corpo nos dá. (...)”</p> <p>“ (...) são estratégias que eu defino de caso a caso(...) tento sempre identificar porque é que eu não estou em pleno bem-estar e depois dependendo da origem do que eu identifique eu vou usar uma estratégia diferente. Por exemplo eu gosto de ouvir música (...) e isso ajuda-me a superar, e outra coisa que me ajuda a superar os meus momentos de menos bem-estar é ver desporto, (...) a relaxar, e ajuda-me a esquecer um bocadinho algum problema ou alguma queixita que eu tenha, ajuda-me.”</p> <p>“Não sei se tenho uma estratégia! é quase lidar com os casos à medida que eles aparecem, não tenho uma estratégia única tento concentrar-me mais no trabalho para ver se às vezes esqueço certas maleitas, certos problemas(...).”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E3
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Muita, muita é uma realização, primeiro é com aquilo que eu aqui ganho (...) que nós alimentamos a nossa família e fazemos o estilo de vida que temos (...) Por um lado é o meu ganha-pão, por outro lado é uma realização pessoal muito importante pra minha vida, sinto-me bem com aquilo que faço, gosto daquilo que faço, e acho que isso transparece depois na forma como eu própria vivo e como eu encaminho a minha vida.”</p> <p>“ (...) o fato de eu gostar daquilo que faço e de estar onde estou, nunca me fez a pensar quem me dera sair daqui! Ou quem me dera mudar! mas não ponho de lado nunca a hipótese de fazer coisas diferentes!(...)”</p> <p>“ (...) o meu trabalho e o meu desempenho aqui é completamente diferente daqueles dias em que eu venho cheia de energia em que me sinto bem, em que sinto e não tenho nenhum problema, por exemplo (...) sobre os sinais que o corpo nos dá! (...)eu exagerava esses sinais, a leitura que fazia deles era sempre de coisas muito más(...) pois esse dia aqui eu andava numa desconcentração total! O dia em que metia na cabeça se metesse na cabeça, que tinha um problema de saúde isso imediatamente tinha reflexos no meu desempenho profissional(...) eu não consigo dissociar o meu bem estar, do meu desempenho profissional nota-se claramente.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ (...) eu não estou presa a uma a um lugar ou às pessoas, eu gosto daquilo que faço e gosto de experimentar coisas novas (...)é interessante e aprendemos tanto e agora também com a idade a avançar, a maturidade que vamos ganhando com isso eu acho que era mais interessante agora por em prática as várias experiencias que já fomos vivendo e aplicá-las numa coisa nova, acho que devia ser interessante.”</p> <p>“ Sinto, sinto... quando um chefe concede espaço para haver iniciativa ao mesmo tempo está a dizer eu confio e isso é fundamental! E ao dizer eu confio tá também a dizer se correr mal eu estou cá para resolver (...)”</p>

	<p>Relações laborais</p>	<p>“ O ser fiel e o companheirismo valorizo muito! e o facto de alguém estar disponível para ajudar, porque(...), eu nunca conseguirei ter sucesso sozinha ou isoladamente, o meu sucesso depende das ajudas que eu tenho e depende do sucesso de equipas que trabalham à minha volta porque o meu trabalho envolve muita gente muitas equipas e se eu não tiver atrás de mim alguém que me apoie devidamente, e depois os serviços com quem eu trabalho se eles próprios não funcionarem (...) se eles não me ajudarem eu não faço um bom trabalho eu acho que isso é fundamental.”</p> <p>“ (...)Valorizo o reconhecimento lá está, pra mim o reconhecer o valorizar as coisas é muito importante, valorizo a confiança e valorizo a autonomia.”</p> <p>“ Ajuda pessoal ou familiar? Não, não ... com um colega não... mas de trabalho sim estou sempre a recorrer eu sempre que posso e sempre que tenha uma duvida recorro aos meus colegas e deixo-os à vontade (...) (...) Sim já ajudei ... várias vezes principalmente no trabalho (...).</p> <p>“ Atividades de lazer? Não, por norma não, de vez em quando fazemos encontros a um domingo ou sábado (...) mas por norma não! Isso é muito esporádico, mas por norma não.</p> <p>(...) podia haver mais iniciativas que envolvessem as pessoas e que pusessem as pessoas a lidar umas com as outras sem ser no ambiente de trabalho e profissional só para falar de trabalho, por exemplo contra mim falo sei que se organizou, uma caminhada eu não pude ir, mas é uma boa iniciativa porque as pessoas convivem, e estiveram com certeza a fazer que não era de trabalho, nem a falar de trabalho.</p>
--	--------------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E3
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ se alguma coisa tivesse corrido mal no trabalho eu era imediatamente levada a pensar que a culpa era minha, fui eu que fiz mal fui eu que errei!, mas depois acalmava analisava e chegava à conclusão e percebia que nem sempre era assim (...) vamos com isso ficando mais maduras e percebendo que ganhando confiança e segurança, mas também já tive situações em que eu acordava de noite e não conseguia dormir a pensar em determinados problemas, então como é que eu resolvo os problemas, é enfrentando-os (...)”</p> <p>“ (...)... pensando que neste lugar atendemos vários tipos de pessoas (...) nós temos que saber receber essas pessoas, e às vezes há um esforço maior que fazemos como receber essas pessoas para não atingir o ridículo e o saloio mas ... nunca, não sinto que seja um esforço, não sinto que seja difícil.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...)eu acho que sou uma pessoa que me adapto bem a qualquer ambiente a qualquer contexto e tenho humildade suficiente para me adaptar, e ser eu a mudar para encaixar nas coisas”</p> <p>“ (...) as pessoas se calhar notam que eu não estou a ser sincera (...) mas há situações, eu acho que consigo disfarçar porque... há situações que tem mesmo que ser! e que temos mesmo que disfarçar, e vamos aprender isso com o tempo mas felizmente nunca tive nenhuma situação muito complicada que me obrigasse a disfarçar assim tanto! que fosse perceptível que eu estava mesmo a fazer uma expressão que não correspondia ao que eu sentia... Mas acho que, ... uma situação ... assim me faz sentir falsa! Não gosto, não gosto... mas faço muitas vezes sorrisos quando não me apetece sorrir, mas isso para mim isso são coisas mais simples, mas como disse felizmente nunca tive situações assim(...) mesmo no dia-a-dia estas situações requerem algum treino e é por isso que é uma vantagem da idade e experiência que nós vamos conseguindo fazer isso um bocadinho melhor(...) por exemplo eu aqui tenho que receber muita gente, e receber sempre com um sorriso e de forma muito simpática(...)esses dias sinto-me cansada, cansada, mas vou ser muito muito sincera, eu não tenho praticamente situações permanentes em que eu chegue ao fim de um dia cansada, por estar a fazer um esforço...um esforço emocional felizmente não tenho”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ (...) uma pessoa às vezes perde vontade de fazer certas coisas, ou vontade de sacrificar por certas coisas, porque percebe que não vale a pena, porque se estamos numa situação de conflito, e se percebemos que as pessoas não estão preocupadas, não estão interessadas em trabalhar, em dar... em por o seu serviço em prol da instituição da imagem da instituição, faz-nos pensar, vale a pena?”</p> <p>“ por exemplo o facto de estarmos a viver uma situação mais tensa no trabalho, ou o ambiente não estar tão bom, levamos connosco esse problema, ou mesmo que digamos que não o vamos levar connosco afeta sempre, afeta o nosso estado de espirito e depois reflete-se e comigo, aconteceu e refletiu-se no tratamento diário com os meus filhos, a falta de paciência fazem uma coisinha tudo bem, à segunda já estou sem paciência nenhuma.(...)”</p> <p>“ (...)os problemas pessoais afetam muito muito, muito mesmo eu sou uma pessoa que fico muito afetada porque perco vontade, perco concentração e perco motivação.”</p> <p>“ a vida familiar é o nosso refúgio é o à-vontade que nós temos, é o apoio que nós sentimos e é o escape quando estou completamente dedicada à vida familiar, eu esqueço os problemas que trago aqui, embora às vezes à noite quando...se o problema é grave, tira-me o sono, mas é muito importante”</p> <p>“ (...)o meu marido é a pessoa talvez a única pessoa na família com quem eu falo sobre os meus momentos menos bom, tenho apoio e desabafo.</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E3
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ Mau ambiente das pessoas, as pessoas estarem umas contra as outras, as pessoas não terem espírito de grupo nem espírito de equipa, serem muito individualistas e não olharem ao bem da instituição mas ao bem próprio, (...) o que lhes interessa é chegar ao final do mês e receber o dinheiro e isso revolta-me!”</p> <p>“ Perceber que as pessoas estão alinhadas e que estão empenhadas em vestir a camisola, (...), isso e fazer perceber que estamos numa equipa! Que há bom ambiente que as pessoas estão todas a lutar pelo mesmo bem, e não cada uma pelo seu bem e pois quando cada uma luta por si significa que não se preocupa em prejudicar quem está ao lado.”</p> <p>“ (...) podem pôr as pessoas deprimidas, tristes e muito aborrecidas aquelas situações de ansiedade e stress que muitas vezes se vive, e eu já a vivi uma situação em que eu andava completamente irritada, e notava isso onde? Em casa com os meus familiares mais diretos com os meus filhos (...)”</p> <p>“ (...)o facto de estarmos a viver uma situação mais tensa no trabalho ou o ambiente não estar tão bom, levamos connosco esse problema ou mesmo que digamos que não o vamos levar connosco, afeta, sempre afeta o nosso estado de espírito, e depois reflete-se, e comigo aconteceu e refletiu-se no tratamento diário com os meus filhos, a falta de paciência fazem uma coisinha tudo bem à segunda já estou sem paciência nenhuma, são crianças!(...) Era o stress acumulado as tensões acumuladas do trabalho.”</p> <p>“ (...) perceber ao fim de algum tempo que tinha pessoas com quem eu trabalhava que diziam mal de mim... colegas de trabalho que à chefia superior da casa diziam coisas inacreditáveis(...)tinha confiança naquilo que fazia, e a minha chefia direta tinha uma boa imagem de mim por isso eu estava um bocadinho salvaguardada (...) se fosse a minha chefia direta a ter uma má imagem de mim não sei se ia ser fácil aguentar, acredito que fosse muito complicado eu me levantar todos os dias, para vir trabalhar todos os dias(...)”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Reconhecimento e gosto pelas tarefas que faço. Eu sinto-me motivada por aquilo que faço porque eu gosto daquilo que faço. Felizmente eu faço aquilo que gosto.”</p> <p>“ (...) Injustiça, falta de reconhecimento, falta de agradecimento, isso para mim gera-me muita insatisfação.”</p> <p>“ (...) depois destes cortes no salário não...claro, devia receber mais(...) são muitas dores de cabeça que nós temos, e muitas preocupações, (...) e fazendo comparação eu não me queixo! (...) eu noto é que há pessoas que têm categorias parecidas com a minha, e que recebem pouco menos(...) aquilo que eu faço, e as responsabilidades, e as chatices, e os problemas, são incomparáveis, por isso... é nesse aspeto além de que é trabalho à noite, e ao fim de semana!</p>

	Boas condições de trabalho	<p>“ (...) eu e falo por mim como é óbvio, sinto vontade de vir trabalhar todos os dias às vezes sabendo que venho encarar aqui problemas muito complicados, é porque o ambiente é bom, é um ambiente de trabalho exigente de trabalho, mas ou mesmo tempo descontraído, existe humor suficiente para desanuviar situações mais complicadas e isso é muito importante.”</p> <p>“ (...)mas aquilo que eu mudava eram algumas mentalidades, que precisam de se encaixar mais num espírito de grupo, e num espírito de equipa, e eu se pudesse mudava mentalidade de pessoas!”</p> <p>“ Humor... espírito de equipa e...objetivos comuns de grupo e não individuais.”</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ Eu faço um esforço muito grande, e desdobro-me muito para conseguir conciliar, felizmente os meus filhos já vão sendo mais crescidos (...) felizmente que as escolas já estão mais preparadas para entreter, ocupar, e tomar conta dos miúdos para que eu consiga entrar aqui e poder estar sossegada(...) Ando sempre a correr, sempre a correr, e por isso é que eu... ao fim de semana não gosto de ter horas, porque eu passo de segunda a sexta a correr, são as horas de os levar à escola, são a horas de entrar aqui, embora eu não tenha horário, não gosto de chegar depois da nove horas (...) mas não é fácil conciliar, exige um esforço muito grande físico da parte de quem é uma profissional, mãe, e dona de casa, porque no fundo fazemos isso tudo e não é fácil conciliar!”</p> <p>“ (...) Tenho empregada.”</p> <p>“ Bom se pensar que tenho filhos pequenos e o meu marido não trabalha cá, e não tenho grande solução e ir buscá-los e ir pra casa, mas o que me dá muito prazer é chegar a casa... por uma roupa mais prática e se for Verão sentar-me ao ar livre(...)para descontraír, se for Inverno sentar-me no quentinho e esticar-me”.</p> <p>“ (...) a vida durante a semana de segunda a sexta tá completamente preenchida, com as obrigações profissionais e de mãe e porque tenho alguma ajuda e já não tenho todas as tarefas domésticas que muitas mulheres também têm, e depois ao fim de semana, normalmente trabalho sempre em casa ao sábado, normalmente o sábado de manhã trabalho, domingo ao fim da tarde volto ao computador para (...) ou seja... raro é o domingo que eu me levanto e me deito sem pensar no trabalho”</p> <p>“ (...) quando eu vou stressada e o meu marido vai stressado e os dois que já vamos com a cabeça cheia, depois não temos paciência para os filhos(...) discutimos um com o outro, e depois são os filhos que levam a seguir(...) e essa é a parte que menos me agrada, é quando não há aquela tranquilidade que devia haver.</p> <p>“ (...) eu ao sábado de manhã sento-me sempre no computador a despachar coisas (...)e ao domingo a partir das seis sete da tarde tenho que ir sempre ao computador, se não, não me deito bem (...) mas eu tenho que deixar de levar trabalho para casa(...)eu percebo que prejudica, porque por exemplo eu estou sentada no sofá um domingo à tarde (...) e estou a pensar em despachar as coisas, porque eu às seis, sete horas tenho que ir para o computador e vem o meu filho e diz queres ver isto comigo ou queres jogar comigo, queres...ou ajuda-me aqui e eu digo desculpa mas agora não posso (...) e tenho a noção completa de que isso prejudica e muito”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E4
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde... sei lá para mim ter saúde é o que é pra toda a gente é estar bem é andar bem é sentir-me bem de manhã quando acordo, não ter problemas nenhuns, com nada, para já com a idade que tenho...problemas físicos, sim tirando a parte de uma operação (...) o resto ter saúde é o essencial da vida acho eu!”</p> <p>“ (...) se não tivermos saúde não conseguimos trabalhar, ... sentimo-nos mal, e não produzimos o que devíamos, e não temos capacidade nenhuma de resposta àquilo que nos pedem eu acho!”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) se uma pessoa não tem bem-estar não tem nada! (...) o meu bem-estar é eu poder dar uma vida boa para os meus filhos, estar bem comigo mesma apesar de às vezes isso não ser possível.”</p> <p>“ (...) se eu não tiver bem, se não tiver bem-estar não tenho nada, ... não tenho a saúde”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“Olhe é levar a vida! Andando e não pensar muito sobre o assunto, e deixar andar ... estar sempre atenta, mas levar a vida.”</p> <p>“ (...) tenho dois filhos ao meu encargo, preocupo-me bastante com a saúde, e com o bem-estar.”</p> <p>“ No último ano fui uma vez ao médico”</p> <p>“Já fui operada (...) tive que estar de atestado (...) foi só dessa vez.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E4
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Neste momento é monetariamente, porque se não trabalhar não tenho dinheiro para sustentar os meus filhos. E é a única pra já.”</p> <p>“ (...)é assim deixar de trabalhar não posso, porque...se eu conseguisse já tinha ido embora, já ... gosto de trabalhar na área das relações publicas porque gosto muito de trabalhar com o público, aqui era com alunos, se fosse fora seria relações públicas.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Neste momento também não deixam, (...) mesmo na altura em que estive noutros serviços, eu procurava ter iniciativa, nunca me deixavam passar da base, não, não”.</p> <p>“ (...) Uma pessoa gosta sempre de progredir, ora se não nos deixam uma pessoa sente-se um bocado posta... um bocadinho de lado, que não tem condições para trabalhar e que não gostam daquilo que se faz.”</p>
	Relações laborais	<p>“ A amizade e a confiança... não valorizo as intrigues que se geram em certas situações, e que prejudicam as pessoas. (...) Com os chefes, a sinceridade... (...)”</p> <p>“ (...) toda a situação que eu estou a viver neste momento e por tudo o que me fizeram, não tenho satisfação nenhuma nem alegria nenhuma, para participar no que quer que seja da UBI.”</p> <p>“ A nível pessoal não. De trabalho sim, já várias vezes, se há alguma coisa que eu não sei fazer, ajudam. Trabalhamos aqui todos, e em trabalho ajudamo-nos mutuamente, só...(..)</p>

Dimensão	Categoria de análise	E4
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) o facto de me mandarem de castigo para um sítio onde eu não queria vir! (...) tenho sofrido sim, porque a situação que se criou foi uma situação entre duas pessoas, e que só ouviram o lado de uma, e não ouviram o lado da outra, portanto nunca ouviram a minha versão, e então por muito que eu não queira causa-me transtorno, e causa-me sofrimento.”</p> <p>“Não expresso! ... engulo, porque já ... por diversas vezes quando tentei... não me deixam avançar(...) eu decidi que a partir de determinada altura oiço, mas não emito opinião, nem expresso aquilo que estou no momento a sentir. (...) falo depois, e sinto que realmente eu podia ter feito mais do que fiz e que não consegui, depois a nível emocional mexe muito muito, sinto-me muito mal.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) se uma pessoa está mais em baixo, há momentos em que as pessoas em vez de nos ajudar a vir para cima ainda nos amachucam mais! e isso quer dizer no nosso trabalho, muitas vezes tem uma repercussão muito grande muito grande, e uma pessoa não se sente bem, e eu falo por mim porque eu sou uma pessoa muito emotiva e se estou bem estou bem, e se estou mal estou mal!.”</p> <p>“Para já tento ao máximo resolver as situações, se corre bem claro que fico feliz porque as coisas correm bem! Se correm mal é lógico que não posso ficar tão contente, e vou tentar minimizar, mas por vezes não é fácil.”</p> <p>“(…)Uma pessoa fica mais desmoralizada mas a vida continua, mesmo qua a gente não queira há sempre aquela coisinha que mexe.”</p> <p>“ (...) neste momento ainda continuo a ponderar sair do sitio onde estou, e ir para o meu sítio!(...)</p>
	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“A mim o estado de ânimo vai logo abaixo!... o eu saber que ter que vir trabalhar para esse sítio, desmotiva-me completamente e é como se me tivesse a dizer assim, tens que ir para ali porque tens mesmo que ir, e é vir forçado (...) e isto tem repercussão ao longo do meu trabalho claro. (...) e na saúde ando mais em baixo ando mais deprimida, ando mais irritada, ... com as pessoas em casa, com quem eu não me devia irritar... mas isso em regra geral é sempre assim.”</p> <p>“Há sempre uma preocupação ... no caso de uma doença, se é mais grave ou mais... uma pessoa está mais preocupada, é logico que estamos a fazer o nosso serviço, mas sempre com aquela preocupação, se está tudo bem e se for o caso de uma operação se correu bem, ou não, portanto afeta um bocadinho ... mais de concentração, uma pessoa não está tão concentrada no que está a fazer porque também está a pensar no que pode estar a acontecer no outro lado, ... por causa do problema de saúde, ou familiar.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E4
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“(…) Olhe espírito de equipa, (…) sinceridade, e que as pessoas se sintam bem com aquilo que estão a fazer.”</p> <p>“(…) causa-me mal estar muitas vezes as pessoas não serem sinceras e diretas comigo. Agora bem-estar? Neste momento nada! (…) Sim antes desta situação também não era muito, às vezes a gente vem trabalhar porque tem que vir trabalhar, e muitas vezes o bem-estar se não somos nós a criá-lo muitas vezes não existe, portanto.”</p> <p>“ A mim o estado de ânimo vai logo abaixo!...o eu saber que ter que vir trabalhar para esse sítio desmotiva-me completamente, e é como se me tivesse a dizer assim, tens que ir para ali porque tens mesmo que ir e é vir forçado (...)e isto tem repercussão ao longo do meu trabalho claro. (...) na saúde ando mais em baixo ando mais deprimida ando mais irritada... com as pessoas em casa com quem eu não me devia irritar... mas isso em regra geral é sempre assim.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ (...) já senti motivação mas neste momento não tenho motivação não tenho nada. Neste momento perante uma situação que eu estou a viver, e que fui obrigada a vir para um sítio que eu não queria, a desmotivação e a insatisfação é total.”</p> <p>“ (...) a situação que eu estou a viver foi, eu pedi para ir para um serviço, as coisas não correram bem, ... entretanto mudaram-me para um outro serviço, que não tem nada a ver com aquilo que eu fazia antigamente, e o que me motivava agora era eu voltar para o meu serviço.”</p> <p>eu estou a fazer funções que que acho que devia ser mais bem paga do que estou neste momento, ... isto comparativamente com outras colegas minhas que estão na mesma situação que eu, e ganham mais (...) não há progressão nas carreiras, neste momento está tudo parado para alguns.</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“(…) aqui não existem, aqui... pelo menos na minha posição... (…) Olhe espírito de equipa, como falei à bocado sinceridade, e que as pessoas se sintam bem com aquilo que estão a fazer.”</p>

	Conciliação trabalho e família	<p>“ (...) sem a família nós não somos nada! Sim a minha família dá-me esse apoio, sim sinto-me verdadeiramente apoiada.”</p> <p>“ (...) Se eu vou daqui chateada muitas vezes, chego a casa quem leva são eles que nem têm nada a haver, com o que se passou aqui, e muitas vezes nós aqui não podemos barafustar entre aspas, e quando chegamos a casa o primeiro que nos apanha, é o primeiro que leva.”</p> <p>“ Consigo, não tem problema nenhum, sim, (...) tenho apoio da minha mãe, mas consigo, não há problema nenhum os meus filhos também já são crescidos e também apoiam e fazem, e não há problema nenhum.”</p> <p>“ Porque neste momento é assim... nós o serviço é cada vez mais!, cada vez trabalhamos, cada vez trabalhamos mais horas! Muito mais horas do que trabalhávamos antigamente, e então é assim, nós para termos uma vida familiar em casa, temos que fazer as coisas (...) podemos ter algum apoio, mas não temos todo o apoio, então gostaríamos de fazer mais coisas, e não temos tempo! (...) Fazer passeios à serra de vez em quando... mas também é muito pouco, não temos quase tempo para nada.”</p>
--	--------------------------------	--

Dimensão	Categoria de análise	E5
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde... ter saúde é viver mais ao menos, viver despreocupado, não ter, não estar dependente de tratamentos, ou medicamentos (...) a gente sabe o que é ter saúde, ... mas, definir o que é ter saúde no meu entender como eu sou pouco ligada a doenças, é sentir-me bem despreocupada, não ter esse peso de ter que estar ligada a algum tratamento, ou mal-estar.</p> <p>“ (...) Percebo quando não estou com o meu bio ritmo normal, ... normalmente ignoro os sinais que o meu corpo me dá, o meu mal por vezes, o meu mal é não prestar muita atenção a estes sinais, ... talvez porque isto poderia implicar algumas mudanças na minha rotina, e isso...mas eu penso que isto poderá ter a ver com a maneira de ser das pessoas, há pessoas que estão mais atentas a todas as mudanças que ocorrem, e há outras que vivem mais despreocupadas nesse aspeto! (...)</p> <p>(...) se me falta a saúde, afeta-me o trabalho! (...) Tive uma experiência ... em que tive que fazer alguma ginástica para não afetar, (...) estive em tratamentos e não estive na Covilhã, aí tive que faltar, e não tive outro remédio, mas para dizer que faltei mês e meio, ... enquanto estive fora estive muito angustiada, por não estar aqui! Lá tentando sempre através da internet e de outros meios estar sempre ligada e fazer alguma coisa para não perder a passada que era o que mais me afligia.</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) bem-estar implica além da saúde outras coisas mais não é? Nós temos saúde e às vezes andamos... não tão satisfeitos com a nossa vida, o bem-estar é mais amplo do que ter saúde, e envolve não só a parte física, como a emocional, principalmente.</p>

	<p>Estratégia de atuação /resposta</p>	<p>“ (...) a saúde a partir de há pouco tempo passou a ser uma preocupação, ... não reflexiva, mas mais pelo que vai afetar o meu agregado familiar, (...) o bem-estar, vivo despreocupada mas procuro sempre alcançar.”</p> <p>“ (...) tenho estado (...) a viver de forma angustiada pela falta tempo, ... mas eu própria sinto que há alturas em que o meu organismo não dá mais! Aquilo não dá mais, e nessas alturas eu própria obrigo-me a parar, vou fazer um bolo, vou arrumar o quarto (...) num momento de grande stress, ... parava mesmo! Ia, arrumava o quarto todo, limpava coisas que nunca limpava, e pronto aquilo era um momento que era quase como um botão automático de desligar, pra ... pra retemperar forças, e isso acontece muitas vezes, e quando estou mais stressada, é, vou tomar um banho de imersão que é coisa que eu nem gosto muito porque tenho a tensão para o baixo, mas é uma coisa que, ... que me faz bem pra relaxar”</p> <p>“ No último ano, bem... fui ao médico em Janeiro... depois tive alta e nunca mais fui!”</p> <p>“ (...) só fiquei fora na gravidez, ... para além da situação que já referi!”</p>
--	--	---

Dimensão	Categoria de análise	E5
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“(…)já vou fazer 20 anos para o próximo ano... e eu a verdade é que tenho uma ligação ou alimentei essa ligação, comprometimento vá, se é que se pode falar assim com UBI...tenho e falo com bastante orgulho no caminho que fui trilhando(…)”</p> <p>“(…)a partir do momento em que fui para o serviço em que estive a trabalhar na minha área tenho desde sempre sentido bastante (...) satisfação bastante, realização, e ligação com a UBI e portanto é como se costuma dizer é quase um cliché eu vestir a camisola, eu acho que sinto os problemas da UBI desta área como se fossem meus, quando digo da UBI das pessoas que têm problemas e que vem parar ao gabinete, sinto, e quero resolve-los como se fossem os meus.”</p> <p>“A importância é se calhar... é demais do que a que devia ter...ainda há pouco tempo... alguém daqui me estava a dizer... criticava mais ou menos...o estar cá fora da hora habitual (...) eu estava a dizer que tinha assuntos para fazer, e que não me importava (...) eu gosto de sair daqui quando sinto que cumpro as minhas tarefas(...) justifiquei o que ganho, eu tenho muito essa preocupação... de que é no fim do mês não ter sido por favor que aqui estive! Foi, ganhei aquilo que recebi! (...)”</p> <p>“(…) as minhas atividades profissionais realizam-me muito! Até porque ligado não só à doença como já referi antes, mas por exemplo uma coisa que me aflige muito (...) quando vou de férias! Fico meia stressada, porque quero deixar...quero ir de férias com tudo mais ou menos organizado, quero levar para férias as coisas que eu sei que podem vir a dar preocupação, quando eu não estou cá! Agora ainda bem que a UBI, está mesmo fechada mas tive sempre essa preocupação de levar os assuntos que possam vir a dar problemas, e depois quando venho...venho com força pra...pra por em ordem qualquer coisa que tenha ficado pendurado.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“(…) eu tenho! Isso é importante... porque se não tivesse isso era uma das coisas que me daria pouca satisfação...mas tenho iniciativa! (...) Nem toda é acolhida, mas gosto de poder sugerir alterações e sugerir recomendações, se é que se pode chamar isso (...) é importante para mim mesmo que não seja acolhida,...ultimamente nem têm sido muito acolhidas, mas o facto de eu poder dizer, também me dá alguma motivação mesmo que não seja acolhida se calhar mais tarde vão ver que se se tivessem feito assim ou assado, até mais tarde podem reconhecer com o tempo.”</p>

	Relações laborais	<p>“Lealdade...sim lealdade. Com os chefes, respeito... acho que sim, respeito!”</p> <p>“ sim, já tive ajuda familiar e pessoal ... e de trabalho, se eu tivesse problemas ... normalmente conto comigo, com essa iniciativa de ir falar... mas tenho impressão que se algum colega me pudesse ajudar, eu não hesitaria em recorrer. (...) ajudou algum colega? Já, e em termos de trabalho também,... já vários.”</p> <p>“ Quando tenho fico satisfeita, e é uma coisa que ajuda (...) sempre que saímos, via que havia uma melhor interação. Sair do contexto de trabalho é muito importante”</p> <p>“Tento, eu acho que há muita divulgação, de muitas! e eu por vezes eu não leio todas, mas aquela que são mais representativas eu tento sempre participar, dias da UBI além das atividades da própria UBI, mais festivas, e nas de lazer também, nos almoços, jantares, sardinhas.”</p>
--	-------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E5
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) sim enfrento... mas isso é um bocado... ossos do ofício, (...) já estive em reuniões que não me apetecia estar lá! Já fui convocada para outras pra ser bode expiatório, ... e isso mexe com as emoções, uma pessoa fica porque tem respeito, não é? E porque é o papel, é assumir a culpa que não é nossa, mas lá está e porque é o meu feitio, (...) com educação e respeito, tentei a seguir reunir-me com quem me colocou nessa situação, e expressar os meus sentimentos (...)”</p> <p>“ Eu lembro-me, essa situação concreta, que eu me estou a recordar eu estava grávida! Fui chamada para ser bode expiatório, onde eram só homens, ... foi-me dada as culpas de umas coisas que eu não tinha! E eu fiquei, ouvi, saí, e fartei-me de chorar, chorei que nem uma desalmada! Mas depois de todos irem embora pedi para falar com o responsável, e disse-lhe, e ele pediu-me desculpa porque também sabia que aquilo não era para mim por acaso, porque se calhar noutra situação (...) nem teria oportunidade de esclarecer, e sentir-me mal (...)”</p> <p>“ (...) no meu trabalho já aconteceu várias vezes, e já tive outras situações em que tive de esclarecer e clarificar situações, mal entendidos, e isso, mas nunca deixei de o fazer isso com educação, e com correção, nunca deixar coisas por dizer, (...) sempre com educação claro.”</p>

