

Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa
Instituto de Serviço Social

Stress Ocupacional dos Assistentes Sociais em contexto de
SAD
(versão final)

Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social no Curso de Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientadora: Professora Doutora Paula Isabel Marques Ferreira

Amélia Nassessa Luciano Ngenda

Fevereiro, 2024

Universidade Lusófona – Centro Universitário de Lisboa
Instituto de Serviço Social

Stress Ocupacional dos Assistentes Sociais em contexto de
SAD

(versão final)

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona, Centro Universitário de Lisboa, no dia 19/02/2024, perante o júri nomeado pelo Despacho de Nomeação N.º. 515/2023, de 12 de dezembro de 2023, com a seguinte composição:

Presidente: Prof.^a Doutora Fátima Gameiro

Arguente: Prof. Doutor Nelson Ramalho

Orientadora: Prof.^a Doutora Paula Isabel Marques Ferreira

Amélia Nassessa Luciano Ngenda

Fevereiro, 2024

Agradecimentos

Ao realizar esta dissertação contei com o apoio de várias pessoas às quais expresso a minha gratidão.

À Professora Doutora Paula Isabel Marques Ferreira, minha orientadora, o meu agradecimento pelo tempo e dedicação que disponibilizou em apoiar-me em todos os momentos que precisei, pelos seus conselhos, pela motivação incondicional, pelo papel importante que teve para que fosse possível a realização deste trabalho, a minha gratidão.

Agradeço à equipa de assistentes sociais que disponibilizou o seu tempo para responder o questionário e tornar possível este estudo, sem esquecer as instituições e em particular os seus diretores, em especial aqueles que entraram em contato comigo. O meu obrigado.

À direção hierárquica e as minhas colegas de trabalho que tanto me incentivaram, o meu agradecimento por terem permitido a conciliação entre o trabalho e os meus estudos.

À minha família, agradeço a paciência que tiveram, muitas vezes devido à minha ausência.

Resumo

A pressão sentida no local de trabalho decorrente das condições de trabalho desajustadas às expectativas de cada colaborador gera custos tanto na saúde do trabalhador como nas organizações/instituições. Segundo a literatura, o *stress* ocupacional decorre do contacto constante ou prolongado dessas pressões.

A presente dissertação aborda o tema de *stress* ocupacional nos assistentes sociais que exercem funções em contexto de SAD. Para o presente estudo foram identificados 63 assistentes sociais, que constituem a amostra. Os objetivos consistiam em analisar o nível global de *stress* ocupacional dos assistentes sociais a trabalhar em SAD; identificar as principais fontes de *stress* relativas ao trabalho e perceber que tipo de relações se estabelecem entre as variáveis sociodemográficas e de enquadramento laboral com a percepção do *stress* ocupacional destes profissionais.

Para tal, optou-se por uma metodologia quantitativa e a recolha de dados efetuou-se através de inquérito por questionário, cujo link foi enviado por email a várias instituições do SAD identificadas através da Carta Social. A análise e tratamento dos dados realizou-se com auxílio de *Software IBM SPSS Statistics*, versão 28.

Os resultados apurados revelam a existência de níveis elevados de *stress* entre os assistentes sociais inquiridos. Quanto às fontes de *stress*, os resultados indicam a carreira e remuneração, excesso de trabalho, problemas familiares e relação com utentes como as principais fontes de *stress*. O teste das correlações entre as fontes de *stress* indica associações positivas e maioritariamente moderadas, destacando uma associação forte entre o excesso de trabalho e os problemas familiares.

Os resultados encontrados neste estudo revelam níveis altos de *stress* entre as/os assistentes sociais inquiridos, destacando-se as/os assistentes sociais com funções de coordenação de instituições, o que nos leva a concluir quanto maiores forem as responsabilidades, maior será a pressão sentida perante profissão, o que pode influencia o aparecimento de *stress*.

Palavras-chave: Assistente Social, Trabalho, *Stress* Ocupacional, Serviço de Apoio Domiciliário.

Abstract

The pressure felt in the workplace as a result of working conditions that are not in line with the expectations of each employee generates costs both for the health of the worker and for organizations/institutions. According to the literature, occupational stress results from constant or prolonged contact with these pressures.

This dissertation addresses the issue of occupational stress in social workers who work in the context of SAD. For this study, 63 social workers were identified as the sample. The objectives were to analyze the overall level of occupational stress of social workers working in SAD; to identify the main sources of work-related stress and to understand what kind of connections are established between sociodemographic and work environment variables and the perception of occupational stress of these professionals.

