



## AVALIAÇÃO DOS FATORES PSICOSSOCIAIS EM UMA EMPRESA DO SETOR DE SERVIÇO

Joice Priscila Silveira Dias, engenheira de produção, Universidade Federal de Pelotas

Ingrid Losekan, discente de graduação, Universidade Federal de Pelotas

Vitor Abel Monteiro Alves, engenheiro de produção Universidade Federal de Pelotas

Renata Heidtmann Bemvenuti, docente, Universidade Federal de Pelotas

Larissa Medianeira Bolzan, docente, Universidade Federal de Pelotas

Luis Antonio dos Santos Franz, docente, Universidade Federal de Pelotas

e-mail primeiro autor - [joice.priscila.dias@gmail.com](mailto:joice.priscila.dias@gmail.com)

O mundo do trabalho vem sofrendo grandes mudanças nas últimas décadas em decorrência de fatores como terciarização de atividades profissionais, globalização e mudanças tecnológicas. A terciarização influenciou trazendo o aumento do trabalho emocional e um maior risco de violência e assédio. A globalização trouxe a intensificação do trabalho, além da insegurança laboral e a redução da autonomia. Por fim, as mudanças tecnológicas contribuíram com o surgimento do estresse tecnológico, causando entre outros efeitos, o sentimento de ansiedade no trabalhador em relação à sua capacidade de utilizar de forma eficaz a tecnologia, ou então o sentimento de frustração, caso o uso dessa tecnologia venha a fracassar. Em suma, essas mudanças acabaram por aumentar a exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais. Os fatores psicossociais de risco podem ser definidos como sendo os riscos que causam prejuízos à saúde mental, física e social, provenientes das condições de trabalho e constrangimentos organizacionais suscetíveis de interagir com o funcionamento mental do trabalhador. O setor de serviços é o que mais tem afastado trabalhadores por acidentes de trabalho, sendo os Transtornos Mentais e Comportamentais uma das três principais causas de afastamentos laborais com auxílio-doença. A avaliação dos fatores psicossociais do trabalho e seus respectivos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores tem ganhado um lugar de destaque recebendo reconhecimento por parte dos órgãos governamentais. Por conta disso, nas últimas décadas um conjunto de metodologias em formato de questionário têm sido desenvolvidas, a fim de auxiliar no processo de gestão preventiva através da coleta de informações. Este trabalho apresenta como objetivo investigar os efeitos associados aos riscos psicossociais em uma empresa de médio porte do setor de serviços. A metodologia utilizada foi dividida em três etapas, sendo elas: a aplicação do Questionário Psicossocial de Copenhague (COPSOQ); o tratamento e análise dos dados decorrentes do levantamento; e a discussão dos resultados. Através da aplicação do COPSOQ foi possível identificar que, para os trabalhadores da empresa objeto de estudo, os efeitos a exposição aos riscos psicossociais puderam ser vistos, ainda que em nível intermediário de risco, na manifestação de sintomas depressivos, estresse, burnout e na satisfação laboral. Quanto a exposição aos fatores psicossociais, a confiança vertical e a insegurança laboral se mostraram fatores críticos para a saúde do trabalhador.

**Palavras-chave:** Riscos Psicossociais, Trabalho, Serviços