	<p>Capacidade para gerir emoções e se adaptar</p>	<p>“ Se a tendência for ultrapassar ... uma pessoa sente quase uma pequena vitória, ou que está no bom caminho, ou que fez bem ir por ali, se por acaso se deixar entregar é mau, e não se vai sentir bem para o trabalho.”</p> <p>“(…)houve aqui umas alterações(…) eu senti o meu comprometimento com a universidade afetado, e foi aí que eu pensei que se calhar era melhor mudar, (...) isso foi quase de um dia para o outro, quando me senti muito triste com as coisas que estavam acontecer, mas também fruto do meu feitio, de não baixar os braços e de ir à luta, e de sugerir outras coisas, também acho que dei a volta à situação no sentido de tomar como um desafio, começar não do zero, mas praticamente (...) senti sofrimento, senti sofrimento quase dor, foi quase como uma traição, (...) foi de um dia para o outro... no dia em que tive essa... esse mau feedback senti isso tudo, tudo negro e dormi sobre o assunto, e no dia seguinte vim com a perspetiva de, ... é um novo desafio! (...)”</p> <p>“ Olhe esta última situação que eu referi à pouco, influenciou a minha saúde, que eu estive sem dormir, e naquele dia e de um dia para o outro que falei, senti-me mal, e claro se eu tivesse baixado os braços... esse havia de ser o meu estado, e isso afeta a saúde com certeza do trabalhador, e o ambiente de trabalho, o que leva a um grande mal-estar.”</p>
	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Quando não corre bem, ... quando corre bem esta tudo bem, não é? Quando temos alguma coisa mal resolvida, e isso transporta-nos um pouco para casa! Sim procuro apoio com os meus filhos”</p> <p>“ Um bolo! (risos), Acho que as mulheres têm essa, essa mais-valia que é poderem exteriorizar, ou descansar com mais trabalho! Mas com trabalho agradável, e que as compense de outra forma, mas sim normalmente para mim, chegar exausta não é sentar-me no sofá! É fazer algo que me dê prazer (...) o que mais me compensa são os filhos, e o estar em casa.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E5
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) Sim depressão, depressão é uma coisa que eu vi, que é facilmente... e que depende da pessoa, porque há pessoas com tendência para estados mais depressivos, se eu fosse uma pessoa que não desse a volta à situação, eu naquele momento eu tenho a certeza que entraria por um processo desses, ... mas que, pronto o feitio da pessoa ajuda a dar o clique, e pronto, a não se resignar àquele estado e aquela situação, (...) a desmotivação no trabalho que também está decorrente, é a desmotivação, a falta de iniciativa, eu acho que se entrasse num processo desses a minha tendência era não fazer nada, não ter autonomia, não voltar a sugerir nada de diferente, e isso claro em termos de trabalho é mau, ... em termos pessoais também, porque afeta o nosso bem-estar físico e emocional, e portanto acho que pelo menos acho que tinha consequências, não só a nível individual, mas também no trabalho, com toda a certeza”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Gera satisfação quando há, ... não é palmadinhas nas costas, mas quando eu vejo que o trabalho de certa forma ficou bem feito, e foi reconhecido! ... A falta de reconhecimento, quando não tive tempo para fazer uma coisa tão bem como poderia ter feito, e tenho a noção de que poderia ter feito, quando...não tenho meios, mas também não me posso queixar muito porque quando não tenho aqui peço fora, ... livros ou qualquer coisa para ver, mas basicamente é isso.”</p> <p>“ Lá está falta de reconhecimento é o principal. (...) O bem-estar e ter as coisas todas organizadas, e ter tudo controlado, todos os, ... as situações tratadas, ver que a base de dados funciona bem, que os inquéritos de satisfação da qualidade venham com um bom feedback.”</p> <p>“ (...) se calhar ia buscar mais trabalho porque nesse aspeto também sou um bocado possessiva...e até demais! E então se calhar ia buscar coisas que sei que estão a fazer por outras vias, e que eu acho que faria melhor (...) traria alguém para me ajudar.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Boas condições de trabalho...pronto eu acho que é ter autonomia e ser ouvida mesmo que não se concorde, que se tome nota dos que as pessoas dizem (...) para dizer é porque já refletiram sobre aquilo que vão dizer ... e ninguém vai falar com o chefe, se não pensou qualquer coisa, o que eu vejo é que são ouvidos, pelo ouvido vá lá... mas não é um ouvido ativo... do tipo deixa-me ouvir o que esta pessoa tem para dizer, e que possa melhorar, ... isso raros os chefes que têm esse ouvido, mas penso que isso dá bem-estar às pessoas.”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Quando não corre bem, ... quando corre bem esta tudo bem, não é? Quando temos alguma coisa mal resolvida e isso, transporta-nos um pouco para casa!”</p> <p>“ Com muita ginástica e método mas consegue-se! Tenho uma empregada, isso é uma grande coisa que muita gente não tem, e devia, esse é o meu maior apoio.”</p> <p>É ter as refeições em conjunto. Se os meus filhos estão felizes, se as coisas lhes correm bem, ... se também com o meu marido está tudo bem. (...).”</p> <p>“ Completamente ... Completamente, não ficam lá fora! Mas procuro mergulhar no trabalho, mas dependendo da situação e da gravidade, ... já, já passei, mal por isso”.</p> <p>“sair às 6h é mais chato do que sair às 5.30, mas eu também nunca cumpri esse horário, mas acho que o fim do dia é muito importante, e já retempera forças.</p> <p>“Se eu não tivesse agora as aulas, e essa parte mais stressante que é voluntária, não é? Portanto, não posso atribuir culpas a ninguém, mas acho que sim, se fosse só o trabalho acho que dá para o lazer. (...).”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E5
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde... ter saúde é viver mais ao menos, viver despreocupado, não ter, não estar dependente de tratamentos, ou medicamentos (...) a gente sabe o que é ter saúde, ... mas, definir o que é ter saúde no meu entender como eu sou pouco ligada a doenças, é sentir-me bem despreocupada, não ter esse peso de ter que estar ligada a algum tratamento, ou mal-estar.</p> <p>“ (...) Percebo quando não estou com o meu bio ritmo normal, ... normalmente ignoro os sinais que o meu corpo me dá, o meu mal por vezes, o meu mal é não prestar muita atenção a estes sinais, ... talvez porque isto poderia implicar algumas mudanças na minha rotina, e isso...mas eu penso que isto poderá ter a ver com a maneira de ser das pessoas, há pessoas que estão mais atentas a todas as mudanças que ocorrem, e há outras que vivem mais despreocupadas nesse aspeto! (...)</p> <p>(...) se me falta a saúde, afeta-me o trabalho! (...) Tive uma experiência ... em que tive que fazer alguma ginástica para não afetar, (...) estive em tratamentos e não estive na Covilhã, aí tive que faltar, e não tive outro remédio, mas para dizer que faltei mês e meio, ... enquanto estive fora estive muito angustiada, por não estar aqui! Lá tentando sempre através da internet e de outros meios estar sempre ligada e fazer alguma coisa para não perder a passada que era o que mais me afligia.</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) bem-estar implica além da saúde outras coisas mais não é? Nós temos saúde e às vezes andamos... não tão satisfeitos com a nossa vida, o bem-estar é mais amplo do que ter saúde, e envolve não só a parte física, como a emocional, principalmente.</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) a saúde a partir de há pouco tempo passou a ser uma preocupação, ... não reflexiva, mas mais pelo que vai afetar o meu agregado familiar, (...) o bem-estar, vivo despreocupada mas procuro sempre alcançar.”</p> <p>“ (...) tenho estado (...) a viver de forma angustiada pela falta tempo, ... mas eu própria sinto que há alturas em que o meu organismo não dá mais! Aquilo não dá mais, e nessas alturas eu própria obrigo-me a parar, vou fazer um bolo, vou arrumar o quarto (...) num momento de grande stress, ... parava mesmo! Ia, arrumava o quarto todo, limpava coisas que nunca limpava, e pronto aquilo era um momento que era quase como um botão automático de desligar, pra ... pra retemperar forças, e isso acontece muitas vezes, e quando estou mais stressada, é, vou tomar um banho de imersão que é coisa que eu nem gosto muito porque tenho a tensão para o baixo, mas é uma coisa que, ... que me faz bem pra relaxar”</p> <p>“ No último ano, bem... fui ao médico em Janeiro... depois tive alta e nunca mais fui!”</p> <p>“ (...) só fiquei fora na gravidez, ... para além da situação que já referi!”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E5
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“(…)já vou fazer 20 anos para o próximo ano... e eu a verdade é que tenho uma ligação ou alimentei essa ligação, comprometimento vá, se é que se pode falar assim com UBI...tenho e falo com bastante orgulho no caminho que fui trilhando(…)”</p> <p>“(…)a partir do momento em que fui para o serviço em que estive a trabalhar na minha área tenho desde sempre sentido bastante (...) satisfação bastante, realização, e ligação com a UBI e portanto é como se costuma dizer é quase um cliché eu vestir a camisola, eu acho que sinto os problemas da UBI desta área como se fossem meus, quando digo da UBI das pessoas que têm problemas e que vem parar ao gabinete, sinto, e quero resolve-los como se fossem os meus.”</p> <p>“A importância é se calhar... é demais do que a que devia ter...ainda há pouco tempo... alguém daqui me estava a dizer... criticava mais ou menos...o estar cá fora da hora habitual (...) eu estava a dizer que tinha assuntos para fazer, e que não me importava (...) eu gosto de sair daqui quando sinto que cumpro as minhas tarefas(...) justifiquei o que ganho, eu tenho muito essa preocupação... de que é no fim do mês não ter sido por favor que aqui estive! Foi, ganhei aquilo que recebi! (...)”</p> <p>“(…) as minhas atividades profissionais realizam-me muito! Até porque ligado não só à doença como já referi antes, mas por exemplo uma coisa que me aflige muito (...) quando vou de férias! Fico meia stressada, porque quero deixar...quero ir de férias com tudo mais ou menos organizado, quero levar para férias as coisas que eu sei que podem vir a dar preocupação, quando eu não estou cá! Agora ainda bem que a UBI, está mesmo fechada mas tive sempre essa preocupação de levar os assuntos que possam vir a dar problemas, e depois quando venho...venho com força pra...pra por em ordem qualquer coisa que tenha ficado pendurado.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“(…) eu tenho! Isso é importante... porque se não tivesse isso era uma das coisas que me daria pouca satisfação...mas tenho iniciativa! (...) Nem toda é acolhida, mas gosto de poder sugerir alterações e sugerir recomendações, se é que se pode chamar isso (...) é importante para mim mesmo que não seja acolhida,...ultimamente nem têm sido muito acolhidas, mas o facto de eu poder dizer, também me dá alguma motivação mesmo que não seja acolhida se calhar mais tarde vão ver que se se tivessem feito assim ou assado, até mais tarde podem reconhecer com o tempo.”</p>

	Relações laborais	<p>“Lealdade...sim lealdade. Com os chefes, respeito... acho que sim, respeito!”</p> <p>“ sim, já tive ajuda familiar e pessoal ... e de trabalho, se eu tivesse problemas ... normalmente conto comigo, com essa iniciativa de ir falar... mas tenho impressão que se algum colega me pudesse ajudar, eu não hesitaria em recorrer. (...) ajudou algum colega? Já, e em termos de trabalho também,... já vários.”</p> <p>“ Quando tenho fico satisfeita, e é uma coisa que ajuda (...) sempre que saímos, via que havia uma melhor interação. Sair do contexto de trabalho é muito importante”</p> <p>“Tento, eu acho que há muita divulgação, de muitas! e eu por vezes eu não leio todas, mas aquela que são mais representativas eu tento sempre participar, dias da UBI além das atividades da própria UBI, mais festivas, e nas de lazer também, nos almoços, jantares, sardinhas.”</p>
--	-------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E5
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) sim enfrento... mas isso é um bocado... ossos do ofício, (...) já estive em reuniões que não me apetecia estar lá! Já fui convocada para outras pra ser bode expiatório, ... e isso mexe com as emoções, uma pessoa fica porque tem respeito, não é? E porque é o papel, é assumir a culpa que não é nossa, mas lá está e porque é o meu feitio, (...) com educação e respeito, tentei a seguir reunir-me com quem me colocou nessa situação, e expressar os meus sentimentos (...)”</p> <p>“ Eu lembro-me, essa situação concreta, que eu me estou a recordar eu estava grávida! Fui chamada para ser bode expiatório, onde eram só homens, ... foi-me dada as culpas de umas coisas que eu não tinha! E eu fiquei, ouvi, saí, e fartei-me de chorar, chorei que nem uma desalmada! Mas depois de todos irem embora pedi para falar com o responsável, e disse-lhe, e ele pediu-me desculpa porque também sabia que aquilo não era para mim por acaso, porque se calhar noutra situação (...) nem teria oportunidade de esclarecer, e sentir-me mal (...)”</p> <p>“ (...) no meu trabalho já aconteceu várias vezes, e já tive outras situações em que tive de esclarecer e clarificar situações, mal entendidos, e isso, mas nunca deixei de o fazer isso com educação, e com correção, nunca deixar coisas por dizer, (...) sempre com educação claro.”</p>

	<p>Capacidade para gerir emoções e se adaptar</p>	<p>“ Se a tendência for ultrapassar ... uma pessoa sente quase uma pequena vitória, ou que está no bom caminho, ou que fez bem ir por ali, se por acaso se deixar entregar é mau, e não se vai sentir bem para o trabalho.”</p> <p>“(…)houve aqui umas alterações(…) eu senti o meu comprometimento com a universidade afetado, e foi aí que eu pensei que se calhar era melhor mudar, (...) isso foi quase de um dia para o outro, quando me senti muito triste com as coisas que estavam acontecer, mas também fruto do meu feitio, de não baixar os braços e de ir à luta, e de sugerir outras coisas, também acho que dei a volta à situação no sentido de tomar como um desafio, começar não do zero, mas praticamente (...) senti sofrimento, senti sofrimento quase dor, foi quase como uma traição, (...) foi de um dia para o outro... no dia em que tive essa... esse mau feedback senti isso tudo, tudo negro e dormi sobre o assunto, e no dia seguinte vim com a perspetiva de, ... é um novo desafio! (...)”</p> <p>“ Olhe esta última situação que eu referi à pouco, influenciou a minha saúde, que eu estive sem dormir, e naquele dia e de um dia para o outro que falei, senti-me mal, e claro se eu tivesse baixado os braços... esse havia de ser o meu estado, e isso afeta a saúde com certeza do trabalhador, e o ambiente de trabalho, o que leva a um grande mal-estar.”</p>
	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Quando não corre bem, ... quando corre bem esta tudo bem, não é? Quando temos alguma coisa mal resolvida, e isso transporta-nos um pouco para casa! Sim procuro apoio com os meus filhos”</p> <p>“ Um bolo! (risos), Acho que as mulheres têm essa, essa mais-valia que é poderem exteriorizar, ou descansar com mais trabalho! Mas com trabalho agradável, e que as compense de outra forma, mas sim normalmente para mim, chegar exausta não é sentar-me no sofá! É fazer algo que me dê prazer (...) o que mais me compensa são os filhos, e o estar em casa.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E5
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) Sim depressão, depressão é uma coisa que eu vi, que é facilmente... e que depende da pessoa, porque há pessoas com tendência para estados mais depressivos, se eu fosse uma pessoa que não desse a volta à situação, eu naquele momento eu tenho a certeza que entraria por um processo desses, ... mas que, pronto o feitio da pessoa ajuda a dar o clique, e pronto, a não se resignar àquele estado e aquela situação, (...) a desmotivação no trabalho que também está decorrente, é a desmotivação, a falta de iniciativa, eu acho que se entrasse num processo desses a minha tendência era não fazer nada, não ter autonomia, não voltar a sugerir nada de diferente, e isso claro em termos de trabalho é mau, ... em termos pessoais também, porque afeta o nosso bem-estar físico e emocional, e portanto acho que pelo menos acho que tinha consequências, não só a nível individual, mas também no trabalho, com toda a certeza”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Gera satisfação quando há, ... não é palmadinhas nas costas, mas quando eu vejo que o trabalho de certa forma ficou bem feito, e foi, reconhecido! ... A falta de reconhecimento, quando não tive tempo para fazer uma coisa tão bem como poderia ter feito, e tenho a noção de que poderia ter feito, quando...não tenho meios, mas também não me posso queixar muito porque quando não tenho aqui peço fora, ... livros ou qualquer coisa para ver, mas basicamente é isso.”</p> <p>“ Lá está falta de reconhecimento é o principal. (...) O bem-estar e ter as coisas todas organizadas, e ter tudo controlado, todos os, ... as situações tratadas, ver que a base de dados funciona bem, que os inquéritos de satisfação da qualidade venham com um bom feedback.”</p> <p>“ (...) se calhar ia buscar mais trabalho porque nesse aspeto também sou um bocado possessiva...e até demais! E então se calhar ia buscar coisas que sei que estão a fazer por outras vias, e que eu acho que faria melhor (...) traria alguém para me ajudar.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Boas condições de trabalho...pronto eu acho que é ter autonomia e ser ouvida mesmo que não se concorde, que se tome nota dos que as pessoas dizem (...) para dizer é porque já refletiram sobre aquilo que vão dizer ... e ninguém vai falar com o chefe, se não pensou qualquer coisa, o que eu vejo é que são ouvidos, pelo ouvido vá lá... mas não é um ouvido ativo... do tipo deixa-me ouvir o que esta pessoa tem para dizer, e que possa melhorar, ... isso raros os chefes que têm esse ouvido, mas penso que isso dá bem-estar às pessoas.”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Quando não corre bem, ... quando corre bem esta tudo bem, não é? Quando temos alguma coisa mal resolvida e isso, transporta-nos um pouco para casa!”</p> <p>“ Com muita ginástica e método mas consegue-se! Tenho uma empregada, isso é uma grande coisa que muita gente não tem, e devia, esse é o meu maior apoio.”</p> <p>É ter as refeições em conjunto. Se os meus filhos estão felizes, se as coisas lhes correm bem, ... se também com o meu marido está tudo bem. (...).”</p> <p>“ Completamente ... Completamente, não ficam lá fora! Mas procuro mergulhar no trabalho, mas dependendo da situação e da gravidade, ... já, já passei, mal por isso”.</p> <p>“sair às 6h é mais chato do que sair às 5.30, mas eu também nunca cumpri esse horário, mas acho que o fim do dia é muito importante, e já retempera forças.</p> <p>“Se eu não tivesse agora as aulas, e essa parte mais stressante que é voluntária, não é? Portanto, não posso atribuir culpas a ninguém, mas acho que sim, se fosse só o trabalho acho que dá para o lazer. (...).”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E6
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ (...) ter saúde é estar bem-física, e psicologicamente, com a ausência de dor ou de impedimentos, que nos ...impedimentos de ordem física e psicológica, digamos.</p> <p>“ Quando estou doente apercebo-me, que há ... sei lá uma constipação, uma anomalia que se sente, não ... percebe-se que há alguma coisa, que não está bem, há uma falha, agora quando se está doente psicologicamente, felizmente nunca passei por isso! Não, não consigo ter essa percepção (...) Não... posso, não ir a correr ao médico a solicitar ajuda, ou medicação para tal, posso não fazer isso, mas percebo perfeitamente que há alguma coisa que está a falhar. (...) Não, quando implica...uma, quando há uma anomalia que me impeça qualquer atividade, ou que veja que é uma persistência de uma dor de cabeça, que persiste em continuar, ou uma dor de dentes, aí recorro às instâncias médicas.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) O bem-estar, o bem-estar é conseguir agregar toda, toda essa componente, a componente física, poder andar, correr, saltar sei lá, e estar bem psicologicamente, para realizar as ações que uma pessoa pretende.”</p> <p>“ o trabalho está 100% relacionado ... uma pessoa sem saúde, ... sem saúde frequente, ... não consegue ... absoluta não sei se consegue medir, quando é que uma pessoa está completamente saudável ao não, mas sem estar bem física, e, psicologicamente não consegue, ... quando eu me sinto mal, sinto que alguma coisa falha, não me consigo concentrar com a mesma precisão, o raciocínio também não, não é o mesmo a atividade física no meu trabalho não é uma componente exigível, mas sinto que alguma coisa que, que perturba o perfeito desenvolvimento da atividade.”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) quando é um mal-estar, quando é ... sei lá amígdalas por exemplo, era crónico ter e fazer amigdalites frequentemente, (...) já vivia bem com aquilo! Mas no entanto a uma determinadas alturas, quando pensei tirar as amígdalas recorri ao médico, ... no entanto já havia estratégias que me permitiam combater algumas deficiências, sem recorrer à medicina tradicional, digamos assim, e o mesmo se aplica por exemplo aos meus filhos quando sinto que têm febre, ... (...) não vou a correr para o médico, nem ligo para a Saúde 24 desesperadamente, ... mas uma pessoa cria estratégias para combater esses sintomas febris, (...) não uso medicamentos faço os banhos tépidos, para baixar a temperatura, retirar a roupa, pôr aquela toalhinha na cabeça, e esses esquemas normais.”</p> <p>“ Uma vez ... uma vez, uma semana, estive com a doença, (...) e estive internado, (...) febres altas, e repetitivas, e provoca desidratação, e por tal motivo tive internado, 3 ou 4 dias de internamento, e foi a única vez que estive de atestado médico.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E6
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ (...) a importância é uma satisfação pessoal, a importância também passa por aí, a satisfação, e a realização pessoal, e a ocupação do tempo pra mim é relevante, no entanto não procuro andar a ver de mais trabalho ... não é essa questão, agora é importante! Ter, um trabalho para uma satisfação, e um objetivo pessoal.”</p> <p>“ (...) mudar para fora da UBI neste momento não! Devido ao conforto familiar que tenho... não! Nunca nada está fechado, (...) porque era uma realização pessoal, e era uma coisa que eu gostaria de fazer, era ter experiências fora daqui, dentro da UBI também não considero que esteja essa hipótese fechada (...) estou.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Neste momento começa a ser mais complicado devido ao caudal de trabalho que está no gabinete onde exerço funções, (...) no entanto a iniciativa evidencia melhoria, as melhorias quanto a mim partem em muito da iniciativa que os colaboradores possam prestar à instituição, para ... além disso esta melhoria, deveria ser também disseminada, para que ela fosse aplicada mais transversalmente à instituição e não ficasse localizada em determinado setor.”</p>
	Relações laborais	<p>“ A sinceridade, a sinceridade e a capacidade de trabalho em equipa, e de partilha. Com os chefes a confiança, a confiança em, em delegar, creio que havendo confiança aliando com a sinceridade consegue-se obter maiores benefícios, e rentabilidade na nossa atividade.”</p> <p>“ Ajuda em questões familiares não! Pessoal também, ... alguns desabafos, felizmente não tenho tido questões que mereçam maior importância do que. De trabalho sim, sim felizmente com o meu colega, tem perfeitamente à-vontade, não consigo terminar isto em tempo útil ajuda-me! E vice-versa, tem havido sempre esse diálogo e abertura. (...) ajudou algum colega? Sim, felizmente, também... ajudar colegas em questões pessoais e familiares não, que me lembre não!”</p> <p>“ (...) tenho algumas atividades, principalmente desportivas e a partir daí nascem outras obviamente,... poucas ... uma atividade desportiva semanal e que nos permite criar maior empatia digamos assim, e atrás da atividade desportiva vem sempre uma festa no fim de semana, ou uma jantarada, ou coisa parecida.”</p> <p>“ Participo em algumas... algumas sim. (...) Insuficientes não! Interessantes algumas sim, ... agora se não gostar por exemplo, se for uma exposição de pintura ou um lançamento de um livro que não me diga absolutamente nada não vou, não vou fazer esse esforço de ir.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E6
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) Mal, mal porque não me considero conflituoso, e não ... e tento sempre arranjar de alguma forma apaziguar a situação, conflitos comigo felizmente não tem havido! E, quando os há relevo, não gosto, não quero criar ódios, nem é minha bitola, mas sinto-me mal, ... não faz sentido nenhum, aliás considero que até passamos aqui tempo demais e agora com mais uma hora, do que com os nossos familiares enquanto acordados, portanto estar a fomentar esse tipo de situações considero, extremamente negativo.”</p> <p>“ (...) quando tenho que reagir a situações que não sinto, tenho, e que tenho que evidenciar situações assim fico completamente desconfortável, não é muito habitual, eu gosto de frontalidade e de honestidade, ter essa coluna de gelatina não é muito o meu feitio, mas tento com maior delicadeza tentar apaziguar, ou fazer ver o meu ponto de vista (...).”</p> <p>“ A nível emocional não vejo ... como não lidamos com o público, o nosso o setor onde trabalho, está muito virado para dentro da instituição, não trabalhamos com público-alvo que seriam os estudantes, à parte disso essas emoções passam ao lado. (...)”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) tendo passado por outros setores, por exemplo principalmente quando apoiava as matrículas nos académicos, havia sempre algumas situações delicadas, havia sempre alguns constrangimentos para mim! Por exemplo numa situação passei à frente pessoas porque iam apanhar um avião, ... ou outra situação ... e vi que havia pessoas que não entendiam isso! E, neste caso não ligar a formalidades, e legalidades que estamos sujeitos, mas com a máxima eficácia, tudo foi superado (...) porque percebi que são momentos de tensão para todos, para os alunos e pais, e havia sempre situações delicadas que me levavam a pensar, se fossem os meus filhos também gostava que alguém os ajudasse.</p> <p>“ Não é fácil, o que me causa mal-estar obviamente é, os atrasos, e o incumprimento dos objetivos que são traçados inicialmente, e que quando o nosso trabalho não depende só de nós, e ficamos reféns de outros setores, digamos assim, essa parte aí causa-me algum desconforto e não é algo que me agrada. O bem-estar é conseguir realizar a atividade em tempo útil, e perceber que o trabalho é valorizado, digamos assim.”</p> <p>“ Já! Em 22 anos vêm-se algumas injustiças não é, e de facto não é um sofrimento, eu não sou muito de exteriorizar sentimentos, não sei se é bom ou se é mau, mas continuo a ver injustiças, mas pronto, ... que causam mal-estar, o que acontece ao vizinho do lado um dia pode-nos calhar a nós.”</p> <p>“O bem-estar não afeta negativamente... o mal-estar... negativamente, também procuro que não afete! Procuro sempre ver o lado positivo, e tentar, tentar levar a bem até onde me é possível, caso contrário terei que reportar à chefia que alguma coisa que está a falhar.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Eu... eu, não é fácil responder a esta questão ... porque eu felizmente consigo entrar, ... sair da porta do trabalho, e deixar os assuntos cá, e vice-versa, consigo manter essa distância, portanto tento não trazer problemas familiares ou pessoais, e tento a todo o custo não levar problemas profissionais para casa. (...) Agora, aquela hora extra que é forçada, afeta a vida familiar é claro! E agora com uma criança ainda no infantário condiciona, vai buscá-lo mais tarde, e condiciona por esse motivo.”</p> <p>“ Sendo um problema grave acaba por afetar o rendimento e a concentração diminui, há uma divisão, uma preocupação que é inerente, mas consigo obter algum rendimento mesmo que não seja os 100% mas consigo compatibilizar uma coisa com a outra.”</p> <p>“ (...) lanchar bem! E, descomprimir lendo ... mas as coisas que mais me dá mais prazer é ler ao fim da tarde, é ler, e abstrair-me, principalmente quando não há filhos em casa, consigo abstrair-me de situações que possam ter corrido menos bem, ou coisa parecida, e concentrar-me na leitura, ou até na televisão, quando há programas que ajudam.”</p> <p>“ (...) procurar na família apoio de assuntos de trabalho? Não, não.”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E6
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ Bem consequências ... pode haver uma diferença de pressão arterial, acho que há pessoas que reagem mal à adversidade, ou a situações de stresse, ou de muito ... há pessoas que reagem de facto mal. Há, pessoas que têm tiques nervosos ao longo dos anos, conheço, ... e já tá a entrar em sofrimento porque não se consegue fazer em tempo útil, ou porque tá em deadline, (....) e sente-se que há pessoas que ficam com menor rendimento, e não conseguem articular bem as ideias, há pessoas que ficam mesmo com muita ansiedade.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ O bem-estar, o bem-estar com, com as pessoas que nos envolvem desde as chefias aos colegas, e mais diretamente com quem interagimos, uma... um bem-estar pessoal, que nos permite desenvolver um trabalho em parceria. (...) Insatisfação, no trabalho, pode ser causado por falta de objetividade, falta de liderança, falta de um rumo, (...) pelos vários setores onde passei, a insatisfação que me causa no trabalho é não perceber para que fim estou a trabalhar, ou qual o objetivo do trabalho (...) pode vir a gerar insatisfação.”</p> <p>“(...) o salário, esta questão é sempre periclitante, porque se formos... sem ser pela auto avaliação, e se compararmos com os colegas, e eles por estarem à mais tempo na carreira de técnico superior, auferem substancialmente mais, nesse caso não considero que seja correto, acho eu, que deveria de haver também na função publica uma maior proximidade salarial entre pessoas, a desempenhar as mesmas funções.”</p> <p>“Sim neste momento sim. (...) O que melhoraria, o que melhoraria a nível de condições de trabalho, acho que dispomos das ferramentas necessárias para realizar o nosso trabalho, o que poderia melhorar desde logo, o vencimento, obviamente causaria maior realização e reconhecimento.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Boas condições de trabalho, ... além da climatização, estar confortavelmente não ter frio, não ter calor, não ter... ter o equipamento que nos permita realizar as funções, um por exemplo, um bom modelo informático no meu caso. (...) Ter esses níveis de conforto de, de e, de ergonomia no trabalho é importante, a outra parte é também muito importante, tão ao mais importante do que esta questão da ergonomia, e da instrumentação é a colaboração entre os colegas, eu acho que isso é fundamental para um bom desempenho.”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Consigo, consigo bem e mesmo que leve trabalho para casa, não... mesmo que tenha tarefas, e já tive e espero... vou continuar a ter! Pelo rumo... pelo caudal de trabalho que uma pessoa, mas... nunca chego a casa e continuo a trabalhar! Faço a pausa, estou com os filhos, nem que seja a fazer o jantar, ou a dar banho ao pequenito, ou ajudar nos trabalhos da mais crescida, depois de jantar, e depois de estarem na cama a partir das 10.30 / 11.00 é que penso em voltar ao trabalho, e consigo distanciar uma coisa da outra. (...) Se eu tenho apoio? Só tenho o da minha esposa.”</p> <p>“ (...) o que mais me agrada é estarmos todos juntos, todos em conjunto, e estar a família bem-disposta. O que menos me agrada, é ver alguém de casa mal disposto, ou doente (...)”</p> <p>“ Não tempo para lazer não, porque a nossa vida ... a vida familiar com crianças os horários são impostos por eles, e então há muitas atividades em que as crianças ... (...) tem musica, (...) a natação, e tem a catequese, que é sempre, ... no domingo às 10.15, e agora é aos sábados às 5, às 10.15 é depois a missa, mas sinto que é ela que me faz os horários, e por isso é que me falta o tempo.”</p> <p>“ O lazer pessoal é como lhe disse disfrutar de uma música, nem sempre á possível às onze e meia, meia-noite, ou então arranjar uma boa leitura, ou ver um bom filme, e recorrer ao vídeo lá das televisões pagas.”</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E7
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ A Saúde! A saúde pra mim é um estado de bem-estar quer dizer a pessoa só tem saúde se se sentir bem, se não se sentir bem não tem saúde, fundamentalmente pra mim é isso. (...)</p> <p>“ Pronto a saúde é a pessoa estar dentro das suas faculdades completas, portanto desde motoras, desde físicas, desde intelectuais, desde todas as capacidades, portanto isso desde que estejam todas operacionais isso é realmente saúde”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) depois o bem-estar é claro, a pessoa se sente bem está é porque se sente realmente bem, tendo qualquer coisa que o incomoda aí já não é bem-estar, há já aí alguma divergência para mim saúde e bem-estar acabam por se completar, uma coisa com a outra.”</p> <p>“ (...) eu acho que, e costumo dizer que a pessoa para se sentir bem neste mundo tem que ter saúde, porque a pessoa andar cá sem saúde é uma vida sem sentido (...)”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ Eu desde muito novo que... quando sinto que estou realmente doente tento atacar logo! Felizmente até hoje nunca tive problemas gravíssimos, ... quando tenho aquelas dores de cabeça, dores disto ao daquilo, que são coisas que a pessoa com uma pomada ou um comprimido acaba por passar, portanto até hoje não tive problemas de maior, mas mesmo esses problemas mais pequenos tento combater-los logo, e ao combater-los é como digo logo que sinto qualquer coisa, ataco, como disse como não tenho problemas de maior acabo por resolvê-los com muita facilidade”.</p> <p>“(…) não sou um individuo de excessos, portanto em termos de alimentação portanto sou... guardo-me um pouquinho, em termos de bebidas a mesma coisa, e depois acabo por fazer desporto (...) Eu penso que ao fazer tudo isto que acabei de dizer, acaba-me por me proporcionar o bem-estar, e aí acabo por me sentir bem... e preocupo-me porque como disse portanto, eu acho que uma vida sem bem-estar e saúde para mim não faz sentido.”</p> <p>“No ultimo ano fui uma vez para lhe pedir análise que costumo fazer anualmente e felizmente estava tudo bem.”</p> <p>“Felizmente não... já cá estou há cerca de 21 anos e felizmente até hoje não! Nunca fiquei doente”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E7
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ (...) facilmente me apercebi que por ali não ia longe, e então pensei em tirar um curso superior! (...) depois tirei o mestrado, e isso deu-me outras perspectivas(...)portanto tive a possibilidade de poder sair (...)pra um lugar como técnico superior(...)”.</p> <p>“ Muita!... Muita, eu para me sentir bem tenho que trabalhar também! (...) eu pra mim realmente uma boa vida é ter o meu trabalho. Sentir-me bem no trabalho, portanto vou feliz e venho feliz pro trabalho e depois claro conseguir também fazer todas as outras coisas que gosto, (...) para mim é muito importante a pessoa se sentir bem no trabalho e tenho que trabalhar para me sentir bem, porque estar sem nenhuma tarefa eu acho que isso não é bom para ninguém, e tenho experiências de pessoas mais velhas que tinham vidas ativas muito fortes, durante muitos anos, reformaram-se, pararam completamente, e infelizmente viveram poucos anos e com pouca saúde.(...)”</p> <p>“ (...) poderia deixar de trabalhar por conta de outrem arranjaria um trabalho e trabalhava por conta própria...agora nunca deixaria de trabalhar!”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Há... e eu tenho e posso-me gabar que a chefia (...) simplesmente dava-me umas dicas, para eu poder avançar, e depois eu inclusivamente dava-lhe outra ideias e só me dizia avance e eu acabei por avançar (...) e isso foi tudo de iniciativas que eu tive, e que tive sempre apoio (...)”</p> <p>“ Até hoje (...) todos os inconvenientes e os seus problemas... (---) até hoje felizmente tenho solucionado todos os problemas.”</p>
	Relações laborais	<p>“ A confiança, a confiança entre colegas, a confiança e a entre ajuda vá lá... mas eu penso que uma coisa acaba por estar interligada com a outra, porque se tenho confiança com aquela pessoa já sei que se for preciso ela ajuda-me e vice-versa. (...), dos chefes ... pra já respeito (...) pra mim o respeito é muito importante, de mim pra ele e dele pra mim, e depois a mesma confiança tem que haver confiança também.”</p> <p>“ Não até hoje felizmente nunca precisei de nada a nível pessoal, e de trabalho, tento resolver todos os problemas, uma situação em que estou mais apertado de trabalho aceito a ajuda de algum colega isso sim, já tem acontecido. (...) Sim também já ajudei... só a nível de trabalho a nível pessoal não!”</p> <p>“ Infelizmente não tenho! E, digo isto porque até gostaria de ter, mas... tirando o futebol onde tenho alguns colegas... mas gostaria de ter mais (...) eu acho que no mundo do lazer se poderia fazer muito mais.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E7
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...)eu sou uma pessoa muito direta... eu se tenho algum problema eu consigo dizer diretamente à pessoa, e na cara da pessoa, e a olhar para a pessoa, e só assim é que os problemas se resolvem, com a pessoa, de engolir e de ir por trás a dizer isto ou aquilo...assim como se eu faço alguma coisa, gosto que as pessoas me digam logo e o problema fica solucionado.”</p> <p>“ (...)o facto de ser responsável por um serviço dedicar-me a ele com toda a força e depois além disso(...) ou seja, durante anos havia duas pessoas a fazer este serviço, agora(...) estou eu a fazer o serviço dos dois, o que é certo é que tudo tem funcionado, tudo funciona à mesma(...) mas pronto em vez de duas pessoas, há só uma pessoa, e essa uma pessoa continua a ter o mesmo vencimento que tinha antes(...) e não falando já dos cortes ...mas isso é uma coisa que abrange toda a gente enfim.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Até hoje não tive situações dessas (...) até porque eu como estive quase sempre sozinho não tenho situações assim... mas mesmo...e, como já disse, como sou muito frontal fica logo resolvido e não me causa stress.”</p> <p>“ Eu ... felizmente não tenho muita opinião sobre isso porque até hoje nunca tive um problema desses, posso dar a minha opinião (...) uma pessoa que tenha um problema desses, deve ser mesmo muito desagradável, eu numa situação dessas eu aconselhava que desde que fosse possível a pessoa mudar, era aconselhável (...).”</p> <p>“ (...) há situações que podem acontecer, a pessoa num dia está numa euforia enorme, e no outro dia está numa depressão enorme, mas por norma uma pessoa assim de picos é uma pessoa infeliz por natureza (...) e já é um problema que vem dentro dela. “</p>
	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“ depois do trabalho,... Ir jogar futebol, ou ir para a minha hidroginástica. (...) É isto mesmo que me faz bem!”</p> <p>“ Sempre, sempre quando tenho algum problema de trabalho é sempre com a família que tento resolver o problema, e é onde me apoio, são eles que ouvem os meus desabaços sempre sempre”</p> <p>“ Eu sou daquelas pessoas que consegue sempre distinguir uma coisa da outra, porque eu acho que o problema do trabalho é para serem resolvidos no trabalho, e os problemas de casa é para serem resolvidos em casa, portanto eu se tenho um problema familiar, o colega que está a trabalhar comigo não tem culpa nenhuma a pessoa tem que saber distinguir essas situações. “</p>