To this end, we opted for a quantitative methodology and data was collected through a questionnaire survey, the link to which was sent by email to various SAD institutions identified through the Social Charter. The data was analyzed and processed using IBM SPSS Statistics software, version 28.

The results show that there are high levels of stress among the social workers surveyed. As for the sources of stress, the results indicate career and remuneration, overwork, family problems and relationships with users as the main sources of stress. The correlation test between the sources of stress indicates positive and mostly moderate associations, highlighting a very strong association between overwork and family problems. The results found in this study reveal high levels of stress among the social workers surveyed, with social workers with institutional coordination roles standing out, which leads us to conclude that the greater the responsibilities, the greater the pressure felt in the profession, which can influence the appearance of stress.

Keywords: Social Worker, Work, Occupational Stress, Domiciliary Support Service.

Abreviaturas e siglas

APSS – Associação dos Profissionais do Serviço Social

ERPI – Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas

EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONG – Organização não Governamental

OPP – Ordem dos Psicólogos Portugueses

QSO-VG – Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

Índice Geral

Introdução	8
Capítulo I – Enquadramento teórico	11
1.1. Transformações laborais e os novos riscos sociais no trabalho	11
1.2. Riscos Psicossociais.....	13
1.3. O conceito de <i>stress</i>	15
1.4. O <i>stress</i> ocupacional	17
1.5. O <i>stress</i> ocupacional nos assistentes sociais	21
Capítulo II – Metodologia.....	26
2.1. Justificação do objeto de estudo	26
2.2. Objetivos de investigação	26
2.3. Metodologia de investigação	26
2.4. Universo Empírico	27
2.5. Participantes	27
2.6. Instrumentos de recolha de dados	28
2.7. Procedimento	29
2.8. Tratamento e análise estatística	29
Capítulo III – Análise dos resultados.....	31
Capítulo IV – Discussão dos resultados.....	38
Conclusão	45
Referências	49

Índice de Tabelas

Tabela 1. Número de SAD identificados a partir da Carta Social por Região de Portugal Continental	27
Tabela 2. Caracterização sociodemográfica da amostra	28
Tabela 3. Dados de enquadramento laboral.....	31
Tabela 4. Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me... ..	32
Tabela 5. Valores médios por categorias das variáveis potenciais fontes de <i>stress</i>	33
Tabela 6. Correlações entre categorias do <i>stress</i>	34
Tabela 7. Correlação entre a perceção de <i>stress</i> e as variáveis laborais.....	35
Tabela 8. Valores médios de perceção de <i>stress</i> por algumas variáveis sociodemográficas ...	36
Tabela 9. Valores médios entre variáveis potenciais fontes de <i>stress</i> e categorias da função do assistente social	36
Tabela 10. Valores médios da variável “idade” com relação as fontes de <i>stress</i>	37

Introdução

A celeridade das transformações sociais dos últimos anos obriga a classe profissional dos assistentes sociais a adaptar-se de forma rápida para dar respostas às necessidades da população mais vulnerável. Porém, a adaptação rápida requer o aumento de esforços físicos, mentais e psicológicos. Os assistentes sociais envolvidos nos serviços que atuam diretamente com os utentes, como nos hospitais, nos lares, no apoio domiciliário, entre outros, vivenciam experiências marcantes no exercício das suas funções. Exemplo disso foi a gestão da pandemia da covid-19 nos últimos anos que exigiu a adaptação e adoção de novas práticas. A gestão das equipas de trabalho, a gestão dos contatos entre familiares e utentes, a gestão de comunicação e articulação entre várias entidades, o lidar com a morte dos utentes e ao mesmo tempo que geriam a vida pessoal e familiar são apenas alguns das situações vividas. Neste sentido, os assistentes sociais estão entre os grupos profissionais que são sujeitos a desgaste físico e mental no seu dia a dia e que geram riscos psicossociais. Durante a pandemia, os serviços de apoio domiciliário (SAD) foram uma das respostas sociais que não entrou em confinamento. Por isso, *“toda a planificação e organização das atividades, as estruturas das relações sociais e operacionais exigiram que a Instituição executora do SAD e os seus recursos humanos, se adaptassem a novos modelos de atuação e intervenção social”* (Maurício & Vicente 2021, p. 1).

Os benefícios do trabalho são importantes e são notáveis a nível profissional, social e pessoal, porém, a dimensão do trabalho tem implicações na vida de qualquer pessoa aquando da divisão de tempo entre as atividades profissionais e a gestão da vida pessoal e familiar, daí que importa criar um equilíbrio entre a realização profissional e a realização pessoal para enquadrar o seu bem-estar. Para Freitas (2016), as principais consequências sobre a saúde e o bem-estar do trabalhador, decorrentes de condições psicossociais desfavoráveis são a carga mental (que é uma forma de *stress* profissional), o *stress*, a insatisfação laboral, as dificuldades de relacionamento e a desmotivação. Assim, um bom ambiente de trabalho e condições razoáveis levarão à satisfação do trabalhador. Segundo Espassandim (2022), um ambiente de trabalho bom para a saúde mental deve envolver toda a estrutura organizacional juntamente com os seus colaboradores num processo contínuo de proteção, promoção de saúde, segurança e do bem-estar.

A literatura descreve o fenómeno de *stress* tanto como um processo físico, psíquico e social. Assim, segundo a literatura, o *stress* representa uma perturbação dos sistemas do organismo perante qualquer ambiente percecionado pelo individuo como perturbador. Nessa perspetiva, o processo tem origem em variadíssimos acontecimentos e a sua magnitude depende sobretudo das características individuais. O ambiente de trabalho pode ser um desses espaços capazes de promover o estado de *stress* quando as condições de trabalho não coincidem com as expectativas ou quando as exigências da função são superiores às capacidades do colaborador. Deste modo, o *stress* ocupacional pode resultar consequências tanto para o trabalhador como para as organizações, como: baixas/licenças médicas e absentismo, baixa produtividade, desmotivação, irritação, impaciência, dificuldades em relacionar-se com outros, falta de envolvimento com o trabalho e com a organização e dependência de fármacos, entre outros. Silva (2019); Serra, (1999). Assim, Chambel et al. (2019), refere a importância das organizações, por um lado, procurarem oferecerem condições laborais que permitam enfrentar as exigências do dia a dia de trabalho, por outro lado, fomentarem os recursos pessoais dos colaboradores, reduzindo assim as consequências negativas do *stress*.

O presente estudo centra-se no *stress* no trabalho, destacando assistentes sociais que exercem funções no Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) e a forma como a existência do *stress* pode influenciar o desempenho das suas funções. A motivação para a realização deste trabalho teve sobretudo a ver com a observação direta ao longo dos últimos dois anos aquando da pandemia, tendo em conta a forma como os assistentes sociais lidaram com diversos desafios. A abordagem do tema é de extrema relevância, considerando as múltiplas funções que estes assistentes sociais desempenham. Consideramos igualmente relevante na medida em que o *stress* no trabalho, à parte dos acidentes de trabalho, é um dos problemas que pode afetar a saúde dos colaboradores causando diversas consequências, no estado mais grave levar a depressão e consequente baixas prolongadas, assim como a desmotivação perante o trabalho.

Partindo dessa perspetiva, esta investigação tem como objetivos analisar os níveis de *stress* de assistentes sociais que trabalham em contexto de SAD, identificar as principais fontes de *stress* ocupacional dos assistentes sociais em SAD e, ainda, perceber que tipo de relações se estabelecem entre as variáveis sociodemográficas e de enquadramento laboral e a perceção do *stress* ocupacional destes profissionais.

O trabalho está estruturado por quatro capítulos. O primeiro capítulo apresenta o enquadramento teórico dos principais conceitos que compõem este estudo. O segundo capítulo apresenta a metodologia, que inclui os objetivos, o universo, a amostra e os procedimentos utilizados. O terceiro capítulo incide na apresentação da análise e dos resultados dos dados. O quarto capítulo comporta a discussão dos resultados e por fim, a conclusão e as referências.

Capítulo I – Enquadramento teórico

1.1. Transformações laborais e os novos riscos sociais no trabalho

O conceito de trabalho segundo Freitas (2016), implica dois aspetos: primeiro, o trabalho prescrito ou a tarefa, que descreve o modo como no quadro da organização, se define o trabalho de cada colaborador, nomeadamente, objetivos a atingir, o modo de os alcançar, os equipamentos de trabalho disponíveis, a divisão de tarefas, as condições sociais e da organização do tempo e a envolvente física e ambiental. Segundo, o trabalho real ou a atividade, que é definido como o que é executado no local de trabalho, em função dos equipamentos existentes, dos processos determinados e de uma vivência profissional e pessoal concreta e refere-se às condutas e atitudes do colaborador para executar uma determinada tarefa num determinado momento (Freitas, 2016, p. 635).