Dimensão	Categoria de análise	E7
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ É como eu digo, é ter a companhia de uma pessoa em quem não confio...e ter más condições físicas já passei por sítios em que trabalhava num corredor (...) depois já tive sozinho num gabinete mas não tinha luz natural(...) (...)às vezes temos trabalho que exige mais concentração... mas quando esse trabalho acaba, sabe bem ter alguém para trocar ideias, desde que seja uma companhia do nosso agrado obviamente.(...) Gostar daquilo que estamos de fazer, ter uma boa companhia, e ter um chefe consciencioso.”</p> <p>“ O Stresse, portanto isso condiciona muito uma pessoa, e entra diretamente na saúde da pessoa ... em termos psíquicos, em termos orgânicos uma pessoa se estiver a trabalhar num sítio muito húmido ou muito quente, isso organicamente também fará com que a pessoa se sinta mal e faz mal à Saúde (...)”</p> <p>“ (...) um mau ambiente no trabalho, portanto, haver colegas de trabalho que temos que estar oito horas juntos ao pé uns dos outros, em que há desconfianças de uns para os outros, em que uns por incompatibilidade de feitios portanto também não se dão, isso e haver realmente um chefe que seja exigente demasiado, porque os bons chefes, exigem mas com moderação, e ... porque tudo isto tem que ser moderado. Portanto penso que isto é o principal para uma pessoa se sentir insatisfeito. Felizmente e eu sou daqueles que me posso gabar, nesse aspeto sou feliz.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Primeiro que tudo eu estar a fazer uma coisa que eu gosto! Se eu estou a fazer um serviço contrariado não me sabe bem! (...) tenho que ter pessoas a rodearem-me, em que eu confio, e que confiem em mim, portanto eu acho que isso é fundamental.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Um bom local de trabalho (...) terá que ser um espaço largo com luz natural é um dos grande erros que hoje infelizmente há, há gabinetes em que a pessoa entra pra lá às 9 da manhã e sai às 6 da tarde sempre com luz artificial ter luz natural é fundamental, e depois como eu digo ter uma conjugação de trabalho, com quem se está a trabalhar, muito bem articulada (...).”</p>

	Conciliação trabalho e família	<p>“ Há muito bem, muito bem portanto, tenho as minhas horas de trabalho (...) estou com a família, sou homem pouco de cafés, ou se vou ao café vou com a família. (...) Há, certas tarefas em casa que já as assumi, por exemplo o aspirar a casa, é uma das funções que assumi, e faço (...) como sei que é um trabalho difícil assumi e pronto (...) só, a minha mulher que assume também as tarefas dela.”</p> <p>“ (...) hoje com esta nova vida que as pessoas vivem, há muitas coisas que se têm que fazer, quer dizer é o trabalho, é o ir buscar os filhos, é o ir buscar os netos, eu no meu caso já trago um neto, e depois vou busca-lo, ... depois não só tenho as minhas coisas de que gosto de fazer, como é praticar desporto, ir à hidroginástica, (...) já tenho que ir com o meu neto... que já anda na natação, a ginástica, e a gente pra preencher estas coisas todas evidentemente que o tempo escasseia,... ainda mais com esta situação de trabalhar mais uma hora.”</p>
--	--------------------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E8
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“Para mim ter saúde é eu sentir-me bem física, psicologicamente, e socialmente... é isso.”</p> <p>“ (...) Reconheço, completamente sim. (...) Eu habitualmente desvalorizo um bocadinho, sobretudo ... não dou muita importância, e quando faço uma análise, por exemplo hoje doí-me o estomago! Mas eu faço umas atribuições muito simples, eu ontem abusei por exemplo nos pimentos hoje doí-me o estomago! Não ando, não faço assim grandes dramas à volta. (...) Quando se depende de um ordenado não podemos ficar doentes.”</p> <p>“ (...) por exemplo as situações banais de doença e digo banais quando falo numa gripe, numa dor de cabeça numa dor de estômago, essas não me perturbam, perturba-me naquele momento que possivelmente ... as tarefas que me estão atribuídas, quer no emprego, quer em casa, possivelmente... vou faze-las, com mais dificuldade, ... doenças mais graves, essas sim preocupam-me e interferem muito na minha vida, e logicamente aí procuro estar mais atenta.(...)”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) sentir-me confortável nas situações, (...) por exemplo em termos de saúde, saúde física, isso já sabemos se me doer a cabeça, se ... saúde psicológica, eu tenho que ter... não posso ter patologias ao nível mental, etc. nem perturbações de ansiedade, de pânico, por aí, relativamente à saúde... à parte social, significa que eu também tenho que estar bem! Porque isso também me afeta a parte física e psicológica já o bem-estar refere-se à forma como vejo, e vivo essa situação, como eu estou nessas situações se estou confortável(...).”</p> <p>“ (...) se eu não tiver bem no meu trabalho, se eu não me sentir bem, confortável por exemplo como me sinto em casa não é? Isso prejudica-me muito e como? Ando ansiosa, mais desmotivada, e isto eu como somatizo um bocadinho este tipo de situações num espaço relativamente curto, eu começo com dores de cabeça, dores de estomago portanto eu já sei há alguma coisa que não está a correr bem, logo e lá está as minhas atribuições, eu sei que isto é assim eu fico ansiosa nesta situação, logo eu tenho uma dor de estomago, por esta situação, logo eu não recorro ao médico, pronto!”</p>

	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ (...) é assim...eu não preciso de muito pra me sentir bem, isto acho que depende muito das histórias de vida das pessoas, mas gosto de me sentir bem e procuro estar bem.”</p> <p>“ Em relação por exemplo à doença ... e se são aquelas doenças banais por exemplo se for uma dor de estomago bebe-se um chá, e tento ficar confortável e cómoda no meu sofá, a dor de cabeça toma-se um comprimido, a gripe toma-se um anti gripe, portanto não se fazem grandes dramas! Agora relativamente ao meu bem-estar o que é que eu procuro, procuro estar bem ... tenho uma casa muito tranquila ... gosto imenso mesmo, quando tenho algum aborrecimento no trabalho eu sei que chego a casa e aquele é o meu lugar seguro, que eu ali tenho paz, portanto procuro sentir-me bem, sentir-me em paz, o que é que eu faço... especialmente de Inverno, gosto muito de estar em casa cómoda aconchegada no quentinho! Muito confortável, tenho uma relação óptima com a minha filha que e é muito leve, que flui naturalmente, isso também me dá muita paz e depois tenho os meus amigos e a minha família que também acabo por me sentir muito bem, com eles portanto quando estou menos bem aquilo que eu faço sei lá vou para o meio do monte levo um livro e apanha-se uma sombrinha e acabo por ficar bem. “No último ano? Não fui nenhuma vez! Como, disse todos os problemazinhos resolvi eu, ... sem ter que ir ao médico”</p> <p>“ (...) uma vez com uma crise renal tive que ser hospitalizada, e fiz uma histerectomia também tive que ser hospitalizada foram as duas situações em que estive de atestado.</p>
Dimensão	Categoria de análise	E8
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ (...) Olhe imensa! Em, primeiro lugar por uma realização pessoal não é? Uma pessoa, sente-se útil, sai de manhã para trabalhar, etc. por outro lado eu também dependo do trabalho pra viver...do vencimento não é? É fundamental, portanto são duas situações fundamentais.”</p> <p>“ adoro o que faço... (...) e agrada-me falar de uma instituição que eu gosto, lá está pelo lado do ordenado, mas eu sou uma pessoa que sei separar as águas uma coisa é o ordenado, outra coisa(...) é as tarefas que eu desempenho e essas tenho que as fazer bem (...) independentemente do ordenado que ganhe, porque trata-se de brio profissional, é assim isto tenho que fazer bem ponto, e então gosto imenso das tarefas(...)”</p> <p>“ (...) Não deixar não podia deixar de trabalhar só mudando para outro emprego em outra área mas deixar de trabalhar nem pensar!”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Há, há sim, e isso também dá algum gozo porque são sempre desafios não é? Por exemplo eu este ano lancei um desafio (...) eu falei com a minha chefe, que é que me disse, faça-se e nós fazemos as coisas fazemos os contatos tudo, e depois recebemos um email a dizer foi fantástico obrigado! Ainda bem que fizeram tudo isto lá está o que é que o ordenado intervém nada, não é? Porque é assim eu enquanto pessoa fiquei muito satisfeita com aquela recompensa.”</p>

	Relações laborais	<p>“ Já tive o apoio deles sim, sim e no trabalho também, quando (...) quando estou mais assoberbada peço ajuda sim e tenho. (...) Sim também também...não gosto muito de às vezes em termos pessoais de me meter, somos colegas, somos amigos, mas não gosto de me intrometer na vida das pessoas, mas se algum colega me pede ajuda sim ajudo!”</p> <p>“ (...) valorizo ... o facto de podermos trabalhar sem atritos, quer dizer a tarefa de uma não entrevir na outra, sabermos respeitar e cada um saber ocupar o seu lugar (...) A sinceridade e a honestidade dos chefes.”</p> <p>“ Lazer não, com os colegas de trabalho não.”</p> <p>“ (...) sim, portanto as atividades de lazer que tenho com os meus colegas são as organizadas pela UBI. (...) Acho que são as necessárias, até podem nem ser interessantes mas necessárias sim... e suficientes (...) sobretudo não devem serem pagas.”</p>
--	-------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E8
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) fiz o 12º ano (...)quando fui levar o meu certificado de habilitações do 12ºano, e... trataram-me como nunca me tratou ninguém na vida... eu ter ali aquilo ou não ter... foi horrível... para lhe dizer, que eu pela primeira vez perdi a consciência do sitio onde estava, de com quem estava(...)não estou habituada em primeiro lugar que me falem ao respeito, porquê foi uma falta de respeito, sobretudo por um superior hierárquico(...) quer dizer temos mais habilitações académicas temos e informamos os superiores...eu acho que é o mínimo...vou entregar isto e depois sou maltratada, eu fique de tal maneira transtornada...eu nunca me lembro de ter passado por uma situação idêntica(...) portanto foi horrível.”</p> <p>“ Sinto-me stressada sinto... que nunca mais chega a hora de ir para casa ...porque é lá que eu vou estabilizar... porque eu tenho isto! Estou desejosa de sair daqui imediatamente, porque eu tenho necessidade de estabilizar... de ficar bem, de ficar tranquila etc. Tenho muitas situações e... já me aconteceu na UBI porque é uma casa que eu acredito independentemente do ordenado e das más experiências que já vivi (...)”</p>

	<p>Capacidade para gerir emoções e se adaptar</p>	<p>“ (...) já me aconteceu as pessoas não conhecem a UBI e não gosto que digam mal da instituição (...) sabemos os defeitos, mas que não venha ninguém de fora a por defeitos, e isso aconteceu (...) mas sou muito calma e muito tranquila e tento não ser desagradável com as pessoas... mas houve uma aluna que estava a ser muito mal educada, aquilo atingiu todos os limites, e eu só pensava controla-te, controla-te, e era a única coisa que eu dizia, controla-te, controla-te, (...) a vontade que eu tinha era de lhe bater, sinceramente e eu que não sou disso... eu naquela dia eu saí de lá possessa e vim o caminho todo a praguejar, completamente desnorçada possessa....a minha filha ligou e eu nem consegui falar (...) eu só queria chegar a casa, o mais depressa possível porque é aquele espaço que é meu enfim.”</p> <p>“ Olhe é muito... é muito sobretudo quando vou às escolas, sobretudo quando há alunos que dizem, olhe gostava de ir muito estudar e eles nos contam que não têm como, não dinheiro que os pais não trabalham são miúdos, que estão a chorar, e que não conseguem sequer ingressar no ensino superior e eu debato-me com isso de janeiro a junho e isto é horrível (...) porque neste tipo de casos eu dou o meu contato pessoal, e digo se precisarem de alguma coisa liguem-me! (...) que é que se pode fazer? Como é que se pode ajudar? Ao nível emocional com este tipo de problemas e sobretudo com jovens (...).”</p> <p>“ Isto afeta-me o bem-estar não é? ... o que eu tento ser é genuína, logicamente que há situações que eu assisti, que temos de nós próprias, temos que...e venho, e aquela situação não me e porque a minha situação não é muito diferente daquela gente”</p>
	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Como o bem-estar está dentro de nós...eu também utilizo o trabalho ... há alturas que me é de todo impossível... mas como escape ... os problemas que eu tenho em casa ... inicialmente, ou eu faço um esforço para eles ficarem lá... e aqui estou só a trabalhar! Portanto descanso também daqueles problemas, que me afligem... às vezes são problemas muito muito graves, e aí faço um esforço maior, mas tento fazer também para me salvaguardar também a mim ... e enquanto trabalho esqueço um pouco ... e também tenho a compreensão dos colegas que já me conhecem, e ajuda a não estar também em baixo.”</p> <p>“ (...) Acho que devia receber mais dinheiro (...) porque eu preciso de estar bem não é? porque imagine que venho pro serviço com uma dor de cabeça, porque o ordenando que recebo não dá para pagar a água, a luz, e o gaz, ou outro tipo de comida por exemplo (...) um problema de saúde ... e eu tive que gastar muito dinheiro ou por exemplo o ordenado que eu ganho, isto pra mim é frustrante (...) não dá para pagar os estudos da minha filha que é aluna da UBI, quando eu tenho tanta dedicação ao trabalho! Isto é uma revolta! (...) Acredite que isto é uma das coisas que eu faço com algum esforço (...) eu obrigava-me a pensar nisto apenas no dia em que recebo porque se eu estou continuamente com este tipo de ideias o que é que eu faço? ... Depois arranjo outro tipo de problemas a mim! (...) é assim ... além de me sentir sei lá injustiçada, a minha auto-estima vem para baixo porque depois já não desempenho as minhas tarefas (...) e deixo de receber aqueles emails que me fazem melhor, que um ordenado não é? E então como é eu venho por aí abaixo? Eu tenho que optar (...) há um dia que tu tens que bater com a cabeça nas paredes (...) e esse dia é o dia em que recebo o ordenado!</p> <p>“ (...) queria ter mais mas tempo ... não posso porque não tenho dinheiro pro lazer ... também estou a fazer um estágio.</p> <p>“ (...) ocupo da melhor forma possível estar com os amigos sair com os amigos e sobretudo gastar pouco dinheiro... e não é difícil basta ter boa companhia sei lá arranjar estratégias de partilhar despesas etc.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E8
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) Olhe... sinto-me muito ansiosa ... porque eu não gosto de discussões, não gosto que as pessoas me faltem ao respeito, e também não gosto... porque às vezes nós acumulamos situações não é... e às vezes eu penso isto está a passar a mais, e sei lá às vezes a tensão é tanta que podemos dizer alguma coisa que desagrada às outras pessoas.... e eu também não gosto de ofender ninguém... e lá vem os conflitos.”</p> <p>“ (...) afeta o meu bem-estar o facto de... dar tanto, e receber tão pouco... não me sinto recompensada e quando é que isto acontece... como lhe disse... eu não sou muito exigente, mas quando isto começa a afectar o meu bem-estar e o bem-estar da minha filha! aí sim e começamos a pensar aqui já não há amor à camisola, já nem há nada! Por muito email, ou muito reconhecimento que eu tenha, já não há nada.</p> <p>“ (...) a injustiça que existe e existe muito, por exemplo imagine eu saio daqui às 6 da manhã e essas... horas não me são pagas, não são reconhecidas eu se necessitar ... imagine estou uma semana inteira fora ... há assuntos que não tratamos, mas se eu chegar e se necessitar de meia hora ou uma hora eu tenho que meter um despacho, eu tenho que meter horas quando eu dou tantas horas à casa isto é uma injustiça! e parecendo que não muitas coisas destas acaba por desgastar (...)”</p> <p>“Posso-lhe dizer a ansiedade, depressão, mal-estar físico geral ... não conseguir vir trabalhar a auto estima muito, baixa, por aí fora.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ (...) Olhe ... gostarmos daquilo que estamos a fazer, gostarmos de trabalhar (...) ser essencial na nossa vida ... em termos de colegas, o ambiente também no local de trabalho, o relacionamento entre colegas no local de trabalho ser razoável acaba por ser muito importante. (...)”</p> <p>(...) reconhecimento o reconhecimento é isso sim.</p> <p>“Para além do ordenado... sinto-me satisfeita com as funções que desempenho, muito, muito, muito (...)”</p>

	Boas condições de trabalho	<p>“ Sermos reconhecidos termos por exemplo uma chefia que nos ouve ... imagine, pode não nos resolver os problemas mas está ali, ouve-nos ... eu acho que isso é muito ... acaba por ser muito bom, depois o ... relacionamento entre colegas é fundamental, porque sei que chego ao trabalho e sei que vou encontrar uma pessoa que me vai levantar problemas a toda a hora e a todo o instante, não eu penso que estas duas são fundamentais além do dinheirito claro esta!</p> <p>“ (...) O ordenado, o ordenado eu estou nesta casa há 19 anos (...) e estou como assistente operacional não é! Logicamente que isto me traz muita insatisfação, muita mesmo (...) por exemplo o dia que recebemos eu sinto uma revolta imensa (...) este é um aspeto, e depois porque, limita muito a minha vida a nível financeiro também (...) Às vezes tarefas monótonas, repetitivas não geram satisfação e cansa imenso, tenho que fazer imensas paragens, cortar um bocadinho tentar fazer outra tarefa que me distraia, para ... lá está (...) é mais ... cansaço ... imagine os telefones constantemente a tocar, constantemente a ser interrompida, numa tarefa em que tenho em que tenho que estar mais concentrada, isso, ... (...).</p> <p>“ (...) ultimamente não é pelas funções que desempenho porque já deu pra ver que gosto muito daquilo que faço, mas o ordenado nesta altura não me permite viver! Começa a afetar a minha qualidade de vida, e eu tenho que ponderar! (...) o problema é que (...) eu, tenho um horário muito alargado em termos de trabalho porque senão eu já tinha optado por manter esta atividade e arranjar outro trabalho fora, mas na realidade com estas tarefas todas que eu estou a desenvolver eu não tenho tempo.</p> <p>“ (...) valorizo... o facto de podermos trabalhar sem atritos, quer dizer a tarefa de uma não entrevir na outra sabermos respeitar, e cada um saber ocupar o seu lugar (...) A sinceridade e a honestidade dos chefes.”</p>
--	----------------------------	---