Explicitando o conceito de trabalho, este é definido por Giddens (2010), como “*a realização de tarefas, que envolvem o dispêndio de esforço mental e físico, com o objetivo de produzir bens e serviços para satisfazer necessidades humanas*” e que se assume como um “*elemento estruturante na constituição psicológica das pessoas e no ciclo das suas atividades diárias*” (p. 377). Para o autor, independentemente da natureza do trabalho, este apresenta particularidades importante a ter em conta, tais como o salário, que representa a fonte de rendimento para suprimir necessidades; o nível de atividade, que fornece uma base para a aquisição e o exercício de certas capacidades; a variedade, que contrasta com as atividades domésticas; a estrutura temporal, que corresponde a organização diária de acordo com o ritmo do trabalho, dando sentido as atividades diárias, ao contrário dos desempregados; o contacto social, que possibilita a criação de laços de amizade e oportunidade de partilha de atividade com os outros; e por fim, a identidade pessoal, que valoriza o sentido de identidade social estável que o trabalho oferece, aumentando a autoestima.

Apesar dos aspetos positivos mencionados, o trabalho tende igualmente a causar transtornos a nível físico e psicológico causados pela natureza das tarefas, pelas relações problemáticas com os colegas e/ou superiores hierárquicos, pelo sentimento de ameaça, pela precariedade do emprego, pelo excesso de tarefas, pela necessidade de ascender na carreira ou melhoria de salários (Serra, 1999, p. 18).

Nesta perspectiva, percebe-se que *“as condições e a qualidade do trabalho podem ser afetadas por diversos aspetos que interferem na relação entre o trabalhador e o ambiente onde executa as suas funções”* (Fernandes & Baretta, 2021, p.183).

Segundo Silva (2019),

as condições desfavoráveis do espaço laboral geram um desequilíbrio físico, psíquico e emocional nos trabalhadores, devido, em especial, à constância com que agentes estressores surgem no exercício diário da profissão, afetando de forma negativa a execução das atividades no trabalho e a satisfação pessoal destes sujeitos (citado por Fernandes & Beretta, 2021, p. 184)

A velocidade das transformações económicas, tecnológicas, políticas e sociais dos últimos anos têm exigido uma rápida adaptação das organizações, refletindo-se na intensificação de processos de trabalho. Ocorrências como a da crise económica, a pandemia e a guerra na Ucrânia e as consequências económicas e sociais que daí resultam são exemplos de fenómenos sociais que afetam tais transformações, de modo particular, no mercado laboral, criando um ambiente de incerteza tanto nas pessoas como nas instituições/organizações. Situações como estas resultam, segundo Silva (2019), *“num ambiente organizacional extremamente competitivo, exigindo dos trabalhadores maior recetividade, adaptabilidade e envolvimento individual”* (p.54). Por outro lado, situações como a globalização, o desenvolvimento das novas tecnologias e a sua introdução no meio laboral como ferramenta essencial do trabalho, contribuem igualmente para a competitividade nas organizações, *“exigindo do trabalhador melhor performance na prática das suas tarefas, demonstrando assim intensas pressões por resultados”* (Silva et al., 2019).

Para Silva (2019), *“na contemporaneidade, observa-se que o modo de vida imposto aos trabalhadores, numa tentativa de se adequar aos constantemente mutáveis processos de trabalho, tem gerado graves desgastes físicos e emocionais”* (p. 52). Assim, para este autor, no geral, o ritmo de trabalho entra em contradição com o ritmo biológico do indivíduo, o que se reflete diretamente na saúde do trabalhador e nas diversas relações sociais do cotidiano. É neste contexto que surge o *stress* ocupacional, definido pelo autor como uma condição de saúde socialmente produzida, que não deve ser reduzida apenas ao indivíduo e/ou às organizações, mas sim, considerar igualmente o ambiente de trabalho em que o indivíduo está inserido e como essa organização, no seu todo, repercute diretamente na saúde do trabalhador. E conclui dizendo que *“é imprescindível uma melhor articulação entre as organizações e as políticas*

trabalhistas e de saúde a fim de minimizar os efeitos dessa condição desumanizada de trabalho que conduz os trabalhadores ao adoecimento” (Silva, 2019, p. 61).

1.2 Riscos Psicossociais

De uma forma ou de outra, os riscos psicossociais estão presentes em todos os contextos profissionais, apesar das causas dependerem de conjunturas diferenciadas e sejam influenciados, de forma diversa, pelo contexto e o conteúdo do trabalho (OIT, 2016). Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a saúde é reconhecida como uma combinação de fatores biológicos, psicológicos (pensamentos, emoções e comportamentos) e sociais (fatores socioeconômicos, socioambientais e culturais), sendo qualquer ameaça a essa ordem considerada como um risco. Neste pressuposto, o risco psicossocial é, segundo a OIT (2016), o conjunto de:

interações entre o ambiente de trabalho, conteúdo do trabalho, condições organizacionais e as capacidades dos trabalhadores, necessidades, cultura e vida fora do trabalho, considerações que por meio de percepções e experiências, influenciam a saúde, o desempenho e a satisfação no trabalho. (p. 2)

Uma interação negativa entre as condições laborais e os fatores humanos leva a distúrbios emocionais, problemas comportamentais, bioquímicos e alterações neuro-hormonais, que pode causar riscos elevados ou doenças físicas. Porém, numa interação positiva e em equilíbrio, o trabalho cria uma sensação de domínio e autoconfiança, aumenta a motivação, a capacidade de trabalhar, a satisfação e melhora a saúde (OIT, 2016).

Freitas (2016) refere que os riscos psicossociais podem afetar a saúde física e psíquica direta ou indiretamente através do *stress*, daí a importância dada aos possíveis efeitos indiretos com a mediação através do *stress*. Já segundo Cox (2000, citado por Freitas, 2016), as fontes de *stress* são intrínsecas ao trabalho e compreendem: o papel da organização, a relações no trabalho, o desenvolvimento da carreira, a estrutura e clima organizacional e a interface casa-trabalho). As consequências para o trabalhador são subjetivas e resultam nos sintomas como, aumento da pressão arterial, estado depressivo, irritabilidade, excesso de álcool e dores no peito. Por sua vez resultam em cardiopatias coronárias ou em doenças do foro psíquico. Os sintomas organizacionais podem representar o absentismo elevado, elevada rotação, relações de trabalho deficientes e mau controlo de qualidade. Estes podem resultar em greves prolongadas, acidentes

frequentes e graves, presentismo e apatia. Ainda de acordo com Camelo e Angerami (2008), o risco psicossocial pode ser definido segundo aspetos de planeamento, organização e gestão do trabalho e o seu contexto social e ambiental, que têm potencial para causar prejuízos físicos ou psicológicos.

Na perspetiva de Neto (2021), “*os riscos psicossociais ocorrem em resultado de uma gestão e organização laboral inadequadas, bem como de um contexto social desfavorável no trabalho*” (p. 180). Tal como evidenciado por outros estudos, o autor considera que os riscos psicossociais incluem as exigências excessivas, intensificação dos ritmos de trabalho, insegurança no trabalho, assédio e outras formas de violência, entre outros. Juntando a esses riscos, a falta de apoio ou recursos inadequados podem infligir aos colaboradores situações de angústia, aflição, exaustão, precariedade, dificuldades de conciliação, prejudicando o exercício das suas funções e a sua saúde dentro e fora do trabalho.

O estudo da EU-OSHA (2019), realizado a trabalhadores de várias empresas europeias concluiu que a perceção do risco psicossocial difere de país para país e dos mais ricos para os mais pobres. Assim, países como a Polónia e a Croácia mencionam como fator de risco, o medo de perder o emprego, enquanto a Dinamarca refere a falta de trabalho significativo e relações sociais precárias no local de trabalho. E o seu efeito é sentido ainda de forma desigual dependendo da dimensão das organizações. No geral, o estudo aponta como fatores de risco psicossociais a carga excessiva de trabalho, pressão de tempo e trabalhar com clientes difíceis.

O estudo realizado pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP, 2021), durante o período da pandemia por Covid-19, mostrou que apesar dos trabalhadores estarem, durante este período, em regime de teletrabalho, fora do ambiente laboral, estes apresentam os mesmos níveis de riscos psicossociais relacionados com as tarefas laborais, com a organização do trabalho e com a estrutura da organização. Assim, “*as estratégias de construção de locais de trabalho saudáveis, promotores de saúde psicológica, do bem-estar e da resiliência, aplica-se de igual modo ao teletrabalho*” (p.12).

Conforme fica evidente pela revisão teórica, a discussão dos riscos psicossociais está dependente da relação entre as condições de trabalho e tudo o que isso exige e as capacidades dos trabalhadores. Assim, no contexto atual de incertezas, importa referir que cabe às organizações o papel de criar condições adequadas de trabalho para minimizar os riscos psicossociais e garantir o bem-estar físico e mental dos seus trabalhadores.