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ (...) se for ao fim de semana estar com amigos, sair (...) ir para o meio do monte (...) agora com o tempo bom sair com colegas para tomar um café, e que o trabalho fica no trabalho, Se for inverno gosto muito de ir pra casa, e ficar no quentinho e no conforto.(...) Sim é mesmo isto... Agora se tivesse dinheiro por exemplo pegava nos meus dois filhos e ia passear pra qualquer sítio com eles por isso o que está a faltar é o dinheirito de resto aproveito bem.”</p> <p>“ Claro que sim, claro que sim a minha filha a minha irmã e a minha mãe e o meu filho estão a par de porque às vezes são situações tão dolorosas que nó temos que partilhar com alguém.”</p> <p>“ Olhe o dinheiro sobretudo no meu caso é principalmente”</p> <p>“ Oh a cumplicidade a paz que tenho na minha casa, (...) poder dar mais à minha filha e não ter.</p> <p>“ Consigo, consigo por exemplo (...) o que me perturba é por exemplo quando estou fora não conseguir jantar com a minha filha...agora a minha filha ajuda-me muito e como não tenho filhos pequenos... a (...) eu e ela temos as tarefas muito bem delineadas portanto tenho o apoio dela.</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E9
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ É não sofrer nenhuma doença crónica e não ter problemas graves... a nível de saúde física e mental porque acho que a saúde mental também é muito importante, porque a pessoa pode ter muita saúde fisicamente e não ser mentalmente sã.”</p> <p>“ Sim claramente...embora muitas vezes desvalorizo... porque eu sou daquelas pessoas que não posso adoecer... porque há muita gente que depende de mim (...) porque tenho dois filhos dependentes de mim, tenho os meus pais que embora não dependam de mim diretamente precisam de algum apoio... à, já para não falar do ordenado... que faz falta e cada vez ganhamos menos ... quando fico doente e não é muito grave trato-me eu ... a não ser que seja um caso que eu acho que deve ser um médico a ver, eu faço análise e exames específicos anualmente... se tiver tudo bem... agora se tiver uma dor de cabeça não vou ao médico... vou á farmácia lá de casa.”</p> <p>“ É infelizmente é uma preocupação... a minha não propriamente mas a dos meus filhos é porque eles têm doenças crónicas. Como eu me considero uma pessoa bem informada só vou ao médico se houver sinais de alarme, de resto não me preocupa”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ Para mim o bem-estar é termos o mínimo para podermos viver com conforto, segurança e não termos problemas graves que nos preocupem quando nos deitamos na cama, e que não nos deixam dormir por exemplo.”</p> <p>“ (...) O bem-estar é porque se nós não estivermos bem connosco mesmos e com os outros não conseguimos transmitir nem bem-estar aos outros nem a nós mesmos.”</p> <p>“ Se nós não estivermos bem fisicamente e mentalmente não conseguimos produzir, nem conseguimos obter resultados... nem para nós, nem para a instituição onde trabalhamos.”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ Procuro responder por exemplo, as vacinas normais para o inverno tenho algumas precauções, no vestuário, por sei que sou muito sensível, qualquer coisa me ataca de imediato e pronto tento ao máximo evitar certos comportamentos de risco... agora no aspeto de bem-estar, quando digo bem-estar comigo, e com os outros tento manter um tipo de relacionamento com as pessoas, que permitam que não haja qualquer tipo de conflitos, mesmo que em certas situações eu não exteriorizo facilmente as minhas opiniões, exatamente para evitar qualquer tipo de conflito que possa afetar o bem-estar social.”</p> <p>“ Meter atestados? Ficar doente já fiquei várias vezes agora meter atestado é uma coisa... já trabalho aqui há 22 anos e meter atestado foi duas por gravidez e outra com uma gripe fortíssima e que não me conseguia levantar da cama.... De resto fico doente mas venho trabalhar e vou levando... vou aguentando e não meto atestado eu sou daquelas pessoas que considero que ficar em casa não dá saúde a ninguém!, e venho muitas vezes trabalhar com sacrifício venho porque além de precisar, faz-me falta o dinheiro.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E9
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Muito, além de ser o meu ganha-pão não é, é a minha realização porque se eu não me sentisse bem a fazer aquilo que faço, acho que seria como muitas pessoas que andam por aí que são umas frustradas, e que são umas tristes porque nunca conseguiram fazer aquilo que realmente gostariam de fazer.”</p> <p>“ (...) neste momento não considero essa opção porque tenho aqui a minha vida familiar organizada e os encargos financeiros com a minha casa.(...) Só se ganhasse o Euromilhões... assim deixava não era de trabalhar ia trabalhar para mim... numa coisa que me desse mesmo gozo... uma coisa em que fosse eu própria dona de mim mesma que não dependesse de ninguém porque acho que isso é muito importante.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Sinto mas ao mesmo tempo não sinto... porque (...) sinto porque se por um lado me dizem faça como entender da melhor maneira, como se fosse para si,... do outro temos a outra parte que calma lá, que temos que saber a opinião e a autorização de outras pessoas, lá está a tal questão. (...) Principalmente quando me dizem faça... eu acho que é muito importante, é sinal que estão a confiar em nós, a confiança na nossa capacidade no nosso trabalho não é? É sinal que confiam em nós que nós somos capazes e que conseguimos alcançar aquilo que é suposto alcançar.”</p>
	Relações laborais	<p>“ A amizade e o companheirismo porque... nós é o sítio, nós onde passamos mais tempo é no local de trabalho, se não houver... eu acho que é essencial haver amizade, e companheirismo (....) O respeito, o respeito mútuo, acho que é muito importante, e também alguma amizade alguns laços de amizade que se acabam por gerar porque trabalha-se muitos anos com as mesmas pessoas, e nós acabamos por ter uma forte laço de amizade com essas pessoas, independentemente de serem nossos chefes, são pessoas são seres humanos.”</p> <p>“ Eu acho que todos nós temos até porque todos nós temos problemas pessoais e muitas vezes... digo eu! isto é a minha opinião, será com estes colegas ou amigos profissionais que nós muitas vezes desabafamos, porque é o local onde nós passamos mais tempo, e com quem passamos mais tempo(...) e de trabalho sim sempre tivemos entreadajuda... no gabinete sempre tivemos, ajudamo-nos uns aos outros quando é necessário(...) sim muitas vezes... aliás já houve questões pessoais de colegas que me levaram a ir daqui e arranjar tempo para estar com a colega fora daqui... porque estava a passar por momentos difíceis e dei esse apoio.”</p> <p>“Às vezes um café ou encontramos-nos no parque onde os miúdos vão brincar e tomamos café... só isso.”</p> <p>“Sim... quando posso, participo (...) sim acho uma forma de convívio entre os colegas já que durante o resto do ano a gente não se vê (...) Não, eu tenho colegas meus que falo com eles ao telefone e não os conheço pessoalmente... mas se calhar as pessoas também não participam mais porque quando elas decorrem as pessoas não podem estar presentes, ou não são suficientes, lá esta podia haver mais”.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E9
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“Já, o facto de ter estado dez anos para ser reclassificada foi uma das coisas que mais sofrimento me deu... porque eu considerei que foi uma injustiça brutal tendo em consideração que via outros colegas que entretanto chegavam à instituição e eram reclassificados e eu ficava sempre para trás...acho que isso diz tudo não é? mas no entanto nunca deixei que isso afetasse o desempenho das minhas funções.”</p> <p>“ É assim eu aprendi uma coisa muito importante na vida (...) os problemas que se têm em casa ficam à porta do trabalho, a mesma coisa que acontece supostamente... ou se não acontece sempre quase sempre acontece os problemas do trabalho ficam à porta do trabalho pronto e isto porque? Mas claro que há situações muito stressantes por exemplo as situações em que... em que envolvem cerimónias na universidade, são altamente stressantes até ao último minuto! eu só consigo começar a descomprimir depois da cerimónia, ter terminado... porque é muito exigente em termos de trabalho é preciso ter um autocontrole muito grande sobre a maneira como se fala para as pessoas sobre a maneira como se está e recebe as pessoas, e até a maneira como nós sorrimos temos que ter cuidado... isto foi uma aprendizagem ao longo de 22 anos já está adquirido e interiorizado, (...) super cansada e aliviada e ao mesmo tempo aliviada, porque sei que cumpri o meu papel e a minha função porque aquilo que me foi exigido foi cumprido... e fisicamente também me sinto muito cansada.”</p> <p>“No nosso gabinete não... acho que não influencia muito porque nós aprendemos a gerir as nossas emoções e os nossos sentimentos de acordo com o que é esperado ... claro que não somos máquinas nós somos pessoas e como pessoas que somos acredito plenamente que umas vezes gerimos melhor outras vezes piores... agora não acho que influencia muito a saúde e o bem-estar o mais que pode acontecer e ficarmos mais desgastados.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Primeiro embate normalmente é para dentro, só depois é que vem para fora e normalmente não é aqui... mas sinto-me mal, porque não expresso, engulo.”</p> <p>“ Sinto-me enervada e stressada porque ninguém gosta de ter que engolir... e não poder exprimir aquilo que se sente... aprendi ao longo dos anos, aprendi ao longo dos anos e de muitos entalões que apanhei na vida que o melhor nem sempre é dizer aquilo que se pensa, e aquilo que se sente... que muitas vezes o melhor é calar, e ou dizer-lo mais tarde e exprimir aquilo que se sente com mais calma, de forma mais racional ou então nem sequer nunca o fazer... depende das situação e das pessoas claro... (...) Há sim isto prejudica a saúde e desgasta mas como em tudo na vida nós temos que aprender a viver em sociedade, e mediante os ambientes em que nós vivemos não é? É assim nós temos que nos adequar a esses ambientes... para nos proteger dos outros e de nós próprios porque nós se exprimimos aquilo que muitas vezes pensamos e sentimos podemos até ficar altamente prejudicados a nível profissional aliás foi por isso que eu aprendi!”</p> <p>“ Nunca afetaram porque eu acho que acima de tudo temos que ter brio profissional (...) e pensar que apesar disso tudo eu não quero ser conhecida como uma má profissional eu quero que um dia as pessoas se lembrem que apesar de todas a dificuldades financeiras que o país e a instituição atravessa eu sempre desempenhei as minhas funções como era suposto e esperado.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/profissional 6;1;4</p>	<p>“ Eu raramente tenho tempo para me sentir exausta ... é assim quando saio daqui tenho os meus filhos para tratar e só consigo descomprimir quando os apanho na cama ... lá para as dez onze da noite, ... (...) mesmo, mesmo bem era um fim-de-semana, completamente desligada de tudo ... pois mas no dia-a-dia, era ir a um spa... meter na água estender-me e fazerem-me uma massagem relaxante acho que vinha de lá renovada.”</p> <p>“ Sim algum não totalmente mas alguma coisa até porque não gosto de preocupar ninguém, e todos nós temos problemas não é? E o tempo já é tão curto no dia-a-dia e eu evito falar de trabalho em casa.”</p> <p>“ Alguns aspetos sim por exemplo há alturas em que ando mais stressada ou mais enervada... lá está, voltado às cerimónias é uma das coisas que me stressa mais e acho que influenciam muitas vezes eu levo trabalho pra casa para conseguir, porque muitas vezes aqui não temos tempo para terminar tudo (...) e como não temos tempo eu levo para casa para terminar certos pormenores e claro que isso é tempo que não passo com os meus filhos, nem com o meu marido, e muitas vezes isso provoca stresse e irritação em mim e neles porque precisamente preciso de um bocadinho de tempo para estar concentrada e não consigo... e acabo por ficar com eles, e só depois de os meter na cama é que posso ligar o computador.”</p>
--	--	--

Dimensão	Categoria de análise	
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) causa algum mal-estar o facto de estar a trabalhar num gabinete interior sem luz natural, o facto de ganharmos...que e eu considero que a função publica está a ganhar mal de uma maneira geral(...) falam de um ordenado que eu nunca vi nem sei o que é(...)incómodo porque não nos revemos na realidade que eles apregoam porque supostamente ganhamos três mil euros e onde é que eles estão? é o que eu gostava de saber! E cada vez recebemos menos eu sou sincera a ultima vez que recebi o recibo de vencimento ia-me dando uma coisa... com os aumentos de descontos que nos fizeram este mês eu ia ficando doente aliás a única forma que eu arranjei para me defender daquilo foi olhar só para a coluna do que tenho a receber e esquecer o resto se não fico mesmo doente porque acho que é uma grande injustiça (...) O facto de eu fazer aquilo que gosto mesmo de fazer! eu acho que isso é muito importante porque se nós não gostarmos daquilo que fazemos é mais difícil levantarmo-nos da cama todos os dia para ir trabalhar... e gostar, ajuda a ultrapassar estes momentos de injustiça.”</p> <p>“ Consequências? Depressão...ansiedade... e problemas físicos mesmo porque a depressão e a ansiedade podem mesmo gerar problemas de ordem física como problemas de coração de estomago tudo isso porque quando a pessoa anda nervosa e anda ansiosa isso pode sempre despoletar problemas físicos, aliás isso está provado cientificamente.”</p>
	<p>Satisfação no trabalho</p> <p>Boas condições de trabalho</p>	<p>“ Acima de tudo... uma pessoa sentir-se motivada para desempenhar bem as suas funções a motivação para mim acho que é a parte principal no local de trabalho se houver um bom ambiente de trabalho, se houver...nós até nem podemos ganhar muito mas se houver um bom ambiente de trabalho, um bom relacionamento entre as pessoas, acho que isso é altamente motivador para se conseguir desempenhar melhor as funções, (...) problemas ocasionais que possam surgir sem eu ter culpa nenhuma deles... ter problemas com colegas, ou com chefias que possa vir a afetar, quando eu considero que não tive culpa porque eventualmente fui só uma executante, e fui envolvida no problema sem ter sido tida nem achada para o assunto”</p> <p>“ Sinto...e de maneira geral por todos os outros serviços por onde passei gostei muito. (...) Era podermos ter outra autonomia, acho que no fundo faz falta ter mais autonomia não estarmos tão limitados (...) tem que passar por várias pessoas a autorização, a opinião não passa só pela minha chefe direta e isso corta-nos um bocado as pernas... o facto de não termos autonomia de decisão isso faz falta, porque um funcionário que tenha boas capacidades e as consiga desenvolver acho que faz toda a diferença numa equipa, e se nós tivermos essa capacidade e se conseguirmos... porque nós sabemos que há regras que temos que cumprir não é? Mas se não fosse necessário tanta burocracia para se conseguir alcançar determinados objetivos era muito melhor.”</p> <p>“Ter um gabinete diferente com mais espaço, luz com outras condições, mais dinheiro de ordenado e voltar a trabalhar o mesmo número de horas que tínhamos antes acima de tudo é isso.”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Tem que ser porque eu estou sozinha com os meus filhos durante a semana e eles só me têm a mim de manhã a tratar deles, pequenos-almoços levar à escola venho trabalhar, quando saio à tarde a primeira coisa que faço é ir busca-los à escola, vou fazer o jantar e ajudar uma a fazer os trabalhos de casa depois são os banhos, entretanto chega o meu marido jantamos todos juntos depois é mais um bocado e chega a hora de eles irem a para a cama (...) Apoio Não, não tenho.</p> <p>“ Eu gosto muito de ser mãe... apesar de muitas vezes ter assim uns desassossegos (...) e acho que isso me ajuda ultrapassar muitas vezes os problemas e as aflições todas que tenho... mas confesso quando chego aquela hora e vou pra cama já vou quase como se fosse a levitar no ar para cair na cama.(...) O facto de nós estarmos separados fisicamente são muitos...traz muitos problemas a todos os níveis o facto de o meu marido não trabalhar na mesma cidade que eu, é muito complicado financeiramente mas também logisticamente porque imagino um casal um por e outro vai buscar um vai levar à natação e o outro vais buscar e neste caso sou só eu pra tudo... e este falta de apoio involuntário mas que infelizmente devido às circunstancias em que estamos temos que nos aguentar.”</p> <p>“ Não afetam porque eu não trago os meus problemas pessoais cá para dentro, não trago mesmo(...) pontualmente se algum está doente posso vir mais preocupada mas em geral não afeta o trabalho, faço o que tenho que fazer e pronto e daqui vou controlando a situação até porque a maioria das vezes eles ficam com os meus pais e lá está posso vir mas tarde ou sair mais cedo depende pelo horário flexível.”</p> <p>“ (...) Não ter tempo... porque por exemplo no meu caso além dos meus filhos tenho que tratar da casa limpezas tratar da roupa e passar a ferro... já não há tempo para grandes avarias o único dia que eu tenho supostamente para nós isto é se não houver aniversários festas disto e daquilo com a família o domingo é para nós, para mim só...mas só para mim não, não tenho.”</p> <p>(...) antes de me casar e ter filhos ocupava-os bem a ler, ir à piscina, ir ao cinema, ir a uma explanada hoje não, não consigo não tenho tempo(...)”</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E10
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde é sentir-me bem comigo própria... (...) a todos os níveis.”</p> <p>“ (...) Sim percebo quando estou doente (...) devido ao meu percurso Médico não posso ignorar ...mas antes não era uma pessoa que gostasse de ir ao médico ia evitando ... medicava-me a mim própria até que chegou a altura de ir ao médico tive depressão, e tive mesmo que ser acompanhada (...) antes e inconscientemente, talvez eu achasse que ... passaria, que era só uma fase e que podia ultrapassar sem recorrer ao médico em si! não sou uma pessoa de muitos medicamentos atualmente sim... mas na altura não.”</p> <p>“ (...) neste momento sim a saúde é uma preocupação é (...) mas antes não seria tanto... a experiencia que tive foi muito traumática e levou-me a pensar totalmente... de uma maneira completamente diferente a vida, é a coisa de que... que melhor temos, e conservá-la dentro da melhor maneira que possamos ter para mim é uma prioridade neste momento.”</p> <p>“ (...) sim a saúde está relacionada com o meu desempenho, que eu poderei fazer no trabalho se eu tiver doente no trabalho o meu desempenho é muito inferior, se eu estiver saudável.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) o bem-estar é tudo aquilo que me rodeia.”</p> <p>“ (...) o bem-estar? Acho que vem em consequência da ...da saúde se não tivermos saúde o bem-estar não... não existe porque se estivermos doentes não nos sentimos bem... e acho que as duas coisas estão extremamente ligadas”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>” Como estive muito mal fiquei nas mãos dos médicos...mas agora dou muito mais valor a coisas pequeninas... pra mim é mais importante... certas ações um certo carinho, uma palavra de apoio do que propriamente coisas mais supérfluas antigamente era capaz de me chatear muito mais, com problemas e pormenores que agora não dou valor.”</p> <p>“ (...) atualmente vou ao médico várias, várias vezes.”</p> <p>“ (...) já fiquei várias vezes alguma ... algumas tive que meter atestado por depressão (...) mas ... o mais grave que tive foi dois enfartes ... que provavelmente terão ajudado o stress a que o meu trabalho me obriga durante estes largos anos que já aqui trabalho ... poderá ter sido uma das causas.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E10
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Entrei para (...) que é parte que eu gosto muito mais de fazer... sinto-me muito mais realizada nessa área do que propriamente na área onde agora estou (...) não foi voluntário, na época mudou a chefia e quem... mandava achou que eu era necessária nestes serviços e eu não tive escolha... foi assim.”</p> <p>“ Neste momento ser um sustento... neste momento é isso! (...) É assim nós criamos expectativas ao longo da vida que às vezes não são concretizadas e chegamos a um momento que sentimos que deixamos muitas coisas por fazer... e eu neste momento... sinto isso que deixei passar muita coisa, e que não fiz ... e lá está uma maneira totalmente diferente de pensar, devido ao que me aconteceu ao nível de saúde e que eu quero concretizar algumas coisas que até há data eu...fui deixando passar!”</p> <p>“ (...) Deixar de trabalhar neste momento não posso pela questão financeira... como já disse mas se pudesse deixaria o trabalho aqui e arranjaria outra atividade que me agradasse (...) gostaria de ter outra atividade, eu sou uma pessoa que gosto de criar e de certeza que arranjaria algo coisa... assim nessa área.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Não me dão (...) sim gostava de ter esse espaço eu sou uma pessoa dinâmica e acho que há determinados assuntos e áreas (...) que poderiam ser otimizadas coisa que não vale a pena insistir.”</p> <p>“ (...) por mais que me esforce por colocar determinadas sugestões elas nunca são atendidas porque não possuo cargo de chefia.”</p>
	Relações laborais	<p>“ Com os colegas a sinceridade, a entreaduda (...) ter sempre aquela sensação que tenho alguém que me pode ajudar, mesmo sem me dizer nada... sentir um apoio (...) só um olhar, (...) com chefes, saber ouvir... estar atento, a certas, e determinadas situações (...) não ser uma pessoa que dê ouvidos a mexericos... uma pessoa que seja, (...) seja capaz, de chegar por exemplo ao pé de mim e dizer assim fez um ótimo trabalho! foi um bom trabalho! Infelizmente neste anos que eu trabalho nesta casa nunca tive essas duas palavras, e isso é algo que me magoa! (...) o trabalho é preciso aparecer, o trabalho feito a horas sem reclamações! mas não há uma palavra de estímulo não há um elogio.</p> <p>“Não... não pessoal não e de trabalho... a maioria das vezes por minha conta, outras vezes teria ajuda mas como nós não trabalhamos em equipa era difícil. (...) Sabe que aprendi uma coisa ao longo destes anos que era não misturar vida profissional, com vida particular, se uma ou outra colega pede um conselho eu sou pessoa pra aconselhar não sou pessoa pra perguntar isto ou aquilo.”</p> <p>“Não de lazer não tenho.”</p> <p>“ (...) Em atividades, algumas vezes... algumas não posso mas quando posso vou (...) interessantes algumas são (...) há sempre mais coisas, e a universidade poderia se virar para outras coisas.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E10
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) várias vezes, ...várias vezes me abordaram até para outros sítios dentro da Universidade e fui sempre barrada pelo chefe de serviço...o que me prejudicou”</p> <p>“ (...) quando se tem que se fazer atendimento telefónico e uma pessoa está com muito trabalho e a voz tem que ser sempre agradável...(...)e por mais que uma pessoa tente explicar e do outro lado não há nada... aquela calma, aquele tentar sorrir ao telefone como temos que fazer... é um bocado desgastante, porque uma pessoa está... passa 5, 10, minutos, um quarto de hora ao telefone... e uma pessoa tem (...)trabalho urgente... e o tempo vai passando e aquela calma aparente que se tem que ter... ou atender (...) presencialmente, estar com todos sorrisos isso é forçar aquilo que eu não estou a sentir mas isso acontece e isso desgasta muito(...) Oh nesses dias vou muito cansada... chego a casa muito cansada, e em casa tomo um banho pra tentar relaxar porque a minha resistência já não é a mesma.”</p> <p>“ (...) tenho a noção que este tipo de trabalho contribuiu para o meu problema de saúde...tenho essa noção porque se eu estivesse a trabalhar... mesmo nesta casa(...) noutra sítio provavelmente não teria o desgaste como... eu e algumas pessoas tiveram, ao longo destes anos, porque uma pessoa quando é profissional e gosta de cumprir os objetivos que lhe são propostos há sempre desgaste, e quanto mais a gente cumpre mais é encarregue de outra tarefa e mais outra e mais outra e tentamos sempre cumprir(...)”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) sim algumas situações de sofrimento que vivi e por muito esforço que faça ainda causam (...) “</p> <p>“Eu...antes reagia... violentamente... dentro do bom sentido... violentamente...no sentido de explodir de deitar pra fora, de se puder bater com os papéis (...) atualmente (...) respirar profundamente, pensar penso mais... e já respondo com outro tipo de calma. O ter estado em estado muito crítico... mais pra lá do que pra cá, o ter que esperar o saber esperar a mim deu-me outra maneira de estar perante os problemas, eu sou capaz de... (...) se não for necessário não responder no próprio momento (...) até só dar resposta no outro dia (...) mas é outro tipo de resposta que eu aqui há uns anos atrás não fazia, portanto mais calma, mais concisa, mais racional, emotiva tento não ser!... Porque sei perfeitamente que sou a primeira a sofrer essa consequência.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ (...) acho que ao longo dos anos também vamos criando uma certa endurance (...) e tratamos as coisas de outra maneira há uns anos atrás sim era capaz agora não... procuro levar as coisas.”</p> <p>“ (...) agora evito o conflito...(...)stressada atualmente já não fico... mas antes sim além do stress... sim era o nervoso e até em casa provavelmente levaria pra casa inconscientemente a má disposição e tentar reagir mais agressivamente e até responder assim sem aparente causa aos meus filhos e até ao meu marido(...) normalmente eles já sabiam hoje no trabalho, as coisas foram terríveis!”</p> <p>“ (...) sempre me regi por uma norma eu entro nesta casa e ponho a máscara é o sorriso e não há mais nada! Saio daqui tiro a máscara e sou eu (...).”</p> <p>“ Agora já não afeta a vida familiar... até pelo facto de os meus filhos já serem crescidos eles tem uma perceção muito diferente do que eu necessito pra estar bem, enquanto eles foram mais pequenos ... eu, poderia disfarçar como uma ou outra coisa mas atualmente não! se anteriormente eu ficava mais irritada ... ia fazer tarefas (...) como se o amanhã não existisse era pra fazer, pra desgastar, pra libertar, atualmente também não o consigo fazer porque fisicamente estou limitada a certas e determinadas coisas que fazia antes”</p> <p>“ (...) tenho uma atividade... e encontrei aqui algum equilíbrio desanuviei um pouco porque saí da rotina... a rotina foi quebrada (...) foi bastante positivo pra a minha saúde mental.”</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E10
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) a injustiça os mexericos, ... falta de consideração (...)”</p> <p>“ (...) há pessoas que(...) pouco fazem ou não fazem... e há outra ao lado que está extremamente sobrecarregada, isso ao longo dos anos vais desgastando vai acumulando e com... com a vida pessoal e com a parte familiar e a parte profissional tudo acumulado... houve uma altura e houve uma rutura e a rutura que a mim deu pro torto... e tenho consciência plena disso e que contribuiu para o meu mal-estar e é como eu digo se estivesse noutra sitio a trabalhar em que não tivesse essa pressão diária... não sei se me tinha acontecido...não teria ficado doente.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ (...) Desempenhar da melhor maneira as tarefas que eu tenho... e conseguir fazê-las no meu trabalho nós temos datas...temos prazos...temos, vá cumprir os objetivos e se os consigo cumprir logicamente que me sinto realizada. (...)”</p> <p>“ Não a nível profissional não... e o ambiente de trabalho também não... neste momento não, (...) seria possível mudar se eu conseguisse... mudar a mentalidade das pessoas sem alterar a mentalidade das pessoas seria muito difícil, eu mudar alguma coisa, aquilo que eu idealizo como um trabalho.”</p> <p>“ (...) em consequência de tudo (...) não me causa nada bem-estar(...) não há preocupação com o bem-estar das pessoas... e cada vez se nota mais que nos consideram máquinas.(...)</p> <p>“ Não, não (...) Oh sim! Devia receber mais (...) Porque neste momento eu estou com um trabalho que supostamente deveria ser feito por duas pessoas portanto logo aí estou a fazer um trabalho a dobrar e não esquecendo que ... (...) que a pessoa que trabalhava comigo (...) ganhava muito mais do que... e agora estou a fazer todo o trabalho que ela fazia e o meu!”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Um bom grupo de trabalho pra já, em que dentro do grupo houvesse sempre aquela filosofia de grupo em que todos trabalhamos para o mesmo somos uma equipa, vamos todos trabalhar para que tudo corra bem pra mim é fundamental e a partir daí... depois há o ramificar de várias situações...mas pra mim o principal é poder trabalhar em equipa mas e infelizmente não se trabalha cada um puxa a brasa à sua sardinha como costuma o povo dizer... e se puder lixar o do lado lixa mesmo, portanto”</p> <p>“ (...) as condições físicas(...) já passei aqui situações em que tínhamos 8 e 9 horas de trabalho sem refeição muitas das vezes só com o almoço e mal uma sandes e um sumo e ter que estar a trabalhar até às 11 e até meia-noite... a trabalhar.”</p> <p>“ Consequências negativas o Stresse uma das coisas que eu acho que implica muito mais problemas na saúde no trabalho... uma grande carga de horário portanto... ter mais horas como atualmente que foi acrescido uma hora isso é uma das coisas que transtorna bastante porque não é um dia nem outro nós por qualquer razão podemos ficar um dia ou outro até mais tarde mas obrigatoriamente ficar o rendimento não é o mesmo ao final do dia é demais (...)”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ (...) chego a casa e vou tomar um duche vestir-me o mais informal possível e tentar relaxar... e pensar assim este dia acabou a nível de trabalho tentar muitas das vezes se puder sair (...) mas no dia-a-dia nem sempre dá para fazer e se não fosse a minha filha atualmente eu chego a casa e o jantar já está adiantado e aí tinha dificuldade em conciliar a parte profissional com a parte doméstica.”</p> <p>“ (...) o apoio da minha filha é extremamente importante para mim... porque eu pra poder ter um desempenho profissional que eu acho o adequado tenho que(...)dar muito de mim aqui, eu em casa já não consigo dar aquilo que dava! Então... tenho que ter alguém... e felizmente que ainda tenho a minha filha(...)se não tiver o equilíbrio começo a achar que já não sou a mesma pessoa e acabo por interiorizar e isso afeta-me e sinto-me mal comigo própria.”</p> <p>“ (...)a hora de almoço só uma hora(...) se quisesse ia resolver alguns assuntos ou ia almoçar a casa mas atualmente não dá...eu ...eu almoço no serviço entro prá qui às 9 até às 6...se estiver um tempo agradável dou uma volta pelo exterior tomo café 5 ou 10 minutos e regresso ao meu local de trabalho ... portanto é onde eu passo mais tempo do dia.”</p> <p>“ Não agora já não afetam o trabalho”</p> <p>“ Conseguir ter um relacionamento muitíssimo bom com todos eles...(...) pra mim é uma das coisas que me sinto realizada é um dos objetivos da minha vida educar os meus filhos(...)”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E11
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	“ (...) bem-estar físico, não sentir dor,(...) e estar bem fisicamente.”
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) sei lá, ... estar confortável, calmo poder realizar o trabalho, ... se falar do trabalho não ter preocupações, estar bem em casa, sem problemas acho que sim é isso!”</p> <p>“ (...) alguma influência tem no trabalho, ... digamos que em alguns momentos do dia ou quando a pessoa está doente o rendimento não será o mesmo, digamos uma pessoa cheia de energia que não tenha preocupação nenhuma, e bem, mexe-se mais, faz mais coisas e isso tudo.”</p> <p>“ (...) é difícil, ... neste momento não há sinais de mal-estares, as coisas correm bem... (...)”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ Sim, ... no meu caso agora tomo medicação específica, ... mas tenho consciência quando estou doente, coisitas mais simples tomo qualquer coisa, ... implica sim no trabalho e em casa, ... sim se calhar o rendimento, e a disposição no trabalho não é o mesmo, ... já que atendemos público.”</p> <p>“ Sim! (...) por isso vou ao médico todas as semanas, ... sim por causa, ... mas antes não, ... era só uma ligeira preocupação, só as dores de cabeça, de resto não tinha preocupação nenhuma.... O bem-estar procuro ter sim, acho que se estivermos bem, todos os que estão à nossa volta também estão bem ... as coisas funcionam melhor.”</p> <p>“ (...) às vezes afastar-me do sítio, tomar um café, ir dar uma volta, relaxar um bocado”</p> <p>“ Sim já tive de atestado, sim também relacionado com o cansaço e as dores de cabeça, ... que mais outra coisas que não têm nada a ver com o dia-a-dia, fiquei internado por causa das amigdalites, também já fui operado, (...) mas essencialmente foi tudo à volta do cansaço e das dores de cabeça.”</p> <p>“ (...) andar a pé que me faz bem, ... fazer um exercício regular, que não fosse muito complexo, por exemplo yoga para relaxar.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E11
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Muita, (...) é com o trabalho que nós ganhamos o sustento, que nos vais dar o bem-estar de que falámos lá atrás, (...) sim o bem-estar, e realização pessoal nas tarefas que realizo.”</p> <p>“ Podia fazer tarefas que me realizassem mais, e sim, também ia para instituições onde as pessoas pudessem progredir mais rapidamente, só que também me liga muitas coisas à instituição (...).”</p> <p>“ Deixava de trabalhar, mas continuava a fazer qualquer coisa que me agradasse mesmo, ... se não precisasse do dinheiro, como voluntariado por exemplo, e outras coisas.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Sim, (...) sim existem regras, mais há coisas que nós podemos decidir, e têm que se decidir na hora, e não é preciso estar sempre a pedir, ... dentro de alguns limites, ... sim, ... facilita o trabalho porque se houver muitas regras temos que estar sempre a perguntar a alguém qualquer coisa, sempre que apareça de novo, ... e acho que temos que ter um mínimo de autonomia, dentro daqueles limites.”</p>
	Relações laborais	<p>“ A amizade, o estar à vontade com as pessoas a falar, não ter nenhum problema que nos impeça de dizer o que se passa no trabalho, ou em esconder alguma coisa, ou isso ... Com os chefes, ... também ouvirem-nos, ... mas um dos aspetos mais importantes, ... o mais importante é estar à vontade para poder falar, com ele sobre tudo, quer das coisas que corram bem quer de coisas que corram mal, a gente conversa.”</p> <p>“ Pessoal não. De trabalho já, isso já, ... nas questões pessoais, acho que não! Mas nas de trabalho sim, já ajudei.”</p> <p>“ Não ... de lazer não, com colegas não”</p> <p>“ Sim participo em algumas, ... sim as festas de Natal, ... outra vezes em atividades que organizam caminhadas, é sempre bom o convívio, e estar com, ... ficamos a conhecer melhor as pessoas, e isso até é para o trabalho é bom, porque se precisarmos alguma coisa já não é necessário tantas formalidades pra falar com as pessoas, ... suficientes não, porque há sempre espaço para mais, e até levar mais gente a participar em outras coisas.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E11
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ A disponibilidade para enfrentar situações novas, não ser a mesma, ... e pra quem atende o público, ... às vezes, poderá não estar tão disponível para atender, e quando digo, disponível, digo, ... tão à vontade e pronto, pra ajudar e essa coisa, e tudo pode ter influência, ... sim estas situações podem afetar a saúde sim, ... pelo menos há pessoas que ficam nevosas, naquele momento outros ficam a matutar no assunto, e se calhar terá outras consequências a nível nervoso, e depois também se leva lá para fora, ... e como não se deve levar nada lá pra fora, não se devia trazer nada cá para dentro ... mas tudo isto tem consequências pra saúde”</p> <p>“ Aliviado, e às vezes preocupado não é? Se as coisas correm bem aliviado, se as coisas correm mal, ... às vezes podem se resolver, mas não da maneira que nós achávamos ou como a outra pessoa gostaria que fosse resolvido, e às vezes fica-se a matutar no assunto, e fica a remoer cá dentro.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Às vezes posso ficar stressado, ... a gente às vezes sente que não está totalmente disponível, ... totalmente à vontade, pra enfrentar o publico, e que a maneira como a gente fala se calhar pode não ser a mais correta, ... como outra vezes somos, e depois isto causa-me mal-estar, ... e até já me aconteceu depois ligar à pessoa passado um bocado pedir desculpa, ... a dizer que podia ter explicado de outra maneira, prontos, (...) às vezes o publico também não vem direto a nós com, (...) cheio de coisas boas e amigável e tudo, por vezes vem e enfrenta-nos logo, parece que nós é que somos os causadores de todos os males que têm, (...) tento não responder na mesma moeda, e se calhar às vezes pode sair, ... nestes casos procuro perceber e acalmar a pessoa, mas por vezes isso exige um esforço, (...) não é fácil porque sentimos sempre aquele atritozito, (...) mas sinto que tenho que me controlar, (...) depois passa, e por vezes saio um pouco, (...) sim já tive que fazer um esforço para não me descontrolar.”</p> <p>“ Se calhar (...) o feitio de a gente meter cá pra dentro, ... e não explodir às vezes em certas situações, ... explodir no bom sentido, não exteriorizar, pode se calhar a gente, pode levar a complicar, a tensão as pessoas, estão tensas, não estão à vontade, e essas situações influencia as condições físicas se calhar, ... a tensão arterial.”</p>
	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“ Não, (...) chatices sim, agora sofrimento, sofrimento por causa do trabalho não, e no passado, (...) ou pelo menos que a gente tenha consciência que às vezes a gente mete cá para dentro, e sofre de outra maneira!”</p> <p>“ Sim com a família pelo menos conversar e desabafar.”</p> <p>“ É como a gente falou lá atrás às vezes a gente vai acumulando as chatices do dia-a-dia e às vezes chegamos a casa e á mínima coisa temos que nos controlar para não explodir porque eles não merecem que a gente leve os problemas e as confusões pra casa.”</p> <p>“ Problemas familiares é impossível não afetar, ... nem que seja de vez em quando pensar um bocado nisso, mas não afeta muito, ... só às vezes posso-me distrair, a pensar nisso ou qualquer coisa assim, (...) posso ter que lhes ligar para saber como estão, ... de resto não influencia.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E11
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ Sim mas já houve situações de relacionamentos de conflito com os chefes e os colegas às vezes, já houve, (...) situações que mexem com as pessoas, ... às vezes não é só sentir que são injustos connosco, mas também injustos com a pessoa que está ao lado, e isso causa mal-estar, (...). A alegria com que a gente trabalha e dar-mo-nos todos bem, (...) os lanchinhos também fazem parte, (...) as boas relações pessoais, é importante até para descontrair um pouco um ambiente mais pesado.”</p> <p>“ (...) causa mal-estar quando há um conflito nosso com outra pessoa, ou entre outros dois colegas, às vezes não se poder dizer isto porque o outro fica incomodado, ou não quero meter-me no assunto, isso pode influenciar negativamente o trabalho, ... o ambiente de trabalho.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Satisfação é quando sentimos que estamos a fazer as coisas bem, e que as pessoas sentem que nós estamos a fazer as coisas bem, e quando nos solicitam qualquer coisa, e ficam satisfeitas, ... mas às vezes, ... não conseguir resolver as coisas, ... as coisas não correrem como a gente está a pensar, isso causa insatisfação.</p> <p>“ Sim, (...) na grande maioria sim, ... antigamente era mais fácil, como ampliamos mais 5 horas de trabalho é mais uma hora, que saio mais tarde, ... pelo menos voltar a ter o horário antigo, essencialmente (...)”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Se calhar não! Se calhar há pessoas nas mesmas situações que têm salário mais elevado, mas infelizmente é assim, ... é assim, agora os cortes afetam a todos pronto, mas em termos de carreira e isso tudo, nós sempre fomos um bocado fechados na instituição não é? Comparando com situações que conheço e que entraram para a função pública ao mesmo tempo que nós entrámos, e hoje estão noutra carreira e com índices de vencimento mais elevados, e isso ao longo de uma vida contributiva e na reforma, vai ter muita influência.”</p> <p>“Sim pra começar as condições físicas, as pessoas terem tudo o que precisem à frente, (...) material adequado, depois estar quente no inverno, e fresco no verão, e depois o relacionamento bom com as pessoas que nos envolvem no trabalho, (...) essencialmente é isso.”</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ (...) se houver qualquer coisa e precisar de mudar o horário, (...) se precisar ir ao médico ou mudar a hora de almoço, dá para conciliar as coisas (...)”</p> <p>“Quer dizer como também estudo, (...) torna-se bastante complicado conciliar as duas coisas, são muitas horas, passo aqui muitas horas, ... porque saio muito tarde de cá todos os dias, ... passar o dia aqui dentro, e a família também precisa de nós, e os miúdos, e quando chego a casa...”</p> <p>“Desde que haja compreensão de todas as partes sim, (...) sim partilhamos as tarefas sim, (...) sim com a esposa, com os filhos, e uma senhora que vai lá fazer as limpezas.</p> <p>“ (...) gostamos de estar juntos, e brincar com eles, e temos que aproveitar enquanto são pequenos e querem estar connosco, (...) um dia vão querer voar para outros lados. ... Às vezes as pequenas confusões com os meus filhos, as coisas de escola, e, ... dos amigos, e de, ... quererem ir pra aqui e pra lá, mas não sou muito de ter chatices com eles.”</p> <p>“Passear com os meus filhos essencialmente, ... também com a esposa, viajar, (...).”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E12
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde e não ter nenhum problema de saúde pronto, não ter diabetes, não ter colesterol, sei lá ser uma pessoa saudável, é não ter nada disto é não ter nenhuma doença.”</p> <p>“ Persinto sim, (...) sinto-me muito cansada muitas vezes, agora tenho um bebé pequenino que não me deixa dormir, e sinto-me sempre muito cansada, e pronto não descanso, mas é por causa do bebé. ... Sim implica, mas não tem nada a ver com problemas de saúde, problemas maiores de saúde, ... agora é normal por causa do bebé, e depois sinto-me cansada e faço tudo com mais sacrifício, ... agora eu não sou muito de ir a médicos, só se me sentir mesmo mal aí sim procuro um médico, ... tento ir à médica de família todos os anos fazer umas análises, mas agora aquelas coisitas, dores de cabeça, e assim com um comprimido resolve-se”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ O bem-estar é estar de bem com nós próprios, para estar de bem com os outros. ... Bem-estar em harmonia, sei lá com a família sentir-se bem no trabalho, (...) é estar a sentir-se bem com tudo o que nos rodeia.”</p> <p>“ (...) porque não tenho nada de grave de saúde nem penso nisso, (...) o bem-estar tento, ... sim estar bem em casa e no trabalho, lá está faço um esforço para me sentir bem, ... em harmonia no trabalho e em casa com a família.</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ É uma camuflagem minha, própria, porque muitas vezes as pessoas até julgam que eu até estou sempre bem-disposta, ... e não tenho problemas como toda a gente! Mas tento não passar isso pra pessoas e por exemplo se há alguma discussão, tento sempre não dar muita importância, e passar à frente.”</p> <p>“ No último ano só da gravidez, (...) mas não é doença, não é?”</p> <p>“ Se eu não tiver saúde não posso trabalhar, ... isso é lógico pronto, mas, (...) pois dependendo da doença que seja, tentar trabalhar (...) tentar trabalhar, e se a doença me limitasse, falar com o responsável, e dizer não posso fazer isto ao aquilo por causa da doença, mas como neste momento trabalho bem, (...)”</p> <p>“ Já, ... fiquei em casa, mas nada de grave foram umas más disposições e pronto, não me senti bem, e fui pra casa, mas nada de grave, e depois de atestado só quando tive os meus filhos mas isso não é doença isso é saúde.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E12
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Tem e muita, para me realizar, para me sentir útil, para a sociedade em geral sinto-me útil, e claro para ganhar o ordenado, para sobreviver.”</p> <p>“ Já (...), e já mudei, e lá esta nesse trabalho que eu mudei não me sentia, ... tão realizada, como onde agora estou, (...) agora não tivesse muito dinheiro, aquilo que eu gostava mesmo era abrir um negócio meu por exemplo, (...)”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Sim neste momento, já nos dão assim um bocadinho mais de liberdade ... mas não tanto como eu gostaria, ... mesmo assim, agora é um bocadinho mais, (...) no passado ainda era mais complicado!, ... era dar a nossa opinião e acatarem a nossa, ... porque como somos nós que lidamos com o publico, nós é que sabemos muitas vezes como devemos trabalhar, e o que era melhor, mas é isso não nos perguntam.”</p>
	Relações laborais	<p>“ O dar-me bem com eles, o dar-me bem, sentir-me bem com eles, trabalhar em conjunto não individual, (...) isso pra mim não gosto, não gosto de trabalhar individual, aqui temos que trabalhar em equipa, e muitas vezes aqui isso não acontece e eu não gosto. ... O respeito, o respeito, (...) haver respeito mútuo entre mim, e os chefes”</p> <p>“Já tive ajuda, (...) coisitas pessoais do dia-a-dia, ... sim, também já ajudei ..., também já ajudei e já me ajudaram, (...) sim por exemplo, pedir ajuda para uma informação que naquele momento não tenho a certeza que estou a dar a informação correta, e às vezes recorro a um colega para confirmar ...”</p> <p>“ (...) atividades de lazer com os colegas de trabalho? Não.”</p> <p>“ Não, não participo, porque também não tenho tempo, (...) sim, ... até são interessantes sim, eu é que não tenho tempo, (...).</p>

Dimensão	Categoria de análise	E12
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ (...) se um aluno for mal-educado causa-me mal-estar, eu não posso ser mal-educada como ele é pra mim, ... e isso causa-me mal-estar, tento apaziguar as coisas e tentar, ... pronto é faze-lo cair em si, e ver que não é assim, que se fala mas é difícil, (...). Ohh a estratégia é lidar com cada situação da maneira que ela aparece, ... mas eu tento falar sempre com calma e apaziguar as coisas, (...). Senti-me revoltada, de não poder responder à pessoa.”</p> <p>“ Fico irritada porque não posso demonstrar, nem posso responder mal, ... nem posso falar mal para as pessoas, e sinto-me nervosa, fico nervosa, com a tensão alterada, ... stressada e com dores de cabeça isso afeta-me psicologicamente”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) tento não mostrar, (...) mas afeta um bocadinho sim, ... por isso é que, ... e custa, ... mas passo logo à frente, e como disse até rir, (...) mas já não tenho a mesma predisposição com que estava antes de atender o aluno, ... mas também já é normal faz parte do trabalho, (...) mas custa.”</p> <p>“ (...) fico mal ... psicologicamente afeta, porque uma pessoa depois não está bem a atender as pessoas, ... isso mexe comigo e fico irritada e nervosa cá dentro.”</p> <p>“ E como disse se tiver um problema com uma pessoa, (...) e a pessoa que vem a seguir, eu tenho que gerir o que sinto, ... são estados de emoção diferentes, mas pronto mas tento!, ... Influencia a saúde, porque começa a desgastar uma pessoa, vai acumulando vai acumulando, daqui vai acumulando ali, depois na saúde reflete-se mais tarde, agora não! Mas sinto que mais tarde e durante muito tempo sente-se, .... Sim no atendimento em geral isto acontece, (...) o público é diversificado são diferentes os feitios, e depois não é fácil.”</p> <p>“ Oh se não vier bem psicologicamente, se discuto com alguém ou estou de mal com algum familiar, já não me sinto tão bem no trabalho, lá está, mas o meu feitio dá para ultrapassar isso, e esquecer-me um bocado, tento me esquecer e levar o trabalho da melhor maneira, ... da melhor forma que posso, ..., e não chego aqui a tratar mal as pessoas não é?, ... Sinto fazer algum esforço claro, (...) claro que sim eles não sabem, lá está, eu camuflo um bocado essa parte, ... muitas das vezes as pessoas julgam que eu estou muito bem-disposta, e nem sabem o que vai por trás, pronto, ... e dissimulo isso com um sorriso nos lábios, ... pois é o meu feitio, ... isso sou eu, que sou assim, (...) mas também gosto de ser assim, para as pessoas, não gosto de as tratar mal porque eu estou mal, elas não têm culpa daquilo que se passa.</p>

	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“ (...) por exemplo um aluno, tenho um problema com um aluno e vou pra casa a pensar nisso, o que não deveria ser porque os problemas que eu tenho em casa não os trago, deixo-os à porta, mas é muito complicado separar o trabalho da vida pessoal, (...)”</p> <p>“ No atendimento ao público, ... sim no atendimento ao público passamos por várias situações complicadas (...) mas também não são todos os dias, ... a maiorias das vezes leva-se bem, ... agora as épocas mais difíceis são o Setembro e em Agosto, essas são as épocas mais difíceis, ... nesta altura sinto que até em casa a nível familiar vou pra casa muito mais cansada, e não tenho tempo para dar aos meus, ... aos meus filhos, ... isto desgasta-me mais, e psicologicamente.”</p> <p>“ Neste momento é muito complicado, estando exausta chego a casa e mais trabalho, (...) que é tratar dos meus filhos, e da casa e tudo, só descanso lá pra meia-noite, umas férias, (...) uma massagem, (...) mas todos os dias era chegar a casa e ter um bocadinho de paz e sossego, e sobretudo é ter tudo feito em casa, (...) era uma empregada, neste caso uma empregada é que me dava jeito, ... lá está, se ganhasse mais dinheiro era uma empregada.”</p> <p>“ Sim, tento desabafar, é um desabafo e as pessoas como me ouvem, e depois sinto-me mais leve porque desabo e pronto, de alguma maneira como sinto apoio sinto-me mais leve, e acabo por ficar melhor. Desabafo com o meu marido.”</p>
--	--	---

Dimensão	Categoria de análise	E12
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ Sentir-me bem no trabalho, (...) poder-me rir com as minhas colegas, que também faz parte, (...) até desanuvia o ambiente, e fazer tudo bem, .... (...) dar uma resposta errada por exemplo, no meu trabalho ou fazer alguma coisa de errado isso é frustrante, ... agora dos outros em relação a mim não gosto de hipocrisias, e de tentarem mandar em mim, e acusarem-me de erros que eu não faço, isso detesto.”</p> <p>“ Haver um ambiente pesado, (...) entre colegas, transtorna-me um bocado”</p> <p>“ (...) a harmonia entre os colegas e chefes, haver respeito mutuo entre os colegas e os chefes, (...) e também que não haja problemas dos alunos, muito complicados de resolver.”</p> <p>“A falta de autoestima, (...) falta de confiança e de brio em nós próprios, que pode levar à depressão e afeta o sistema nervoso.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Sim, sinto, (...) se pudesse pra me sentir mais satisfeita, (...) algumas coisas de maneira a melhorar o atendimento.”</p>

	Boas condições de trabalho	<p>“ (...) ora uma boa relação com o chefe, isso é essencial, e com os colegas, é essencial ter boas condições pronto, ter material necessário para poder trabalhar bem, (...) e também o salário, ... a pessoa da maneira como trabalha deveria receber mais do que aquelas que não trabalham tão bem.”</p> <p>“ Os aspetos monetários e psicológicos, porque se uma pessoa não está bem no trabalho e não está bem em casa, e não está bem em lado nenhum, ... tendo um bocadinho mais de dinheiro ajudava, ... também o horário, que agora com as oito horas vais ser mais complicado, ... porque eu agora estou com licença, ... quando terminar vai ser complicado, (...) vais ser difícil gerir, vamos ver vamos ver, vou ter que ter mais apoio do meu marido, porque não tenho mais ninguém que me ajude, e agora com as oito horas vais ser muito complicado”.</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ Tento lá está, (...) às vezes é difícil, é difícil de desligar do trabalho, mas tento, ... vou buscar o bebé chego a casa, é fazer o jantar, é dar de jantar, é trocar as fraldas, o banho, ... depois lavar a loiça, e ao outro dia é outro dia de trabalho, é ir a pô-los, é ir a buscá-los, é a rotina diária sempre o mesmo. ... Sim do meu marido, ajuda, ... um exemplo simples para eu arrumar a cozinha, tem que ficar o meu marido com o menino porque ainda é bebé, ... as tarefas domésticas? Em algumas por exemplo, ir-me despejar o lixo, ir às compras, isso faz isso faz, ficar-me com o menino, pronto, troca as fraldas, dá-lhe o biberon, essas coisas faz, (...) mas as outras não, não, isso é comigo.”</p> <p>“ Os meus filhos e o meu marido, (...) estar com eles passear com eles, divertir-me com eles, ... o que menos gosto, ... ter pouco dinheiro, ... fazer as tarefas, mas de resto gosto de fazer tudo, gosto de cozinhar, ... eu é o não ter tempo para as fazer, e o cansaço, é muito trabalho, ... e agora com o bebé é mais complicado.”</p> <p>“ Não, nem tenho dinheiro para ter lazer, (...) por exemplo nem pra ir de férias, ... não tenho tempo. ... E a que se deve essa falta de tempo? Deve-se a ter muito trabalho em casa.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E13
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ (pausa) O que para mim ter saúde, para mim ter saúde é sentir-me bem todos os dias essencialmente,... o que é pra mim ter saúde? É ... é senti-me bem é sentir-me bem, é não ter... é difícil contextualizar isso é sentir-me bem é ter saúde (...) ”</p> <p>“ Acho que sim que percebo ... porque pode haver... não sei se lhe chamaria doenças mas sinais... ou pode haver coisas que são menos perceptíveis (...) ou quase invisíveis por exemplo... um exemplo se eu tiver hipertensão posso não saber imediatamente que sou hipertenso... aliás eu tive essa situação andei hipertenso muito tempo sem saber que era hipertenso,... e portanto normalmente eu digo que sim, que sinto quando estou doente, mas pode haver situações específicas em que posso sentir que não estou doente e na realidade, estar. (...) àh sim, claramente sou hipertenso, e no caso nem fui procurar... fui ao médico, e no caso fui a uma consulta completamente de rotina, e a médica disse, é pá, tem que ir resolver esta situação... tem que resolver já, resolver isto da hipertensão... e fique surpreendido, porque eu nunca tive nenhum sintoma que pudesse indiciar que era hipertenso, nada nem dores de cabeça nem tonturas nunca tinha tido... agora já sei, e lido bem com isto.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ a diferença pode ser ténue entre ter saúde e ter bem-estar, não posso não ter muita saúde e não ter bem-estar, não sei definir isso com muita clareza, ter bem-estar sentir-me bem sentir-me confortável.... Sentir-me feliz se calhar é isso.”</p> <p>“ (...) suponho que se me tiver que conter durante muito tempo, provavelmente essa situação pode afetar o meu bem-estar e a minha saúde, mas nunca passei por essa experiência.”</p> <p>“ num ambiente mais tenso consequências não sei, eu pessoalmente não... sei lá o que é mais visível em termos de saúde na saúde das pessoas e que é mais visível ataques cardíacos; AVC; hipertensões podem ser causadas pelo trabalho, isto é se não forem genéticas mas sim podem atingir estes patamares”</p> <p>(...) com o trabalho? O que é que nós podemos dissociar entre saúde, trabalho, família, hoje em dia esta tudo interligado, não é ... se não houver saúde não posso vir trabalhar... nunca me aconteceu felizmente, mas ... é importante estar bem de saúde para se poder exercer bem o trabalho porque se não estivermos bem de saúde estamos a pensar noutras coisas, e isso afeta o trabalho... a exigência do trabalho hoje em dia é bastante intensa, e portanto pra cumprir bem a nossa função no trabalho temos que estar bem de saúde, portanto há uma relação direta.</p>

	Estratégia de atuação / resposta	<p>“ É uma preocupação sim... (...) tento ter, nem sempre sou..., como dizer, cumpridor dos deveres que... pra poder ter uma vida mais saudável ... nomeadamente a perda de peso, a ginástica, deveria ser muito mais... devia ser muito mais preocupado, muito mais atento a essa situação, e nem sempre o faço,..., como é algo que não me causa mal-estar, e estou confortável, não ligo ou desvalorizo (...) o bem-estar uma preocupação? Preocupação,... preocupação não sei, acho que não penso muito nisso... mas procuro estar de bem com todos à minha volta não sei.”</p> <p>“ (...) no ultimo ano por todas as razões... sei lá fui umas duas a três vezes.”</p> <p>“ ah sim, houve uma vez que fiz uma intervenção cirúrgica, (...) e que me obrigou cerca de quinze dias de baixa,... que me lembre foi a única vez sim.”</p>
	Categoria de análise	E13
	Centralidade do trabalho	<p>“ Então,... o trabalho é fundamental na nossa vida,... na minha vida, não é... é fundamental, não é?... em primeiro lugar pela satisfação pessoal que me dá o trabalho, e depois porque também preciso de um meio de subsistência não é?... Pela questão financeira, mas também porque me dá muito gozo trabalhar, e na área em que estou, dá-me muito gozo fazer... realização pessoal o salário e também as relações pessoais, é bastante cordial... porque na minha função especifica tem que ser presidencial, mas obviamente que o relacionamento com todas as pessoas da instituição com quem eu me relaciono é também importante poderia ser ótimo a cumprir as minhas funções profissionais, mas se tivesse inimizadas no local ou se me desse mal com as pessoas não seria agradável pra ninguém... isso era mau pro trabalho... portanto as relações interpessoais também são muito importantes.”</p> <p>(...) eu não sou uma pessoa que esteja satisfeito com..., que me acomode, facilmente à posição, que já tenho..., portanto sim, mudar de empresa, mudar dentro da empresa arranjar outras atividades para além destas que já tenho sim(...) simplesmente um complemento, (...) deixar o seu trabalho? Não posso!.... Se fosse possível deixava este trabalho sim... sim um projeto meu..., claro, mas ficar quieto não,... libertava-me das preocupações que são normais no trabalho..., que eu não me importo de as ter agora, porque preciso desta subsistência..., mas claro se não necessitasse disto financeiramente se calhar deixava.</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Sim... sim tenho, (...) se houve uma altura em que eu não senti isso foi por deficiência minha..., foi se calhar antes de eu ter mudado de funções, em que estava numa determinada parte do serviço em que eu próprio não correspondia às expetativas do trabalho em si, e por isso é que mudei, não é nessa altura como eu também não respondia não havia espaço para ser,... pra iniciativa, e mudar alguma coisa,... agora não tenho essa... há sempre recetividade para qualquer coisa que eu tenha proposto, ou pra mudar, se não for possível dizem logo e temos tido sempre esse tipo de relacionamento muito bom.”</p>

	<p>Relações laborais</p>	<p>“ A honestidade valorizo a honestidade porque através da honestidade o resto consegue-se tudo. (...) Com os chefes... a competência deles, a honestidade e a competência deles,...sim, se forem todos honestos uns pra com os outros...todas as situações vão sendo ultrapassadas porque se poem as questões tal qual como elas são, porque se encontram as soluções pra problemas, e melhora-se o que já está a funcionar bem através de uma atitude honesta e direta.”</p> <p>“ Sim já tive ajuda, e de trabalho também todos os dias, porque eu apesar de estar sozinho no local eu não trabalho sozinho, recorremos uns aos outro para resolver situações.,(...) Sim, sim já ajudei, e de trabalho também.”</p> <p>“ Sim... os meus colegas de trabalhos são também amigos, há alguns colegas de trabalho que são muito amigos e para além da relação de trabalho, temos uma relação muito próxima fora do trabalho.”</p> <p>“ Não até agora ainda não... tenho participado muito pontualmente, sim...(...) sim mas por circunstancias, não por antipatia, mas às vezes não estou cá (...) acho que sim são bastante interessantes, (...) podia haver mais,... se houvesse mais podia chamar mais gente, e mais participação de uma forma geral, podia haver mais.”</p>
--	------------------------------	--

Dimensão	Categoria de análise	E13
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ Em situações assim de mais pressão às vezes reajo um bocadinho mais... menos bem, não gosto de pressão... sinto-me irritado, mais irritado..., mas passa-me depressa,... não quando sinto mais pressão eu nem sempre lido muito bem com a pressão, porque eu gosto de planear as coisas com muito tempo, e se há um acumular de... de trabalho, e isto começa a tomar um volume um bocadinho maior,... durante algum tempo sinto-me como se fosse acochado, preso, e até que comece a libertar-me das tarefas fico assim, um bocadinho mais irritadiço, pronto mas...”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Sofrimento?... Sofrimento não, alguma irritação sim! Mas sofrimento não, (...) sem entrar em grandes pormenores, já tive uma situação de ter que lidar com pessoas que tinham um feitio complicado (...) “</p> <p>“ Tento ser diplomático, e tentar de alguma forma não transparecer muito não sei se consigo, mas tento... sinto que faço esse esforço, e nem sempre sei se consigo, mas procuro ter essa contenção. (...) Para além de me sentir irritado às vezes, quando a pessoa se vai embora chamo-lhe um nome..., só pra mim, chamo-lhe um nome... nem sempre acontece assim,... mas às vezes é o que apetece, é o que apetece.”</p>
	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>(...) sei lá sinto-me exausto vou descansar, e o descanso pode ser feito de várias maneiras, ir fazer... cozinhar o jantar, tratar o jardim, brincar com a minha filha, sei lá, o descanso pode ser ir beber uns copos com amigos, não há uma regra não é... tanto posso ir beber uns copos como ficar em casa e deitar-me na cama.(...) Acho que faço o que na altura o que tenho que fazer, e como disse não tenho uma regra.</p> <p>“ isso é fundamental não é, de que forma nós conseguimos superar seja lá o que for na nossa vida, que não seja com o apoio da família?, nem eu consigo perceber, como é que não é dentro da família que se consegue falar das dificuldades que temos, isso é fundamental não é,... é onde temos o maior apoio.”</p> <p>“ Afeta e muito, afeta de forma total se há algum problema... eu não me consigo distanciar... do problema familiar, claro que chego ao trabalho e não tenho a mesma vontade de fazer as coisas, isso afeta totalmente se não faço o trabalho? Tenho que o fazer, mas faço-o com menos entusiasmo e com muito menos desempenho, se calhar do que numa situação em que não tenho problema nenhum.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E13
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>(...) causa mal-estar às vezes, algumas interações com ... algumas interações que serão inevitáveis, com pessoas... incompetentes, ... é basicamente, é isto a única coisa que me atormenta, nisto e é muito pouco felizmente, são os incompetentes! O resto funciona tudo muito bem, (...) bem-estar, chegar aqui todos os dias e por isto tudo a funcionar! E manter isto a funcionar e o relacionamento com as pessoas, e o contato com as pessoas, causa-me bem-estar, de uma forma geral sinto-me bem, (...) na verdade eu gosto de vir cá, vir todos os dias por isto a funcionar...</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Em primeiro lugar a sensação de dever cumprido, se tenho uma tarefa gosto de a cumprir bem... gera satisfação, também ver por parte das outras pessoas o reconhecimento, pelas outras pessoas de que faço bem o trabalho,... e isto se calhar, numa estrutura maior o servir bem a instituição que me paga o vencimento, querer engrandece-la, e contribuir para o desenvolvimento da UBI também com o meu trabalho. (...) Ter a perceção de que às vezes se sobrepõem interesses pessoais, a interesses... ao interesse da própria instituição, por parte de algumas pessoas (...) mas às vezes interesses pessoais, sobrepõem-se ao interesse coletivo da instituição, e isso prejudica, prejudica-nos a todos em última estância, também gera-me insatisfação denotar algumas incompetências gritantes, (...) porque acho que sendo uma instituição publica é difícil, ou não há vontade,... de por, e simplesmente não afastar os incompetentes que andam a estragar o trabalho de muitos outros.”</p> <p>“ Sim... claro sim ... (...) mais satisfeito o que mudaria... se pudesse? Afastava, os incompetentes (...) eu trabalho aqui sozinho embora tenha interação com os outros colegas ...mas podia mudar, um ou outro pormenor só.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>(...) mas se comparar o meu ordenado com outras pessoas noutras funções sou muito mal pago, muito mal pago! Agora se eu fizer uma análise, sem esse tipo de comparações já não sou muito mal pago, mas sou mal pago na mesma..., quero, eu dizer o que podia receber um bocadinho mais, mas também não entendo que deva receber mundos e fundos, pelo que faço (...) para cumprir com as minhas funções...mas sim acho que devia receber um pouco mais (...) agora comparando com outros, deveria ser muito muito mais.</p> <p>“ Os espaços, a luminosidade,... os equipamentos, o ambiente,... num aspeto mais físico, a temperatura e claro os relacionamentos entre as pessoas.”</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Lá está, essa é um pergunta um bocadinho difícil... o trabalho esta sempre ligado com a vida familiar não é? Para o bem e para o mal,... se a exigência no trabalho é maior obviamente que o tempo que se dedica à família é menor, mas depois compensa-se, mas depois tem que haver o equilíbrio de conjugar o que é a vida de trabalho e a vida familiar.... É assim se tiver mais trabalho pode ter um custo para o tempo de família ... mas eu raramente levo trabalho pra casa, e concilio bem... no fundo sou obrigado a conciliar.”</p> <p>“ Tenho que o fazer não é... lá está, o facto do aumento da hora de trabalho a questão é mais profunda (...) eu não tenho problemas em trabalhar oito horas por dia, acho é que devia haver um acompanhamento financeiro, (...) porque a minha situação familiar permite-me trabalhar oito horas sem grandes custos pra família, acho que isso é pacífico, e como raramente levo trabalho pra casa quando estou em casa estou dedicado à família.... (...) Faço tudo...tenho que fazer tudo, porque a minha esposa não tem horários, de maneira que eu tenho que fazer tudo, ir buscar a filha, fazer o jantar, dar-lhe o banho, o jantar, contar a história, tudo! (...) Sim temos uma empregada que vai lá fazer algumas tarefas e que sim, sim ajuda, a fazer as tarefas, não vai todos os dias, mas sim e também os meus sogros que me ajudam bastante, não em casa mas se for preciso tomar conta da criança, de ir buscá-la caso eu tenha algum impedimento de trabalho por exemplo.”</p> <p>Tudo! Sei lá tudo não sei... ir de férias...mas no dia-a-dia ir às compras ir ao parque com a miúda ir passear sei lá... estar em casa sossegado a ver televisão, (...) e o que menos lhe agrada? Ter que fazer contas... é o que menos me agrada é ter que fazer contas para pagar as despesas todas... ter que fazer concessões (...) e o fazer contas é a parte mais desagradável da vida familiar, não é.</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E14
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Então ter saúde é ser saudável não é, sentirmos bem lá está, não ter problemas graves a nível de qualquer coisa com o nosso corpo, com o nosso organismo, para mim é isso.</p> <p>“ Pressinto, pressinto sim... quando se tem problemas de saúde, como é o meu caso que tenho problemas renais, pronto, eu sei quais são os primeiros sinais que costumo a ter, estou sempre em alerta, e claro que não há um tratamento específico, unicamente se beber muita água que é o que eu começo logo a fazer, pronto, e lá está uma enxaqueca, umas alergias agora na primavera, claro tudo tratável tudo com coisas... sinto, trato logo... se for grave recorro às urgências ao hospital, e ao médico de família, mas pressinto sempre...quando não são graves, lá está às vezes com as tais mezinhas que a gente aprende com as avós, depois porque o vizinho diz tome um Beneron que isso passa, olhe tome um analgésico que isso passa, pronto, outra vezes recorrendo às medicinas alternativas, no caso por exemplo em coisas de ossos de coluna... aí nunca vou ao médico, é mais o ir aquelas pessoas... os endireitas, ou fisioterapia.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) O bem-estar lá está também está ligado à saúde, porque se a pessoa estiver com saúde também se sente melhor, mas o bem-estar tem a ver com outra coisa, tem a ver com a saúde física e psíquica, também não é, está interligado o bem-estar, é simplesmente isso pra mim, e uma coisa está ligada à outra.”</p> <p>“ (...) implicações, sempre têm, porque é assim e tem a ver com o bem-estar, se a gente não está bem a nível de saúde, fisicamente, também o nosso desempenho é diferente... qualquer dor que seja, por mínima que seja, eu acho que o sistema nervoso comunica, e a pessoa quer estar bem mas como no sistema está doí-te ali doí-te ali... a pessoa não está no completo... pode, tentar, pode tentar dar a volta à situação mas está ali aquela moinha... parece uma campainha a avisar...”</p>

	<p>Estratégia de atuação /resposta</p>	<p>“ (...) implica sim, é claro na minha vida e na de toda a gente! Se à gente, se a saúde faltar a gente até pode ter muito dinheiro, mas se não tiver saúde, pode ter dinheiro para se tratar, mas mesmo com dinheiro há coisas que não se podem tratar (...) o bem-estar. É claro... claro que sim, eu gosto de me sentir bem lá está, mesmo sendo em casa ou no local de trabalho, se a pessoa estiver bem também desempenha bem as suas funções e está bem para toda a gente, sentirmo-nos bem com nós próprios para também podermos transmitir bem-estar.”</p> <p>“ É assim eu por norma sou uma pessoa muito otimista, pronto, vivo as coisas independentemente de ter problemas.... Mas, às vezes quando eles se tornam mais graves ou que eles vêm ter comigo, assim de repente às vezes bloqueio, e não sei o que fazer. Mas ao outro dia dou a volta à situação e tento sempre pela positiva dar a volta.”</p> <p>“ Se calhar duas ...fui duas.”</p> <p>“ Já, já algumas vezes fiquei doente... mas de atestado, só duas vezes uma vez 15 de baixa quando fui operada às varizes... e outra vez que tive 3 dias de baixa, quando fiz uma autópsia renal, de resto lá está, quando tenho as crises renais fico em casa 1 ou 2 dias a recuperar,... mas daí, nunca fiquei em casa por uma constipação nem por uma gripe nem por nada mesmo doente venho a trabalhar.”</p> <p>“ Olhe às vezes, pratico desporto mas agora ultimamente nem tenho praticado muito ... convivo, com pessoas amigas, e que vivem perto de mim e...(...) ah, saio do trabalho e continuo outro! Porque tenho outras tarefas em casa, e... às vezes bem exausta, mas pronto tenho que as fazer não tenho mais ninguém que as faça, tenho que as fazer! Às vezes arrelviada, e pensar que que sou uma escrava, que sou... desvalorizar-me, quer dizer sentir que os outros me desvalorizam, o meu trabalho, porque eu até precisava de chegar a casa e esticar-me um pouco no sofá, mas não posso porque tenho que fazer o jantar, lavar roupa, estender roupa, passar roupa, fazer logo o comer pro outro dia, pensar o que vou fazer pro outro dia...(...) fazia bem o desporto, e às vezes poder descansar um bocadinho, pronto... ter um momento, só meu.”</p>
--	--	---

Dimensão	Categoria de análise	E14
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Muita muita, é assim eu tive...tenho um filho, com um problema de saúde, e lá está, estávamos a falar de saúde, e tive quatro anos em que tive de parar de trabalhar, porque tive que viver em função da doença dele, em função... para o poder ajudar, foram quatro anos muito complicados, claro quando as coisas estabilizaram mais um pouco eu procurei trabalho, e quando vim trabalhar, eu naqueles quatro anos estagnei um pouco às vezes, falavam-me, ai aconteceu isto em certo sitio, e eu não sabia, até... esqueci-me do mapa! Vivi quatro anos em função de doença, quando vim trabalhar foi uma grande terapia, muito mesmo,... pra mim o trabalho funcionou como uma terapia, e para além disso é assim, a gente levantar-se, preparar-se, sentir que é útil que esta desempenhar qualquer coisa, que vai conviver com pessoas, que vai viver experiências, isso para mim é fundamental.”</p> <p>“ Sim mudei agora, há pouco tempo... mudei, não porque eu procurasse, propuseram-me essa situação, pronto,... foi um novo desafio pra minha vida... uma nova oportunidade... novas coisas, aliás eu gosto disso fazer novas coisas, aprender, estar sempre ativa, pronto, e lá está dar sempre o meu melhor noutro lado. E deixar o seu trabalho... isso, às vezes eu penso nisso e costumo dizer, mesmo que me saísse o Euromilhões eu havia de arranjar qualquer coisa, porque não sou de estar parada, e já tive uns anos dessa experiência, e não é fácil...”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Não muito, não muito... as pessoas com que se trabalha às vezes, tentamos mudar certas coisas, mas não se consegue, às vezes tenta-se mudar para melhor, mas nem sempre é possível, porque nem tudo está ao nosso alcance, não é...isso é difícil. (...) Agora aqui... acho que tenho mais espaço... sim, aqui acho que tenho mais espaço... lá está, poder valorizar o que está a fazer, e querer fazer melhor e expor que... consegue fazer melhor... isso é importante, ser mais autónomo... e nos valorizar não é.</p>
	Relações laborais	<p>“ Já... já, eu ajudo e também sou ajudada, tanto no trabalho como a nível pessoal. Sempre que me vejo aflita com alguma coisa recorro aos meus colegas... por exemplo, às vezes trocar um horário quando precisava de faltar uma manhã, e trocava, mas sempre com coordenação e harmonia, porque lá está, eu também estou sempre disponível para os colegas, e depois as outras coisitas do dia-a-dia em que desabafamos.”</p> <p>“ É diálogo, que as pessoas sejam diretas... que haja diálogo, entre elas e que se compreendam porque ninguém é igual a ninguém, cada um tem a sua maneira de estar, de agir, de pensar, de trabalhar, pronto, temos que respeitar sempre isso, e lá está se houver essas coisas todas, eu acho que as coisas correm bem. E na relação com os chefes? Também valorizo que um chefe seja direto... coordenar bem as equipas, estar aberto aos diálogos das pessoas, entender, compreender.”</p> <p>“ Tenho, tenho atividades com os colegas.”</p> <p>“ Participo, (...) interessantes? Acho, acho (...) podia haver mais, eu acho que se deveria proporcionar mais esse tipo de situações, porque lá está, as pessoas às vezes... convivem muito pouco, e não se conhecem fisicamente por as pessoas estam e lidas e sabem que até trabalham no mesmo sitio, às vezes vêm-se de mês a mês e trabalham no mesmo local... depois as pessoas, cada uma vive no seu canto, e pra fazerem as tarefas que têm e depois não têm tempo para socializar no ambiente de trabalho, ... é muito importante haver este convívio fora do ambiente de trabalho, lá está muitas das vezes era bom promover, assim, sei lá uma festinha onde as pessoas estão, convivem lá está, as pessoas depois acabam sempre por se agrupar, porque existem sempre os grupos disto e daquilo, mas mesmo assim as pessoas vêm, olham, cumprimentam-se, e isso é agradável é saudável, e eu acho que faz bem... aumenta o bem-estar.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E14
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ Pois lá está, relaciona-se com o trabalho, porque se nós não estivermos bem também não conseguimos desempenhar qualquer coisa bem, não é? Isso transmite-se, quer queiramos quer não, isso transmite-se...(…) nas tarefas, isto tem peso porque quem lida diretamente com o público tem que dar a cara, não é mesmo que não esteja bem, tem que fazer um esforço para demonstrar boa cara, mas às vezes quando a pessoa está doente, mesmo até na aparência nota-se mais pálida, e isso claro que afeta o trabalho.”</p> <p>“ Sim lá está, causam sempre... pois se calhar, claro queria mostrar boa impressão, boa cara, e ser simpática, e satisfação, e havia qualquer coisa cá por dentro a moer, e que não deixava transparecer, e estávamos ali com um esforço maior, sim em muitas situações sim, afetaram.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (...) ali como em outros trabalhos também há conflitos, às vezes as pessoas julgam que estamos ali sem fazer nada... lá esta, se a pessoa está desmotivada (...) se calhar, se a pessoa não for extremamente forte, e ultrapassar isso a nível psíquico, afeta, e a pessoa começa a desmoralizar e com stress, e depois também afeta o físico, ... porque o físico interliga-se com o psíquico, porque está tudo interligado, o nosso corpo é uma máquina né, e temos as pecinhas todas, e umas ajudam as outras e uma coisa tem a ver com a outra.”</p> <p>“ Olhe às vezes desmoralizada, às vezes frustrada, outras vezes com vontade de explodir, mas não expludo porque não posso... oh sei lá, são várias coisas.”</p> <p>“ Complica-me com o sistema nervoso, complica, eu já tive até várias situações em que tive que... educadamente, e à minha maneira tentar expor, aquilo que... eu não tinha culpa da situação, e tive que me defender entre aspas... ninguém me estava acusar, mas tive que defender a minha parte, mas educadamente, consegui-o fazer mas fiquei arreliada, porque é assim a pessoa em questão, é uma pessoa com um grau académico mais elevado que o meu, eu acho que qualquer coisa que seja a pessoa, não merecem certas e determinadas coisas que nos dizem... e, ser assim tratada é mau, e por vezes os problemas não eram nossos e levávamos com eles à força toda... e depois como se sentiu? E, depois uma pessoa cá por dentro fica arreliada e a ferver.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Olhe, eu já tive uma questão (...) e que mexeu muito comigo tanto que mexeu que recebi um telefonema de uma senhora que não conhecia de lado nenhum, porque nós também fazíamos atendimento telefónico... era uma mãe muito preocupada, que a filha vinha estudar pra UBI, que isto era muito longe e não tinha alojamento não sei quantos, e uma conversa longa ao telefone e eu acabei por dizer a senhora não se preocupe, se por acaso a sua filha vier realmente estudar pra cá não se preocupe, enquanto não arranjar alojamento ela pode dormir em minha casa...então e não é que isso aconteceu mesmo? (...) ela veio estudar pra UBI e ficou mesmo alojada em minha casa, ainda durante duas semanas até ter arranjado alojamento.”</p> <p>“ E já teve situações que não consegui resolver? Já já, às vezes pessoas extremamente aflitas, mesmo quando é às vezes na altura em que os alunos andam aí nas praxes, pais e mães a ligar, pra cá muito aflitos não sabem dos filhos, e não têm como os contactar e estão muito aflitos (...) e eu fico afetada, porque eu também sou mãe... e ponho-me na posição, não é? E é muito complicado a gente não poder ajudar eu gostava imenso de a poder ajudar, mas não consigo não tenho forma de ajudar, e isso transtorna... isso no fim do dia é desgastante, e mexe, mexe, e quando isso se torna constante, e lá está, durante esse período de tempo das praxes isso era constante, porque depois não sabiam dos filhos, e a gente sem poder ajudar em nada! E sabendo também porque nós visualizávamos as situações, e que às vezes valha-me Deus, havia praxes, e eu pensava se fosse o meu filho, eu chegava ali e esganava aquele fulano.”</p> <p>“ Sim, acabo sempre por desabafar com alguém da família mesmo, até com pessoas mais amigas e mais íntimas que me conhecem, desabafo, e às vezes o desabafar faz bem não é?”</p> <p>“ Lá está, levando, transportando os problemas que aconteceram durante um dia de trabalho pra casa, e às vezes massacrando entre aspas as pessoas que temos em casa, e que se gente via chateada por alguma coisa que aconteceu e não consegui resolver que vai comer por tabela, são aqueles que não têm culpa de nada, e que nem percebem o que aconteceu não é? Isso acaba sempre por prejudicar e vice-versa, também trazer os problemas familiares pro trabalho, porque também lá está, eu costumo dizer a pessoa não desliga, a pessoa profissional é a pessoa que é na realidade, e depois não se desliga do profissional e do pessoal, e de mãe e dona de casa, e esposa (...) “</p> <p>“ Afeta, não se desliga o botão e depois transportamos as coisas de um lado pro outro, não é o profissional às vezes não desliga do pessoal a gente tenta e se calhar deveria ser assim mas somos humanos e não somos perfeitos e não sempre conseguimos. Por vezes conflitos com pessoas que têm uma personalidade mais forte... ou haver um conflito em que se altera o tom de voz”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E14
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ A nível geral ... se pensar no trabalho anterior... às vezes lidar, com certas, e determinadas pessoas ... que às vezes a vontade será responder, dar uma resposta mais condicente com o que nos estão a provocar, mas... tentar ultrapassar isso, e dar a volta por cima, mas o que é depois, mói, porque depois é assim devia ter respondido, mas fiz bem em não responder, só que depois gera-nos um conflito....”</p> <p>“ Sim, sofrida ... já claro, em situações em que eu senti que fui injustiçada com algumas situações, a injustiça, e uma pessoa sente-se mesmo mal.”</p> <p>“ Influência, porque lá está, o resto do dia já não se leva da mesma forma, a gente fica enervada, depois que estar bem, e já não consegue, porque vimos situações que não devia ver, e porque mexeram connosco... acredite nestes dias eu chegava a casa cheia de dores de cabeça, e irritada.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ É assim é, diversas coisas... lá está, a pessoa estar bem com ela própria para poder estar bem com o que a rodeia, e o que a rodeia são várias coisas, e depois a parte da equipa com que se trabalha, também colaborar e estar bem, com os colegas, e depois também por parte das chefias, entenderem os pontos de vista de cada um, nos ouvirem e saberem coordenar da melhor forma para as coisas correrem bem. E o que gera insatisfação? Insatisfação eu sou uma pessoa demasiado perfeccionista, (...) por vezes arrelio-me porque vejo que as outras pessoas não fazem como eu faria, mas isso já é um defeito meu! Procuo moldar as coisas, mas às vezes é difícil.”</p> <p>“ Sinto sinto, eu sou uma pessoa que me adapto facilmente, aliás eu sou apologista de que o ser humano se adapta facilmente a qualquer coisa, o que é preciso gostar, e querer.... Pois mudei, agora de funções, estas funções são diferentes (...) agora neste o que me realizava, assim em pleno, era se me dissessem assim agora já que mudou de funções vamos-lhe dar o ordenado compatível com aquilo que faz, pronto, nesse sentido (...) ...mudava o ordenado!”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Olhe ter um local de trabalho que seja minimamente confortável, que seja arejado, que tenha luz do dia, a temperatura, e depois lá está, ter um bom ambiente, mas ter um bom ambiente não é só isso, é também a relação com as pessoas... com os colegas e com as pessoas com quem lidamos.”</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ Olhe às vezes gerir da melhor maneira o tempo para as duas coisas, mas às vezes sei que falto para uma ou pra outra,... sinto,... não é falhar completamente, mas sinto que falho num lado, ou no outro... às vezes o tempo (...) porque precisávamos de mais tempo, para gerir tantas tarefas que temos, e depois tentamos gerir tudo... mas alguma coisa fica para trás, ou fica mal, (...) apoio às vezes... raro mas às vezes, quando eu berro um bocadito às vezes acabam por me ajudar (...) partilhadas?... não, não... não, não tem que ser tudo sob pressão te que ser tudo assim eu preciso de ajuda! eu quero ajuda! E quem a ajuda? Pronto às vezes o meu marido quando vê que estou arrelhada... lá diz pronto o que queres que eu faça? e as vezes o meu filho quando também já vê que eu já estou assim... mas de resto eu faço sempre tudo sozinha.”</p> <p>“ É assim, eu sou uma pessoa muito querida na família(...) preocupamo-nos uns com os outros (...) a gente tenta ajudar da maneira que pode! se for a nível financeiro dos que podem, às vezes ajudam, se for a nível psicológico um desabafo também sempre ajuda (...) e sinto que sou muito querida da família. (...) Agrada menos às vezes haver uns conflitos, por que há-os sempre, em todas as famílias às vezes coisitas pequenas que esprimidas (...)mas existem!”</p> <p>“ Olha às vezes na gestão do tempo, das tarefas todas que tenho, as domésticas, com as profissionais com a vida toda às vezes, tento, e às vezes sinto-me feliz quando chego ao fim de semana, e sei que tenho aquelas tarefas, (...)se por qualquer motivo me falha o tempo de uma para (...) algumas coisa alheia à minha vontade, transtorna e começo logo, já não tenho tempo pra fazer aquilo... mas tenho que fazer aquilo, e fico logo stressada e uma coisa! Depois berro ... e eles dizem não fazes hoje, fazes amanhã! Mas eu fico logo assim stressada(... ) se algo acontece em contrário já não me sinto bem! E pronto fico feliz, quando consigo fazer tudo o que queria... ah tão bom ainda tive tempo pra ir ao café, estar na esplanada com os amigos, e até fazer isto, e fazer aquilo!...e é, o que costume fazer quando me sobra o tempo.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E15
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Ter saúde é... pra já é o maior bem que uma pessoa pode ter... poder trabalhar portanto é um meio para eu poder trabalhar sem saúde não há força não há ânimo não há nada e se estiver doente não posso trabalhar não é? “</p> <p>“ Já, já... já tive um grave problema de coluna que depois chegou-se à conclusão que era tudo sistema nervoso... inclusive chegou uma altura que eu não me mexia, coisa de ano e pouco, e foi a altura em que eu já estive mais doente, e ficou com atestado médico? Não... não meti atestado, porque... precisamente pronto... por causa da vida, porque os ordenados já são tão baixos que obrigou-me a vir trabalhar, com estes ordenados... não dá para ficar em casa, e vim com muito sacrifício trabalhar, (...) atestado noutra situação? Não...quer dizer só pela baixa de parto e já aqui trabalho há 21 anos.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ E o Bem-estar? O bem-estar vem aliado à saúde, se a gente tiver saúde tem bem-estar... já se sente bem, para levar as partes mais difíceis do trabalho em frente... e do resto que faz parte da vida. “</p> <p>“ Há! É, preocupo-me muito... é porque é o meu meio de sustento, sem saúde não há trabalho e é o meio de sustento (...) mais a saúde, porque o bem-estar acabo por... ignorar, mais um bocado... não, penso muito nisso!”</p> <p>“ (...) Os conflitos? É logo alteração de tensões arteriais... o stresse..., as tais dores de coluna, afetadas pelos nervos e pelo stresse, que foi o que me aconteceu e as dores de cabeça, saúde é o que mais me afeta.”</p> <p>“ Sim... perco as forças, quero trabalhar e já não consigo, falta de ânimo, falta de paciência tudo! Entro em desânimo..., (...) Na prática, implica na vida diária, eu geralmente entro em desânimo, e como o meu trabalho é circular, limpar gabinetes, não tenho vontade nenhuma de ver gente... sinto-me em baixo, só me apetece estar sentada, e basicamente são essas as implicações que tem ...ah, e muitas vezes quando chego a casa não me apetece fazer nada, e o meu sítio é o sofá.”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ Às vezes dormir um quarto de hora, fechar os olhos dormir um quarto de hora é o suficiente e fico como nova... e em relação à saúde, deixo andar, andar... geralmente só vou mesmo na última, é que vou ao médico... agora as dores de cabeça, ou de costas, ou assim tomo um comprimido, que há sempre um comprimido que me vai fazer bem, há sempre um Voltaren à mão.”</p> <p>“ Fui lá ao consultório umas duas ou três vezes.”</p> <p>“ (...) porque o meu trabalho é muito exigente fisicamente é o dia todo a andar, basta isso por exemplo, as pernas ressentem-se bastante, as costas, e o organismo em si, tudo, mesmo a nível de dietas entrei numa nutricionista, quando dei por mim estava a desmaiar no trabalho,... no trabalho e em casa também me aconteceu, porque não tinha alimento suficiente, nem força suficiente para aguentar.... Porque o meu trabalho exige de mim, muito fisicamente... e é por isso, eu paro uma quarto de hora e já sei quando tenho aqueles sintomas vou à farmácia, e já sei que dentro daquilo que o medico me costuma receitar... e eu, dentro daquilo, sei que se tomar aquilo eu melhora.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E15
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Toda e mais uma... em primeiro ao nível monetário, e depois a minha profissão, a gente não diz assim aqui, transporta-nos para uma realização pessoal, que não!, longe disso, muito longe disso, até... e depois a relação interpessoal, também é muito importante... porque neste trabalho a gente conhece muita gente, e acho que isso é bastante importante, o relacionamento... mesmo que as minhas tarefas não me muito realizam, mas para mim o relacionamento com as pessoas é importante na minha vida.”</p> <p>“ Muita vez... pensei mudar (...) Se calhar por uma questão de conforto... (...) deixar o trabalho, isso está fora de questão... ah, mas se tivesse possibilidades não trabalhava nesta área, trabalhava noutra... mantinha um trabalho na área que me realizasse...(..) sim, isto é que me realizava, um negócio meu nesta área.”</p> <p>“ (...) um trabalho extra que eu tenho por necessidade... e apesar, de gostar de o fazer, tenho essa necessidade e faço-o com sacrifício... (...) tenho necessidade de ganhar mais algum, porque os ordenados são muito baixos, é muito sacrifício, muitos dias levanto-me às 5 da manhã, mas lá está, apesar de gostar de fazer pra mim isto é mais trabalho, e não é lazer.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Há há... (...) Muito... por exemplo quando há eventos, e que nós temos que fazer certos trabalho a gente poder... fazer tudo à nossa maneira sem ninguém mandar.... E quando está o trabalho todo feito dizer, isto ficou bem... e eu sinto, que a minha iniciativa foi boa... (...), no dia-a-dia, é assim, isto é uma parte por norma, temos um plano que devíamos seguir, existe um plano escrito mas que nós raramente cumprimos... porque não dá (...) por exemplo aqui não de aplica, um plano de salas de aulas... aqui temos pequenos almoços, almoços não podíamos seguir esse plano porque em primeiro lugar está este serviço não é?, ... por isso nós organizamos o trabalho conforme é preciso.”</p>
	Relações laborais	<p>“ valorizo sinceridade...sinceridade e respeito, (...) com os chefes ...Também sinceridade nas duas situações sinceridade é isso.”</p> <p>“ Sim tenho as caminhadas, fazemos muitas caminhadas.”</p> <p>“ Participo... considera-as interessantes? Considero, e acho muito importantes, embora eu acho que mesmo nessas atividades da UB,I não há relações interpessoais não há... porque as pessoas tendem a fechar-se em cada grupo... os grupos que já existem, continuam a existir... e então na nossa profissão ainda sentimos mais... por exemplo as pessoas que têm mais ou menos as nossa tarefas juntam-se mais... mas, é mesmo assim, (...) podia haver mais, até pra mudar as mentalidades das pessoas... e para ver seja de que profissão for, nestas atividades deviam ser todos iguais, sejam de que profissão for é tudo igual... eu por experiência própria geralmente nessas atividades com quem tenho mais relacionamento, é com altos cargos da UBI... ainda há pouco tempo aconteceu isso, e foram as únicas pessoas que se chegaram a nós. “</p>

Dimensão	Categoria de análise	E15
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ Muito mal, nervosa muito nervosa... vou buscar forças sei lá onde, pra enfrentar, e depois quando chego a casa, digo assim, tanta tensão pra nada... e sinto-me estafada, mas que dia tão intenso pra nada, correu tudo bem... mas por norma tenho uma pratica, de eu não deixo muitas coisas pra acontecer nesse dia, é mais aquela sistema será que gostam, será que não gostam, vai correr tudo bem? ... porque por norma quando chega ao dia os trabalhos já estão todos feitos é só as ultimas coisas... organizo tudo com antecedência pra não haver problemas.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Quando me sinto humilhada vou-me embora... porque me afeta muito... e é deixar o sítio onde estou, e ir-me embora pra outro local pra não ser mal-educada.”</p> <p>“ Já muitas... uma principalmente, quando me tentar humilhar a sério... sim, causou-me muito sofrimento, sofrimento mesmo puro, essa, quiseram-me humilhar dizendo mal de mim que eu era má profissional e acho que isso não acontece pelo menos do meu ponto de vista, (...) olhe, só me apetecia meter atestado porque sentia-me doente... não fiz, porque me fazia falta o ordenado mas não só... foi graças ao apoio que tive de uma colega ao meu lado, que não deixou que isso acontecesse, foi fundamental o apoio da colega, e da chefe na altura.”</p> <p>“ Eu raramente consigo modificar as minhas emoções... (...) se estou zangada, nem que haja uma situação que eu não possa estar, mas estou, demonstro que estou, não consigo muito modificar...(...) não, não consigo responder, vê-se pela minha expressão... mas engulo, muito... e como disse quando isso acontece vou-me embora, é ir-me embora e por aí vêem que eu estou chateada com a situação, mas que tenho que dar a volta por cima... (...) afeta a nível do bem-estar não é?, (...) já saí dum sítio desses, e desatei a chorar... quando ninguém estava a ver</p> <p>“ Hum pois, nesses casos choro descarrego na minha colega no bom sentido, desabafo com ela, e depois fico bem disposta ... mas se não tiver ninguém, choro, atiro o que tenho na mão ao chão, e fico bem disposta... depois passa-me, e já não é nada comigo... agora já me aconteceu estar mal emocionalmente, e foi quando fiquei doente das costas, mas foi uma situação de doença grave de um familiar... agora no trabalho, só aquela situação que falei à pouco, e que me apetece é meter atestado e não aparecer cá mais... e sinceramente na aquela situação não o fiz, porque se não fosse a minha colega a dar-me apoio se não fosse essa colega, tinha-o feito sem problema nenhum.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Já sim, de trabalho sim, e pessoal também, porque nós chegamos aqui e acabamos por se há, essa confiança toda com uma colega, acabamos por partilhar e transmitir esses problemas e esses sentimentos, e muitas vezes eles nem são tão graves, como o que trazemos na cabeça agora de trabalho já, isso já, e já ajudou algum colega? Acho que sim... em termos laborais, em termos laborais houve uma situação de contratos e desemprego, e eu tento ajudar o máximo que posso.”</p> <p>“ Quando vou exausta e stressada aí um banho, um quarto de hora no sofá é suficiente pra mim. (...) É isso que me faz mesmo bem! (...) Sim consigo fazer sempre, sim.</p> <p>“ Sim sim principalmente com o meu marido... às vezes nem tudo... há coisas que ...filtro muita informação... lá está eles notam logo que eu não vou bem, e acabam por perguntar o que é que eu trago, e eu digo pouco e quando eu não vou bem toda a gente nota... eu nem digo tudo, para não os preocupar.”</p> <p>“ Ah não... não... não afeta, sou capaz de estar ali a implicar meia hora com toda a gente, e quando percebem que eu vou zangada ninguém me liga, e depois eu acabo por me calar e a vida segue. E o horário ou outros aspetos que se lembre? Não acho que não ...só quando acontece alguma coisa grave, deito-me e logo me passa.”</p>
--	---	---

Dimensão	Categoria de análise	E15
<p>BEM-ESTAR NO TRABALHO</p>	<p>Fatores psicossociais</p>	<p>“ O que me causa mal-estar é quando alguém me tenta pisar, quando alguém me tenta humilhar..., é a situação mais gritante pra mim... isso pra mim é o pior... e se venho bem-disposta, fica logo tudo estragado!</p> <p>“ bem-estar no meu trabalho... quando ninguém me chateia”</p>

	<p>Satisfação no trabalho</p>	<p>“ Satisfação... a satisfação desde que me tratem bem já me sinto satisfeita... desde que me tratem como gente...(…) Há sim... há tarefas que a gente tem e quando chegam ao pé de nós e dizem parabéns está tudo impecável esta tudo muito bem claro que a gente sente-se logo com outro ânimo... olhe e até ouvimos bastantes vezes e isso deixa-me satisfeita. (...) o tratarem-me como farrapo o quererem humilhar-me é do que mais me insatisfaz, ... e o que mais custa, é que não são as chefias, antes pelo contrário deles só tenho elogios... são muitas vezes as outras pessoas que pra elas limpeza é lixo, e tratam-nos como se fosse lixo,(...) sinto raiva, que é raiva acima de tudo, raiva e vontade de dar troco, a essas pessoas e depois o sistema nervoso é logo afetado logo!</p> <p>“ Em termos gerais sim até sinto, (...) mudaria... se pudesse as pessoas tratarem-nos com respeito, essencialmente isso... ah, e o ordenado mudava o meu, e o das minhas colegas que fazem este tipo de serviço.”</p> <p>“ Não claro que não. (...) Porque é um trabalho de esforço acima de tudo e acaba por desgastar... agora em comparação quem está num secretariado e não é por nada essas pessoas têm as suas funções é evidente...mas onde o meu tipo de trabalho, (...) estão sempre a chamar à atenção, porque isto não está, porque aquilo não está bem, e no fundo ganhamos 485 euros, há pessoas nos secretariados que passam o dia praticamente... mais libertos, e ganham mil e tal euros, é aí que eu acho que nós estamos muito mal pagas... e até colegas, com a mesma categoria que nós, e que estão nas portarias... o serviço não é tão exigente fisicamente, e por sinal nós ganhamos menos que eles, acho isso completamente injusto.”</p>
	<p>Boas condições de trabalho</p>	<p>“ (...)A questão monetária, boas chefias que ainda é mais importante, do que... acho que para mim uma boa chefia ainda é o mais importante, porque se a gente tiver uma boa chefia que saiba o que quer de nós ... nós realizamos, e mantemos uma relação espetacular... ah e diminuía o horário de trabalho, o nosso serviço é muito desgastante e mais uma hora, faz uma grande diferença na nossa vida.”</p>
	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Bem porque nós saímos às quatro da tarde, portanto das quatro em diante concilia-se bem a vida familiar. (...) Tenho... tenho a minha sogra que me ajuda. (...) o meu marido tem um horário que não permite ajudar, só ao fim de semana, mas quando é preciso ajudar ajuda.”</p> <p>“ Ai tudo! ... Ter uma filha principalmente isso!, e tudo... o ambiente familiar que tenho, pode-se dizer que é um ambiente saudável, (...)não me agrada ter horários, horários prás refeições, para isto, pra aquilo, basicamente são mesmo os horários... ah, e em situações mais graves de doenças.”</p> <p>“ Como já referi afeta em tudo, a gente não vem bem, não tem forças pra nada... apetece tipo, deixem-me em paz ...nem quero que me falem, não me consigo abstrair”.</p>

Dimensão	Categoria de análise	E16
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Pra mim ter saúde, acho que é... sei lá, acho que é o melhor da vida, acho que o melhor da vida é a nossa saúde, porque se a gente não tiver saúde já nada nos corre bem, por isso acho que é muito importante.”</p> <p>“ Às vezes ignoro, outras vezes tenho que fazer alguma coisa não é... depende da situação da situação que é por exemplo quando tenho uma dor vá, imaginemos que sinto uma dor no corpo, e essa dor não é muito forte na vez de tomar logo um medicamento para isso, não tomo! Espero que ela me passe e se me puder passar... senão vou ao médico! ... (...) oh não se pode ficar em casa doente... porque implicava... eu procuro ser mais forte do que a doença, por exemplo porque logo na questão... de...do ordenado, se eu ficasse doente em casa era-me logo descontado, um tanto por cento no meu ordenado, e como eu já ganho tão pouco, esse... portanto aquilo que me iam-me descontar ia-me fazer muita diferença, e então tento trabalhar sempre como posso, mesmo que não tenha saúde tento puxar, sempre ser mais forte do que a doença.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) O bem-estar.... eu acho que uma pessoa sentindo-se bem isso ajuda muito na nossa vida não é? se uma pessoa não tiver bem-estar, ou se não tiver bem... acho que isso já nos põe um bocadinho tristes, penso que a gente fica triste, e se a gente estiver de bem mas com a vida, acho que está tudo bem!”</p> <p>“ O meu trabalho afeta a saúde um bocadinho... porque já falei das hérnias, não é só isso, por exemplo afeta também... como é que me hei-de explicar... afeta na questão de stresse, na questão de stresse do dia-a-dia eu querer fazer as coisas o mais rápido possível, e o tempo ser pouco... querer trabalhar mais rápido, e não conseguir derivado ao problema, eu tenho que trabalhar mais lento... nas alturas de crise que tenho muitas dores, não falto ao trabalho, e aguento, mas depois fico ainda com mais stresse, porque quero se mais rápida e não consigo.”</p> <p>“ Causa-me mal-estar quando tenho dores não é? (...)”</p>
	Estratégia de atuação /resposta	<p>“ ah sim é... eu tenho medicação minha, porque eu tenho duas hérnias discais uma na L5 e outra na S1, e de vez em quando tenho crises... e isso também tem a ver com a questão aqui do meu trabalho, porque como é um trabalho forçado, pego em baldes tenho que andar com as esfregonas a lavar, e baldes cheios de água pesados, e isso faz com que eu tenha mais crises, ... foi derivado a este trabalho é que fiquei assim.</p> <p>“ O bem-estar é uma preocupação (...) porque a gente se, ... se está tudo bem a gente aguenta, e fica bem mas quando há algum problema já é mais difícil, mas preocupo-me em estar bem, e ter bem-estar.</p> <p>“ Já... (...) quando fui operada fiz uma (...) e tive que ficar dois meses de atestado,... foi o inico atestado em vinte anos foi o único atestado até agora.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E16
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Pra mim acho que é muito importante ter trabalho... porque eu acho que... uma pessoa com trabalho, além de ter pronto momentos de stresse,... é muito bom, porque termos o nosso ordenado ao fim do mês,.... E também temos o convívio com as colegas, sei lá, o ter que me levantar de manha para vir para o trabalho, acho que isso também é bom, a gente ficasse em casa não é bom, então levantar-se e ir pro trabalho, é muito bom ter comunicação com este, e com aquele, acho que isso é muito bom.”</p> <p>“Já... já pensei... oh com já disse era o secretariado por exemplo, (...) de deixar não... não deixava, isso não isso é impossível ... (...) mesmo que não precisasse Não, não deixava, porque é assim, eu acho que o trabalho me ajuda um bocadinho, porque lá está como eu disse já ia atrás, ficar em casa acho que não é saudável, eu acho que o trabalho também nos ajuda um bocadinho embora tenhamos muito stresse, e de vez em quando pronto nos chateiem, e temos que trabalhar muito e trabalhos forçados logo no meu caso, mas acho que nos ajuda um bocadinho psicologicamente.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“Sim... tenho, ... por exemplo no meu trabalho eu começo a limpar por onde vejo que é mais prioritário, por exemplo a entrada principal quando está a chover, logo aí eu começo pela entrada (...) e eu sei que só tenho meia hora para lavar aquele espaço, para secar, para depois eles poderem entrar não é? Pronto, caso não seja inverno dou prioridade às casas de banho, porque eu acho que as casa de banho é uma coisa que tem de ser limpa em primeiro lugar,... mas sou eu que organizo, eu é que organizo até pode haver um dia que eu comece pela entrada ou pelas casas de banho, pode haver outro dia que eu vá às salas de estudo...ninguém me manda, eu é que dou prioridade aquilo que vejo que é...”</p>
	Relações laborais 5	<p>“ Já, ajuda familiar quando (...) tive o apoio de colegas. (...) Só quando trabalhamos em grupo elas vêm ajudar, e eu ajudo-as a elas, só nessas alturas. (...) Já... ajudei uma colega minha que esteve, (...) ela dava-se mal com o marido, e ela contava-me muita coisa da vida dela, e, ela tinha dificuldades na vida e eu ajudei-a.”</p> <p>“ lazer, não muito poucas.”</p> <p>“ Sim participo, (...) acho que sim, acho que são convívios interessantes, quando é pelo Natal por exemplo fazemos sempre o almoço ou o jantar de Natal, e eu acho que isso é importante, a gente juntarmos com os nossos chefes acho que é importante, porque pronto, é uma coisa bonita e acho que é importante para se manter as relações uns com os outros, e isso ajuda-nos a ficar mais... juntos, e não nos desviarem tanto uns dos outros para não haver uma grande separação. (...) Sim acho que sim devia haver mais convívio com os colegas.”</p> <p>“ A gente dar-se bem a harmonia, respeito, acho que é muito bom. (...) Também dar-me bem com eles e ... trabalhar, fazer sempre o melhor, para eles não terem nada a dizer, para estar sempre tudo bem comigo e com eles.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E16
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais 3	<p>“ Oh a falta de tempo para fazer as coisas faz-me ficar stressada, e nervosa, ... ou quando vejo alguém a discutir não gosto, fico moída (...).</p> <p>“ Já...sofri aqui um... no meu trabalho, a nível profissional, não comigo mas com um familiar, no caso do (...)isso afetou-me, tive muito sofrimento, ... porque houve muita gente que não me deu a mim e a ele... o apoio, que merecíamos, e nem sempre foram corretos, ... ah, e agora estou-me a lembrar de um exemplo, quando foi em Novembro... eu pedi ajuda, e veio uma colega minha a ajudar, andávamos a limpar(...) os alunos estavam a estudar e ela estava a fazer muito barulho, a arrastar as cadeiras, e houve um aluna que se dirigiu a ela a dizer para fazer pouco barulho, e ela disse pra aluna não consigo fazer pouco barulho se tu conseguires vem pra cá tu! A aluna aí mandou uma carta ao senhor Reitor, a dizer que as funcionárias foram mal-educadas mas não referiu qual das funcionárias, como eu era a responsável, eu também fui chamada ao chefe, não era nada comigo, mas tive que lá ir explicar aquilo que se passou com ela, e eu senti-me mal, e fique chateada, sendo eu responsável por isso, e tendo uma pessoa a ajudar, e depois ter sido foi mal-educada, aquilo não me caiu bem eu até me senti mal, (...) oh esse dia cheguei a casa nem dei fala a ninguém, meti-me na cama doente cheia de dores de cabeça.”</p> <p>“ Por exemplo, todos os anos eramos avaliadas, e nessa altura eu ficava stressada e muito nervosa... e mesmo agora quando vem a auditoria de 3 em 3 meses, vêm a ver o nosso trabalho, ... os nossos chefes dos serviços técnicos (...) vêm dar a volta ao nosso setor, para nos avaliar, e vêm o que está bem, até à data tenho sempre tudo bem, nunca houve nada a dizer, nem nunca me chamaram à atenção, por isso e até há data está sempre tudo bem... mas fico sempre nervosa, só de saber que elas vêm... porque penso sempre que alguma coisa pode não estar bem! (...) Nesses dias até chego mais cansada a casa, é verdade, só dos nervos. (...)o resultado dizem logo, ...se tem que se aperfeiçoar mais, e que tem que se dedicar mais a isto ou mais aquilo(...)”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ (pausa) oh acho que nunca tive nada de grave a este respeito... mesmo quando isto acontece, depois a mim passa-me, ... acho que também já são muitos anos aqui a lidar e isso passa-me, a gente habitua-se, arrelia-se na altura, e esquece....e não afeta o trabalho”</p> <p>“ Como por exemplo e já contei... aquela minha colega, fiquei moída quando ela respondeu mal à aluna, mas eu também não me meti e até acho qua aluna até tinha a sua razão, embora eu não pude dizer nada... mas o que me apetecia era chamar-lhe logo a atenção, e senti-me incapacitada, por a chamar atenção e depois também me chamaram a mim, mas está a ver não disse nada para não arranjar problemas, ela disse logo que tinha razão, e eu não fui capaz de lha tirar... (...) Oh eu.... eu ouvia, e calava, acho que engolia, e depois chorava para desabafar, era isso... mas também sei de coisas que se passam com as minhas colegas e que lhes acontece o mesmo.”</p>

	Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional	<p>“ Ir para casa e discutir lá em casa! Desabafo, desabafo com os que estão em casa, quando chego a casa começo a implicar, e eles já sabem que vou enervada, pronto, já nem dizem nada. E o que acha que lhe fazia bem? Acho que me fazia bem era ficar sozinha, não ter ninguém à minha volta, ... chegar a casa e ficar sozinha, não ver ninguém.</p> <p>“ Sim, desabafo muitas vezes com eles... eles ouvem-me, e na questão de me darem indicações como é que hei-de fazer, por vezes conselhos, há coisas que eu tenho que resolver e não sei como é que hei-de fazer, e chego a casa e converso com eles, e digo, como é que hei-de fazer isto ou aquilo, e eles dão-me a opinião deles, e dizem olha faz assim, ou vai aqui ou além.”</p> <p>“ É assim quando surgem esses problemas pronto, eu... eu tento nunca trazer problemas de casa para o emprego... mas há dias que não demonstro que os tenho, ou que estou com eles não é? Mas tenho-os... e depende dos problemas, mas tento sempre que os problemas familiares fiquem em casa, e não trazer para aqui... mas por exemplo com o meu marido, quando eu estou de mal com ele discutimos! Ao outro dia chego aqui até posso vir muito chateada, e não sei quê, não me sinto bem porque estou chateada com ele, estamos de mal, não me sinto muito bem... até posso ir ao pé de uma colega minha, e desabafar com ela, aí já fico mais aliviada porque tive alguém para desabafar, e... depois passa! E continuo a fazer o trabalho, e é importante termos alguém para poder desabafar... porque se eu vier de casa chateada, e chegar aqui e andar o dia todo a trabalhar, e não desabafar com ninguém, nem ter ninguém para falar, uma pessoa anda todo o dia mal disposta e triste, ... e não quer dizer que a gente não trabalhe, mas acho que é diferente... mesmo o nosso moral vem muito em baixo, ... e desabafar ajuda não é?”</p>
--	--	--

Dimensão	Categoria de análise	E16
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Fatores psicossociais	<p>“ (...) o não terem respeito pelo trabalho da gente... por exemplo eu vou dar um exemplo... eu andar a limpar ou estar na portaria a fazer o meu trabalho ou numa casa de ... banho e entrar um aluno, e nem bom dia diz, e toca a andar pra dentro a sujar o que eu estou a limpar (...) e nem bom dia diz à gente, acho que isso não me sinto bem, porque isso aí causa-nos mal-estar, porque a gente somos humanos não é? Devemo-nos dar todos uns com os outros (...) ou passamos pela gente e nem sequer nos ligam, e têm-nos aqui como um lixo... ou se calhar é por eu estar na limpeza, não sei se calhar, é por eu estar na limpeza, que me vêm como um lixo, não sei ...oh não é só os alunos! Há alguns funcionários assim, por exemplo nós temos funcionários cá, que eram muitos baixinhos e depois porque subiram já passam pela gente e pensam, eu já sou superior agora já nem falam, (...) e isso causa-me mal-estar.</p> <p>(...) Bem-estar é dar-me bem com toda a gente, as pessoas serem educadas, comunicativas, convivemos todos, acho que isso é bem-estar.”</p>
	Satisfação no trabalho	<p>“ Ora pra mim a satisfação no trabalho penso que é correr tudo bem, é eu fazer tudo bem, e eles não terem nada a dizer... os meus chefes, e isso pra mim é muito bom, eu trabalhar e eles... quando as coisas correm bem não têm razão pra dizerem mal, não é? E dizerem que está tudo muito bem, isso é muito importante para mim, e fico satisfeita. (...) Não gosto por exemplo de,... das colegas, quando as colegas estão a falar bem pra gente e depois por trás viram-se, e fazem aqueles ditos e mexericos, acho isso é muito feio, tão a dizer bem gosto de ti e não sei que, e por trás coiso, e andarem sempre com intrigas umas com as outras, haver um grupo que andam sempre com intrigas, a meter umas e outras em mal e isso não é bom, cria mau ambiente, não é? E eu disso não gosto... Olhe por exemplo quando eu ando a lavar de manhã as casas de banho, e ainda está o chão molhado e os alunos entram a pisar e eu fico toda danada, porque fico!”</p> <p>“ Sim, sinto... (...) se pudesse mudar? (pausa) não sei, ... no meu trabalho eu é que faço e desfaço, ... ninguém me manda, eu é que oriento o trabalho como se seja a minha casa, ... eu faço como seja na minha casa, e eu é que me oriento porque eu não trabalho em grupo com colega nenhuma, eu estou sozinha, e como estou sozinha é mais fácil eu é que tenho que orientar, (...) depois as colegas uma puxa para um lado e outra puxa pro outro, ou uma limpa bem, outra limpa mal, está a entender?, e arranjam-se problemas.(...) Sei lá... olhe podia mudar de</p>

		<p>trabalho, de tarefas, ... e se pudesse até mudava mesmo! Por exemplo gostava de fazer uma coisa diferente das limpezas, ... para ter satisfação, era estar numa secretária a ajudar um departamento, ... fazer o secretariado, ou ajudar com outras funções... até já fiz o 12º ano, e entrei pra cá com a 4ª classe, já fiz o 9º ano, já fiz o 12º ano e até à data isso não me valeu de nada, ... e quando fiz estes estudos, era para valorizar a minha vida, e foi aquilo que eu pensei, estudar, ao fazer o 12º para se puder na vida profissional subir mais um bocadinho, por acaso isso nunca aconteceu e pra não ficar abaixo das minhas colegas, e para ficar sempre superior a elas.</p> <p>“ O ordenado não, não ... (...) não porque é assim, eu estou cá há vinte anos, e estou com ordenado mínimo... são 485 euros, há vinte anos de casa já cá trabalhei muito, já cá passei muita coisa, muito sacrifício, e nunca me foi dado mais nada, nunca me foi dado um aumento, e acho que isso não está certo, ... e mesmo na altura em que eramos para subir de escalões foi tudo congelado, foi tudo congelado.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Acho que devíamos ter, no meu caso... o material devia ser mais adequado a nós, coisa que não é! O calçado, o material de limpeza, por vezes não se adaptam a nós... por, são extensões muito grandes e nós temos por exemplo uma esfregona, com duas ou três ramitas, e eu acho que isso não é material para lavar essas extensões, porque exige de nós mais força, e esforço, o material não é adequado para nós, o fardamento, as nossas fardas deviam ser diferentes, as batas estão muito velhotas e estragadas, eles não nos dão fardas (...) devíamos ganhar mais, isso também nos dava sei lá, eu se ganhasse mais tinha mais vontade de trabalhar, mais porque sabia que ganhava mais, e até na questão dos meus chefes se me dessem mais valor eu acho que isso me incentivava mais, a trabalhar! Embora nos deem valor, mas não demonstram, não é? Mas se eles nos incentivassem, acho que nós ficávamos mais contentes, e até trabalhávamos mais, ou por exemplo se tivéssemos um prémio por exemplo, quem atingisse os objectivos ganhava mais 20 ou 30 euros, por exemplo a gente esforçava-se mais, porque sabia que ia ganhar mais.”</p> <p>(...) Mal-estar no trabalho, o esforço físico, no meu caso as hérnias e as dores não é?, que já disse, por exemplo a gente não ter calçado adequado, pode levar a ter um acidente, e escorregarmos, e ter uma queda grave... e por exemplo o stress, a pessoa andar no trabalho e stressada, acho que isso não é bom nem ajuda muito, quando a gente quer fazer as coisas, e não consegue, por causa do tempo e com o stress ficamos nervosos .</p>

	<p>Conciliação trabalho e família</p>	<p>“ Quando vou nervosa... desabafar com a família vá, ... não implicar com a família, quando vou nervosa daqui e chego e implico com eles principalmente, é isso quando vou nervosa.”</p> <p>“ Acho que bem, consigo bem, ...(...) as tarefas domésticas tenho apoio do meu marido, ajuda-me muito... o fazer o jantar por exemplo, lavar a loiça, o almoço, e não sei o que, ele ajuda-me muito, como está em casa e infelizmente não faz nada...(...) não faz nada não, que até faz muito! Não trabalha é fora de casa...mas, ajuda-me muito.”</p> <p>“ O bem-estar de todos juntarmo-nos todos em família em casa, ou até fora, a gente sair, conviver fora, ir a um restaurante, ou sair num fim de semana, ... e a minha neta, até porque há dias que eu pronto como já referi atrás se eu for daqui muito stressada, e muito enervada, e chego a casa, só de estar com ela tudo me passa, pronto, acho que ela é um apoio. (...) Por exemplo o chegar a casa e não ver as coisas arrumadas quando chego a casa e vejo tudo desarrumado enerva-me, e as discussões.”</p> <p>“ Sim acho que tenho... sim. E como ocupa estes tempos de lazer? Saio com a família... com a minha neta, damos uns passeios, ir à praia no Verão, não podemos estar muito tempo porque o dinheiro é pouco, (...) ver televisão, fazer renda, gosto muito fazer bordados, também gosto muito e há formações de bordados, que também gosto de frequentar.”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E17
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Para mim ter saúde é o bem mais essencial que há na vida de qualquer ser humano, é o nosso bem mais precioso, mais precioso, é a saúde.”</p> <p>“ (...) Tenho a sensibilidade de quando me sinto doente, porque tenho uma doença que me provoca dor, e a qual não é palpável, e só eu própria a sinto, ... uma doença invisível, e que os médicos dão por nome de fibromialgia, portanto esta doença a gente tem dor, e ninguém vê, só o próprio sente.”</p> <p>“ A parte nervosa de se sentir dor e não ser entendida, faz uma disfunção muito grande, porque a doença não é compreendida não é palpável, a própria pessoa sente-se mal sente-se incapaz, e acaba mesmo por deixar a pessoa incapacitada para todas as funções profissionais, e mesmo a nível particular a nível de casa e da vida familiar, ... e afeta o físico, muito... não degenera, não faz degeneração a nível do corpo, mas a dor que a pessoa sente a nível do corpo todo é incomodativa, pode ir a andar tem uma dor na perna, tem que parar (...) perde-se completamente a força, é muito complicado. (...)</p> <p>(...) A saúde com o trabalho para mim também tem um grande peso, porque eu lembro-me que quando mais nova, e quando comecei a trabalhar, com o passar dos anos fui sentido que a gente ao andar mais stressada ou esforçar-se mais os problemas de saúde iam aparecendo, com mais frequência, ... eu penso que alguns dos problemas que tive... tenho, foram provocados pelo trabalho, porque por exemplo estando-se numa cozinha à frente de um fogão, e entrar dentro de câmara frigorífica, há vinte anos atrás, não se tinha qualidade de vida, passava-se do quente para o frio sem proteção .... Portanto não sei, se isso também foi puxando estes problemas... (...) outras questões, ... houve no trabalho uma incompreensão muito grande para com as minhas doenças, e quando eu disse que tinha fibromialgia... e quando o médico me disse, eu não quis acreditar e então pedi que me escrevesse um documento para eu poder apresentar que doença era, o nome da doença, que eu nem era capaz de pronunciar, a qual eu rejeitei durante muito tempo, aceitar a doença foi preciso acompanhamento psiquiátrico, neurológico, bastante medicação, até eu agora aceitar, e no trabalho fui apelidada de...de não era preguiçosa, mas de uma pessoa queixinhas... que não se via nada, que eu tinha nada que até tinha bom aspeto, e até me davam um gracejo, tá com uma cara tão linda! E eu cheia de dores e isso era revoltante, quando alguém me dava esse elogio, e eu a sofrer, e eu não demonstrava, mas por dentro sentia-me revoltada, foi muito difícil, houve incompreensão durante muitos anos, ... desde que foi assumida aí há uns 15 anos... a dor antes já era persistente.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ E bem-estar? Bem-estar tem a ver com o que nos rodeia a nível familiar de trabalho, o nosso dia-a-dia, que se leva na vida.”</p> <p>“ (...) não consigo estar sentada, deito-me para relaxar uns minutos, e procuro não entrar muito em stress, porque o stress quando mais stressada pior se sente a gente, e pronto, vou recorrendo para o bem-estar, a tudo o que me dizem possível, das medicinas alternativas de todos os medicamentos novos que vão saindo, vou tentando adaptar, para obter bem-estar.”</p>

	Estratégia de atuação / resposta	<p>“ (...) Tem-se medicação para ajudar, a controlar a dor, para controlar a ansiedade, bate para os tendões que nunca param, relaxantes musculares, medicação para dormir, porque não há sono reparador.... A pessoa está para descansar e não consegue dormir, porque mesmo a dormir a gente tem dor... (...) oh tenho que deixar de trabalhar, porque há fases da doença... em que a pessoas tem crises, são crises espontâneas... em que a pessoa não tem capacidade para se levantar, para sair, e nem cara para enfrentar ninguém, e aí tem que se recorrer à medicação em dobro, e tem-se que se ficar em casa.”</p> <p>“ Neste último ano talvez fui ao médico, uma vez por mês...tenho tido consultas de rotina pelo menos uma vez por mês.”</p> <p>“ Sim tudo o que já disse, e que me obrigou a ficar de atestado porque não podia vir mesmo trabalhar! Mas nestes anos todos também vim trabalhar com muito sacrifício, mas felizmente que ultimamente me tenho sentido bem!”</p>
--	----------------------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E17
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ O trabalho é muito importante na vida, como, e eu estou aqui a meio da idade, e quando a gente chega e a partir dos 50 (...) e sente que vai perdendo algumas forças, mas não totalmente ainda para se sentir isolada! Porque o trabalho faz com que a pessoa tenha os seus problemas... mas que faça um esforço para se levantar, para se arranjar, para sair de casa, para conviver com as pessoas, e não aquela vida monótona que se tem em casa, portanto o trabalho é um elo muito importante de ligação...nas relações e com as pessoas, com que se lida, colegas, alunos, professores (...) a este nível o trabalho é muito bom.”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ (...) No passado houve, e nunca me foi dado oportunidade, no presente com todas as minhas dificuldades estão-me a aceitar as minhas iniciativas com muito bom grado- (...) é muito importante porque há 28 anos no fim de fazer um almoço ou um jantar, havia uma secretaria que telefonava a dizer, olhe mandam dizer (...) gostaram, e estava muito bom! Aqui há uns anitos atrás, nunca mais ninguém, se lembrou disso... agora desde que transitei pra universidade já ouvi novamente elogios, de que estão contentes com o trabalho que faço, e pelas iniciativas que tenho, já há uma palavra de agrado, de agradecimento (...) é o suficiente, olhe está tudo bem, é sinal que estamos a fazer bem.... Reconhecimento (...)”</p>

	Relações laborais	<p>“ A sinceridade das pessoas, o bom ambiente de trabalho, o companheirismo, e o respeito, portanto isso é o essencial. (...) com os chefes, também as mesmas coisas, ... mas acho que tem que haver uma sensibilidade com o estado, e as dificuldades, com que cada pessoa se encontra.”</p> <p>“ A ajuda pessoal não, nunca precisei graças a Deus. (...) Ajudo sempre que precisa (...) e no trabalho também ajudo, todos os que me pedem ajuda e que eu possa, vou a onde é preciso... (...) A mim nunca senti isso, ... mas agora uma colega que me vê mal disposta e dizia-me, sentate um bocadinho até ficares bem, e se, ou, vê lá se é preciso alguma coisa, ultimamente havia algumas pessoas com essa compreensão, ... isso sim.”</p> <p>“ (...) Atividades de lazer com os colegas de trabalho não.”</p> <p>“ As atividades da UBI não, não tenho tido disposição para o fazer, não tenho. (...) Interessantes, algumas acho interessantes, até pelo convívio e assim, mas eu à uns anos atrás não tinha disposição para o fazer, ... mas espero pessoalmente vir a participar dos jantares, e das festas. (...) Agora acho que há mais, (...) para as pessoas se unir, embora não esteja a 100%, mas...a partir do novo ano letivo e com esta nova gestão, talvez melhore (...)”.</p>
--	-------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E17
TRABALHO EMOCIONAL	Resposta às expectativas laborais	<p>“ Nas situações de conflito fico muito deprimida, e muito irritada, extremamente irritada.”</p> <p>“ Sinto-me revoltada e muito stressada, o não poder resolver, ou estar a fazer um esforço daquilo que não sinto, sinto-me incapaz, e depois vou pra casa a moer, a moer, e fico muito mal nesses dias, chego a casa e tenho que me deitar, e muitas vezes recorro à minha medicação, fico logo descontrolada.”</p> <p>“ Agora atualmente ainda não... mas antes era o ambiente de trabalho com os com os chefes, funcionários, falta de sensibilidade, o meu dia-a-dia era sempre em stresse.”</p>
	Capacidade para gerir emoções e se adaptar	<p>“ Passei por situação de dor e a gente não querer dizer, e a pessoa estar ali a falar para nós, e nós termos que nos desviar um bocadinho, é muito desumano, essas situações, porque estamos por dentro a sofrer, e não podemos demonstrar e já sofri muito com isso.”</p>

	<p>Gestão de acontecimentos da vida pessoal/ profissional</p>	<p>“ Quando chego a casa e exausta, tenho tomar um duche ou quando posso vou fazer uma massagem de relaxamento, ... dentro das minhas possibilidades, tento aliviar a dor. (...) no dia-a-dia, tento fazer... tenho as outra tarefas, quando chego a casa se vou muito cansada primeiro tenho que descansar, primeiro para depois poder fazer a minha vida... mas já faço com ajuda do meu marido.(...) Era poder a gente relaxar quando sai do trabalho, ter todos os dias um momento relaxante, e ter o jantar já feito.”</p> <p>“ Às vezes converso com o meu marido, tenho hábito de desabafar... o apoio familiar foi muito importante, sempre com o meu marido e com os meus filhos.”</p> <p>“ É grave a gente ir stressada do trabalho pra casa, porque a pessoa que vai mal do trabalho tenta descarregar em casa, e isso é muito mau... e a mim a aconteceu-me, quando ia muito dorida sem vontade, sem disposição para dar ouvidos, para fazer, para resolver a nossa vida de casa, e para fazer as minhas coisas e muitas vezes problemas... também percebi que isso afeta, mas não tinha controlo sobre isso.”</p> <p>“ Não o tempo não chega, ai não! Porque o trabalho ocupa-nos o tempo todo, e agora com o aumento desta hora, não se tem, não se consegue ter, esta hora faz-nos muita, muita diferença, e eu noto mesmo muita, até na minha saúde chego ao fim e sinto-me muito cansada, exausta mesmo. (...) Gosto muito de fazer renda e trabalhos manuais, pintura, ler, de relaxar, aquilo que... gosto de fazer coisas em que possa estar sentada, deitada, e que não me cause sofrimento.”</p>
--	---	--

Dimensão	Categoria de análise	E17
	Fatores psicossociais	<p>“ Bem a minha doença causa-me um mal-estar,...é um mal-estar que só eu sinto, e às vezes consegue-se disfarçar, (...) mas agora em relação a maus ambientes eu gostava de poder melhorá-los, mas não consigo... antigamente tinha muito mau-estar, havia muita falta de sensibilidade, isto no passado, nos (...) havia muita falta de sensibilidade a nível de chefias, perante mim, e perante os outros, e isso causava-me mal-estar, e eram várias situações...(...)perante, qualquer colega que não é compreendido, aí fico magoada.(...) As pessoas serem sensíveis entre todos e que compreendessem as pessoas sem prejudicar o serviço, e as pessoas (...) as chefias, devia ter mais sensibilidade para com o pessoal, ... agora aqui a simpatia, o agradecimento das pessoas, é um ambiente muito bom, muito bom.</p>

	Satisfação no trabalho	<p>“ A compreensão das pessoas, a gente sentir-se satisfeita e as pessoas recompensadas com o nosso trabalho, ... reconhecerem o nosso trabalho, de que estamos a fazer um bom trabalho, e valorizarem o que fazemos, nos dizerem que estão satisfeitos connosco. (...) Agora, se há incompreensão das pessoas, a falta de sensibilidade para alguns, problemas por exemplo, o nunca terem compreendido a minha doença, e durante muito tempo... durante anos, eu ter-me sentido insatisfeita, e a pessoa não está bem, fica um ambiente muito pesado.”</p> <p>“ Sinto, atualmente sinto-me satisfeita... mas antes não sentia, e agravou a doença, agravou a doença o tempo que eu estive deprimida, triste, que me sentia inútil, agravou muito a doença (...) e agrava-me ainda hoje saber que há pessoas com problemas, doentes, e que não estão a ser compreendidas a nível de outros colegas, há colegas e pessoas que eu conheço uns com fibromialgia, outros com outras doenças, e não haver quem lhes deite a mão! e ajudar a superar esses problemas no trabalho. (...) Se eu pudesse punha essas pessoas... aquelas que ainda conseguem trabalhar, num serviço mais leve, para que se sentissem realizadas, e ainda dar alguma produtividade, aquelas que não podem mesmo, porque (...) têm outras complicações, a essas pessoas propunha mesmo que a pessoa, e que até já pediu a reforma, haver alguém no trabalho que acompanhasse e ajudasse a conseguir aquele bem-estar, porque nem é para a casa, nem é para a pessoa, porque a casa ao ter uma pessoa a faltar a toda a hora não fica beneficiada, e a pessoa está a desgastar-se imenso, imenso para aquele bocadinho que consegue vir, é muito triste, pois, porque a pessoa é obrigada a vir alguns dias, porque a pessoa passa muito tempo de baixa, e há aqui uma grande falta de compreensão.”</p>
	Boas condições de trabalho	<p>“ Eu penso que todo o funcionário deveria ser analisado por um psicólogo do trabalho, para saber se está apto para aquelas funções, isso para mim era essencial, ... agora se as pessoas tivessem bons colegas, bem compreendida pelas pessoas, um ordenado melhor, que desse para a pessoa fazer um esforço maior e ter mais gosto no trabalho pronto, e depois as condições físicas há sítios sem condições, é incompatível trabalhar com água sem botas de borracha, entrar numa câmara frigorífica sem proteção, ter luvas próprias para não se queimar, (...) também há quando o pessoal se aleija no trabalho, tentarem desvalorizar que foi no trabalho, e temos vários casos (...)”</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ Não, com a minha doença tenho que ter ajuda de terceiros para me fazer a vida da casa, tenho uma senhora a quem pago para me fazer a vida da casa, especialmente a limpeza, e passar a ferro. (...) Outras tarefas... oh vou fazendo, e o meu marido dá uma ajuda, ... agora também em casa, só já estamos os dois.”</p> <p>“ Na família é o bem-estar ver as minhas filhas, e ver crescer os netos bem, e ver os filhos sem problemas... (...) agrada menos ver que estamos todos a envelhecer, ... aquela parte em que sentimos os nossos pais a ir abaixo, tristes e assim, ... e com os filhos por vezes algumas discussõezitas, assim com a idade coisitas normais, mas nada de especial... graças a Deus não tenho problemas de maior.”</p> <p>“ A gente tenta que não afetem! Mas, se o problema é grave, e gente emocionalmente estiver muito afetada, e não está bem, perde-se a vontade de estar aqui a fazer as coisas... e as pessoas notam na nossa cara, que a gente não está a 100%... mas há uns anos atrás isso também não importava tanto, fazia se eu viesse, bem ou mal, ninguém me dizia o que fosse.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E18
AUTO PERCEÇÕES DE SAÚDE E BEM - ESTAR	Significados da saúde e doença	<p>“ Bem (...) agora estou com uma hérnia... mas acima de tudo sentirmo-nos bem connosco próprios... pelo menos creio, que ... se nos sentirmos bem, tudo o que nos possa surgir, todas as doenças psicológicas, mentais, como físicas, são mais suportáveis, ou pelo menos no início de uma suposta doença, mas estar bem com a família, com amigos principalmente, ser valorizado por aquilo que nós merecemos, ser valorizados olhe a nível profissional por exemplo, tudo isto faz parte de um bem-estar físico e saúde, parte por aí! Eu conheço pessoas que podem estar muito doentes fisicamente, mas às vezes são pessoas que se sentem saudáveis, porque consegue ter bem-estar, e o bem-estar às vezes, é mais mental, olhe coisas boas, simples, ... olha o estar sentada num banco de jardim a ver uma criança a jogar à bola, e a dor da hérnia passa mais, ... acho que basicamente é ... o sentirmo-nos saudáveis por dentro, e isso ajuda a suportar um pouco aquilo que nos esta a fazer mal, ... não sei se me fiz entender”</p> <p>“ Percebo sim... Tirando esta situação... nunca estive doente, raramente tenho uma constipação, não é que eu tenha uma vida muito saudável porque sou fumadora, ... mas tento ter uma alimentação saudável, sou precavida com o calor e com o frio, ... agora vou mais ao médico, mas quando era mais nova não, ... não ligava mesmo nada, ... (...) Tem implicações... por agora, nunca teve a nível profissional... mas agora teve, ... a nível pessoal e social, isto porque uma pessoa fecha-se mais em casa, mesmo que esteja de bem connosco próprios, e ainda consiga suportar o dia-a-dia aquela obrigação por exemplo de ir trabalhar, mas por exemplo se calhar já se evita ... ir tomar café, e a pessoa fecha-se mais.”</p>
	Relação de saúde e bem-estar	<p>“ (...) O bem-estar é a saúde, ah é impossível serem separados, pelo menos na minha perspetiva eu não consigo separar, ... eu vivi agora uma experiência, ando com uma hérnia e fui parar ao hospital de urgência, ... desde Março a Junho lidei com uma dor aguda, (...) fui ao médico duas ou três vezes, e não consegui passar a imagem que tinha uma dor insuportável, porque eu psicologicamente estava bem, ... estava a rir-me, e fazia a minha vida, (...) agora, há duas semanas quando me deram a baixa, ... quando voltei ao médico, e ele viu logo que eu mentalmente já não estava bem, ... e eu disse-lhe, já não me apetece rir porque já estou desesperada, e ele disse, nem precisa de dizer porque se nota, que você já não está bem consigo própria, ... isto já nem é da dor, você mentalmente já não está bem, ... o meu bem-estar foi desaparecendo à medida que eu tive que lidar com a dor, por isso, por isso é impossível separa-los, o bem-estar físico e o bem-estar emocional.”</p> <p>(...) Aí está, não é se não estivermos bem, ... quando falamos em saúde física e mental a saúde no todo, se não tivermos bem não conseguimos trabalhar como deve ser, não conseguimos dar de nós, nem de receber dos outros, e é muito complicado, mas aí está se for uma doença física é mais suportável, e lidamos melhor do que se for mental, eu pelo menos falo por mim! Porque se eu tiver deprimida, ... e quando digo deprimida é aquele dia, não falo de uma depressão, ... e se o ambiente de trabalho for acolhedor. (...) Agora se não tiver essa ligação, custa mais ir doente, é mais difícil, e não ter esse lado... no fundo, é um acompanhar... nem que seja a gozar com a situação ... eu ter pessoas, que tipo (...) foi bom, porque até minimizavam a minha doença, (...) isso ajudou-me a superar, a minimizar, e a ridicularizar a doença, ... tipo, agora doenças de velho! ... arranja lá outra doença!</p>

	Estratégia de atuação / resposta	<p>“ (...) não passo o dia todo a pensar sobre a saúde(...) a mim preocupa-me mais a saúde mental, do que a física, porque a física a gente há sempre formas de tentar dar a volta... a mental, também, mas é mais difícil, mas não é aquela preocupação agora tenho isto o que vai ser a minha vida! (...) O bem-estar sim é, mas pra mim, é difícil ...uma pessoa sem bem-estar, não dá...</p> <p>“ É assim eu tento procurar... é engraçado, mas acho que houve uma grande mudança, (...) agora também procuro mais ajuda, já não tenho vergonha, e quando digo ajuda é ir a um psicólogo, ou a psiquiatra, ou a um ortopedista, (...), detesto tomar comprimidos, por isso se puder evitar, ... mas para isso também procuro ter uma vida saudável, sei lá ouvir musica, estar com amigos, estar bem com a família, (...) e saber que se preocupam comigo, e eu gosto (...)”</p> <p>“ No ultimo ano, fui muitas... devido a este problema, e depois tirando o dentista, e oftalmologista, que é aquelas rotinas, ... Porque eu há 3 anos tive um colapso, cansaço, não dormia, e a partir daí procurei mais o médico, por eu antes dava sempre a volta à situação por mim, (...) estou a falar mais de cansaço, e o tal bem-estar, a falta do bem-estar porque fisicamente não me sentia mal, e então comecei a fazer mais análises, mais exames, e tendo em conta estes anos todos de idade, (...) nestes últimos 3 anos, andei muito no médico... por rotinas.”</p> <p>“ De atestado foi só agora (...) e quando fui operada, (...) neste caso agora a solução foi procurar ajuda, fora daquele ambiente para me levar à realidade, mas enfrentar ali o problema e não ficar em casa foi uma das estratégias, porque ficar em casa isso não me ia ajudar a resolver.”</p>
--	----------------------------------	---

Dimensão	Categoria de análise	E18
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Trabalho na UBI há 20 anos, estagiei (...) durante 4 meses, e fiquei, tive a sorte de ficar, “(...)fui parar ao atendimento, e eu julgava que não tinha perfil para aquilo, (...) mas foi a maior aprendizagem da minha vida (...)”</p> <p>“ Ai tem, muita... mas é assim... tem muita, aliás adoro aquilo que faço primeiro, e destes serviços todos (...) o que mais gosto é o do atendimento, (...) tem muita porque faz parte de mim, gosto muito daquilo que faço (...) adoro trabalhar no atendimento pelas relações com as pessoas, porque tenho um relação muito mais próxima com os utilizadores, (...) do que com os meu colegas, (...) preocupo-me mais com o que os utilizares pensam de mim, do que os meus colegas, não sei se isso é bom (...) mas sinto-me realizada assim.”</p> <p>“ (...) já passei por vários sítios aqui (...) e a mim deu-me muito prazer passar por todos os sítios, porque é bom(...) e também me valoriza, (...) agora (...) também gostava de experimentar, mas sinceramente não sei, (...) o meu mundo sempre ... aqui, e ainda é... agora, fora da UBI(...) talvez trabalhar (...) uma nova experiência,... mas deixar de trabalhar está fora de questão, viajava, e arranjava um projeto (...) isto se tivesse muito dinheiro, e não precisa-se de um ordenado para viver.”</p> <p>“ (...)se me disserem, achas que devias ganhar mais 50 ou 100 euros talvez sim, mas não me queixo... (...) porque acho que há trabalhos técnicos que deviam ser mais bem valorizados, do que por exemplo os técnicos superiores ... é assim cada carreira tem que ser paga de acordo com,(...) mas nem sempre as tarefas que têm, são de acordo com, ... há uma grande desequilíbrio (...) acho que aí há um desvalorizar, pessoal(...).”</p>

	Grau de autonomia	<p>“ Espaço há, e muito (...) há muito, bastante... é preciso é... mas, é assim a iniciativa mesmo que parta do individual, mas há coisas que têm que ser em conjunto, e trabalhar para os mesmos objetivos, ... (...) Para mim é muito importante, mas isso nem sempre acontece, ... para algumas pessoas pode acontecer... mas fico frustrada, mas nem sempre acontece, muitas vezes porque eu sempre estive num serviço, e tinha que dar muitas opiniões, ... podiam não me ligar, ou não dar resposta, mas eu tinha que arranjar uma alternativa não é?, (...) mas agora já nem o faço tanto (...).”</p>
	Relações laborais	<p>“ A dignidade, a humildade, mas principalmente dignidade, não haver interferências a nível pessoal, não se dizer mal, não alimentar rumores na relação (...) com os chefes, o respeito acima de tudo, independentemente da posição que tenham, o respeito mútuo.”</p> <p>“ Não ajuda pessoal e de trabalho acho que não, ... (...) mas sempre trabalhei muito sozinha (...) tinha uma relação mais próxima com uma colega, e falávamos das nossas coisinhas (...)”</p> <p>“ (...) basta até ser só uma ou duas pessoas, as relações no trabalho, (...) mesmo se tiver só duas ou três pessoas com quem tenha... mais afeto, pra mim já é suficiente...”</p> <p>“ Não atividades de lazer não.”</p> <p>“ Não, ... mas fui à última festa da UBI, mas não tenho hábito. (...) Interessantes sim... embora não seja o meu género, porque aquilo também não deixa de ter alguma formalidade, é diferente se vais a uma festa com amigos, (...) suficientes, não sei acho que é um grupo fechado, não sei.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E18
	Fatores psicossociais	<p>(...) Consequências, é o mau estar físico e mental, principalmente o mental, que pode levar à falta de autoestima, e depois tens que trabalhar muito para perceberem se tens valor, e tens que o demonstrar, ou então vais-te consumindo, consumindo, não é? Uma coisa é importante, é tu valorizaras-te! (...) O stresse contínuo tu estares, (...) a falta de valorização, e com o tempo, tu não seres reconhecido... tudo isto leva a depressões, penso eu, e depois tens que ficar em casa, ou te encherem de medicação, isso é mau!”</p>
BEM-ESTAR NO TRABALHO	Satisfação no trabalho	<p>“ São pequenas coisas... eu acho... para mim o essencial... é frontalidade nas relações entre as pessoas, ... com toda a gente, acho que quando não há, a pessoa começa a usar mais máscaras do que aquilo que é habitual, usar sem ser aquela máscara normal, não é?, que temos que usar, e faz parte da educação, do papel, tens que estar sempre mais preocupada, com mais cuidado com o que pisas, se é casquinha de ovo, se não é casquinha de ovo e isso às vezes enche-nos, não é?, e se calhar chegamos ao limite, ao fim de 20 anos de trabalho, se calhar estás cansada por causa dessas coisas. (...) Tu não sabes muito bem... quando as coisas não são claras, (...) eu não sei se hei-de agir desta forma, ou daquela, e fico ali no limbo mais ou menos, ... a mim dá-me um bocado de insatisfação, prefiro... até prefiro uma discussãozinha, do que propriamente andar tipo ali é, não é, foi, não foi, posso, não posso, quero, não quero.”</p> <p>“ Sim sinto (...) se eu pudesse, e se tivesse o poder, sei lá o que é que eu mudaria, lá esta a clareza das situações e goste-se, ou não se goste, sempre que houvesse um conflito, ou uma queixa, chamar as partes interessadas e clarificava as situações, ... ouvia ambas as partes, ... mas a todos os níveis!... Há uma coisa que eu sinto... podem dizer mal de mim a nível pessoal, (...) pode não me agradar se me vieram dizer, ... mas se eu imaginar que podem dizer mal de mim a nível profissional, tipo ela não sabe fazer isto, ou aquilo, sem eu saber que o disseram, isto para mim é um crime, porque não posso demonstrar que sei, ou não sei fazer, e aí os líderes, os chefes, e os diretores, sejam quem for, quando lidam com essas situações deviam averiguar e clarificar, (...) e eu acho que falta isso nos serviços.”</p>

Dimensão	Categoria de análise	E18
TRABALHO	Centralidade do trabalho	<p>“ Trabalho na UBI há 20 anos, estagiei (...) durante 4 meses, e fiquei, tive a sorte de ficar, “(...)fui parar ao atendimento, e eu julgava que não tinha perfil para aquilo, (...) mas foi a maior aprendizagem da minha vida (...)”</p> <p>“ Ai tem, muita... mas é assim... tem muita, aliás adoro aquilo que faço primeiro, e destes serviços todos (...) o que mais gosto é o do atendimento, (...) tem muita porque faz parte de mim, gosto muito daquilo que faço (...) adoro trabalhar no atendimento pelas relações com as pessoas, porque tenho um relação muito mais próxima com os utilizadores, (...) do que com os meu colegas, (...) preocupo-me mais com o que os utilizares pensam de mim, do que os meus colegas, não sei se isso é bom (...) mas sinto-me realizada assim.”</p> <p>“ (...) já passei por vários sítios aqui (...) e a mim deu-me muito prazer passar por todos os sítios, porque é bom(...) e também me valoriza, (...) agora (...) também gostava de experimentar, mas sinceramente não sei, (...) o meu mundo sempre ... aqui, e ainda é... agora, fora da UBI(...) talvez trabalhar (...) uma nova experiência,... mas deixar de trabalhar está fora de questão, viajava, e arranjava um projeto (...) isto se tivesse muito dinheiro, e não precisa-se de um ordenado para viver.”</p> <p>“ (...)se me disserem, achas que devias ganhar mais 50 ou 100 euros talvez sim, mas não me queixo... (...) porque acho que há trabalhos técnicos que deviam ser mais bem valorizados, do que por exemplo os técnicos superiores ... é assim cada carreira tem que ser paga de acordo com,(...) mas nem sempre as tarefas que têm, são de acordo com, ... há uma grande desequilíbrio (...) acho que aí há um desvalorizar, pessoal(...).”</p>
	Grau de autonomia	<p>“ Espaço há, e muito (...) há muito, bastante... é preciso é... mas, é assim a iniciativa mesmo que parta do individual, mas há coisas que têm que ser em conjunto, e trabalhar para os mesmos objetivos, ... (...) Para mim é muito importante, mas isso nem sempre acontece, ... para algumas pessoas pode acontecer... mas fico frustrada, mas nem sempre acontece, muitas vezes porque eu sempre estive num serviço, e tinha que dar muitas opiniões, ... podiam não me ligar, ou não dar resposta, mas eu tinha que arranjar uma alternativa não é?, (...) mas agora já nem o faço tanto (...).”</p>
	Relações laborais	<p>“ A dignidade, a humildade, mas principalmente dignidade, não haver interferências a nível pessoal, não se dizer mal, não alimentar rumores na relação (...) com os chefes, o respeito acima de tudo, independentemente da posição que tenham, o respeito mútuo.”</p> <p>“ Não ajuda pessoal e de trabalho acho que não, ... (...) mas sempre trabalhei muito sozinha (...) tinha uma relação mais próxima com uma colega, e falávamos das nossas coisinhas (...)”</p> <p>“ (...) basta até ser só uma ou duas pessoas, as relações no trabalho, (...) mesmo se tiver só duas ou três pessoas com quem tenha... mais afeto, pra mim já é suficiente....</p> <p>“ Não atividades de lazer não.”</p> <p>“ Não, ... mas fui à última festa da UBI, mas não tenho hábito. (...) Interessantes sim... embora não seja o meu género, porque aquilo também não deixa de ter alguma formalidade, é diferente se vais a uma festa com amigos, (...) suficientes, não sei acho que é um grupo fechado, não sei.”</p>

	Boas condições de trabalho	<p>“ A luz natural é muito importante... acho que um bom posto de trabalho... cadeira, mesa,... porque a nossa resistência é diferente de quando temos 20 anos, ... e eu acho, que se não tivermos essa qualidade não nos sentimos bem. (...) A questão ergonômica é muito importante, e nem sempre os chefes têm isso em conta .... E os aspetos psicológicos, aí está, continuo a dizer uma boa relação entre as pessoas, harmonia, espírito de equipa, mas isso na prática é muito complicado, e aquelas pessoas que querem autovalorizar-se, desvalorizando o outro, e isso é terrível quando tens que assistir a isso tudo, e sabes que tens que lidar com isso, é muito mau.</p> <p>“ (...) Causa mal-estar os rumores... a falta de condições físicas (...) tenho dores, não consigo estar sentada muito tempo naquelas cadeiras, (...) e já trabalhei em muito más condições físicas(...) tínhamos que, estar de lado para trabalhar no computador, (...) eram grandes, e o balcão muito estreito... passei uma vida inteira a trabalhar de lado, mal sentada... má postura, e ajudou agora a este problema, agora o médico disse que foi muito tempo sentada, torta, tipo corcunda, (...) acho que (...), devia ter uma espécie de limpeza... além da limpeza normal, porque, (...), é muito lixo, o livro é lixo! Muito bicho, ácaros pronto... tanto, que nós estamos sujeitos quem trabalha (...) ... existe mesmo uma doença do (...), uma doença pulmonar por causa precisamente (...), e os nossos (...) nunca foram limpos aquilo ... era necessário fazer uma higienização...(...) aliás se nós tivermos doenças pulmonares podem ser provocadas pelo sitio onde trabalhamos.”</p> <p>“ (...) olhe eu estive muitos anos em espaços sem luz natural, e num arquivo, acho que isso é um horror, ... mas agora não, (...) temos aquelas janelas, aquela luz, podes olhar, acho que é muito importante, tens uma vista o que é ótimo,(...)</p>
	Conciliação trabalho e família	<p>“ Oh que remédio tenho eu! Se for dizer que é fácil, é porque sou solteira e não tenho filhos... não é difícil, eu sou muito de me adaptar (...) Não, eu trato de tudo ... todos os assuntos de contas, finanças, é tudo comigo, e sempre fiz questão de resolver tudo fora da hora de trabalho, isto também é o hábito, e uma das vantagens de trabalhar por jornada contínua, quando saía às 3h, dava para tratar de tudo (...).”</p> <p>“ Gosto das reuniões de família, da tranquilidade, (...) e sentir que gostam de mim, e se preocupam comigo, e sei se for necessário posso mesmo contar com eles, (...) e mesmo com amigos, que tenho a chave da casa deles e eles da minha, e isso é família (...) não me agrada quando estou dois dias com a minha mãe, e começamos a resmungar, são as discussões parvas, mas depois passa logo (...).”</p> <p>“ Não e não é por falta de tempo, porque o tempo arranja-se, nem que seja meia hora... mas os meus amigos, por vezes não estão, (...) ouvir musica, ... ir ter com amigos, vou pra casa e faço coisas, sei lá ... estar na net ... vejo filmes na net, que é a grande vantagem, não vejo televisão mas estou atualizada e uso a net. Há fiz voluntariado mas agora de momento deixei (...) faz-me falta!”</p>

## Anexo 3 - Pedido de autorização para efetuar as entrevistas na UBI

Exmo. Sr Reitor da Universidade da Beira Interior

Helena  
2014.07.11  
Miguel

Eu, Helena Maria Esteves Gonçalves (M 5535), aluna do 2º Ciclo em Sociologia: Exclusões e Políticas Sociais, estando a realizar a dissertação subordinada ao tema "Perceções de saúde, bem-estar e a sua relação com o trabalho. Um estudo exploratório na Universidade da Beira Interior", venho por este meio solicitar a sua autorização para realizar entrevistas a funcionários da UBI, as unidades de pesquisa por mim selecionadas para a referida investigação. Mais informo que não necessito recolher qualquer informação confidencial relativa à instituição e que será garantido o anonimato de todos os participantes, sendo que os dados recolhidos se destinam apenas aos propósitos da investigação, sem qualquer prejuízo ético ou moral para os envolvidos.

Desde já agradeço a atenção e aguardo a resposta a esta minha solicitação, sendo que a referida autorização é decisiva para a concretização da minha investigação. Junto a guião da entrevista que pretendo realizar, de modo a que seja possível a verificação do tipo de informação que pretendo recolher. Deixo, ainda os meus contactos; Correio electrónico: ([helena@ubi.pt](mailto:helena@ubi.pt)); ~~910000000~~.

Covilhã, 30 de Junho de 2014

Com os melhores cumprimentos,

A aluna

Helena Maria Esteves Gonçalves



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR  
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas  
Departamento de Sociologia

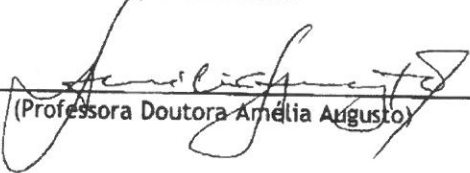
## DECLARAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que a licenciada Helena Maria Esteves Gonçalves (M 5535), aluna do 2º Ciclo em Sociologia: Exclusões e Políticas Sociais se encontra a realizar a dissertação, sob a minha orientação, subordinada ao tema “Perceções de saúde, bem-estar e a sua relação com o trabalho. Um estudo exploratório na Universidade da Beira Interior”. Neste sentido, e para que a sua investigação possa ter a qualidade que todos desejamos, solicito que lhe seja dada autorização para realizar o seu trabalho de campo na UBI, mais especificamente, que lhe seja autorizada a realização de entrevistas a funcionários da instituição. Mais se esclarece que a referida investigação não carece da recolha de qualquer informação confidencial relativa à UBI e que será garantido o anonimato de todos os participantes no estudo.

Covilhã e UBI, 30 de junho de 2014

Com os melhores cumprimentos,

A Orientadora



(Professora Doutora Amélia Augusto)