1.3. O conceito de *stress*

Ao longo dos anos o conceito de *stress* foi sofrendo alterações do ponto de vista da sua análise. Segundo Silva et al. (2018), inicialmente o *stress* foi estudado pela Física e Engenharia e foi relacionado com a carga que um material consegue suportar antes de romper-se. Mais tarde foi considerado como sinónimo de fadiga e cansaço.

No século XIX, Claude Bernard (1813-1878), fisiologista francês, destacou, a propósito do *stress*, “*a capacidade dos seres vivos em manter a constância de bem-estar e equilíbrio do organismo a despeito das modificações externas*” (citado por Silva et al., 2018, p. 149). No século seguinte (XX) Walter Cannon (1871-1945) desenvolveu o mesmo estudo e chamou de *homeostase* orgânica. Posteriormente, este estudo serviu de alavanca para os estudos de Hans Selye (1907-1983) para descrever o modelo biológico do *stress*.

Nessa perspetiva, o conceito de *stress* é analisado a partir do modelo biológico e do conceito de *homeostase* de Cannon (1932), que o definiu como “*a capacidade de autorregulação dos vários sistemas existentes no organismo em que estes, frente a alterações no seu equilíbrio interno, reagem de forma a buscar restabelecer uma posição similar àquela prévia à ocorrência do desequilíbrio*” (citado por Oliveira, 2006, p. 12).

Nesta sequência, Selye (1936, citado por Filgueiras e Hipert, 1999) descobriu que perante a exposição prolongada de agentes *stressores* o organismo reage gerando uma resposta fisiológica a esse estímulo e a reação o autor chamou de *síndrome de adaptação geral*. Esta síndrome é caracterizado por três fases: primeira, a fase de *Alarme* que consiste na ativação do sistema nervoso simpático em que o corpo fica pronto para enfrentar o desafio; a segunda fase é de *Resistência*, quando o choque inicial de alarme passa e o corpo adapta-se ao *stressor*, no entanto, o corpo fica em estado de alerta. A terceira fase é a *Exaustão*: o organismo entra em estado de exaustão ou esgotamento de força para fazer face a agentes *stressores*, assim, o organismo torna-se vulnerável, a capacidade de pensar, de lembrar e de agir diminuem, assim como a capacidade de resposta do sistema imunológico (Silva et al., 2018). Em 1956, Selye, define o *stress* como sendo “*uma resposta corporal (alterações corporais fisiológicas) que traduzem os mecanismos de adaptação que o organismo emite quando exposto a um estímulo que o perturba*” (citado por Filgueiras & Hipert, 1999).

Posteriormente, Lazarus e Folkman (1984) desenvolveram o modelo interacionista que considerara a interação do ambiente, pessoa ou grupos como fundamental para o processo de *stress* (citado por Silva et al., 2018). Segundo Serra (1999), o modelo de Lazarus e Folkman

(1984) assentam em dois pressupostos: o primeiro é de que, não há nenhuma situação que, em valor absoluto possa ser reconhecida como indutora de *stress*. O segundo é de que o fator decisivo que leva o indivíduo a sentir-se ou não em *stress* está dependente da avaliação que faz da circunstância. Assim, um trabalho, um casamento, ou um rapto, são exemplos de eventos cuja interpretação enquanto *stressor* externo depende de indivíduo para indivíduo. O que significa que perante a percepção de um evento ou situação por duas pessoas, poderá ter interpretações contraditórias, e “*a reação positiva ou negativa resultante do estímulo é motivado pelo tipo de interpretação que se faz da situação*”, assim como a avaliação das condições de ameaça ou não (Lipp, 2000, p. 35). Esta mesma ideia é reforçada por Dias e Pais-Ribeiro (2019), que referem que as reações ao *stress* constituem um conjunto de pensamentos e comportamentos que ocorrem em resposta a eventos problemáticos específicos, sujeitos a se modificar tanto em função das particularidades da situação quanto através do tempo. Já Oliveira (2006), define o *stress* como “*o estado de ativação em que se coloca o organismo diante da mudança geradora de instabilidade: ele se dá no corpo e é anterior e independente do significado atribuído à ocorrência que o desencadeou*” (p. 11). Castro e Santos (1998 citado por Carvalho e Neto, 2018) descrevem o *stress* “como o resultante duma associação entre a pessoa/ambiente”. A pessoa pode sentir disparidade (real ou não) entre as exigências propostas e os meios que a pessoa carrega ao nível biológico, psicológico e social. Assim, de acordo com Serra (1999), “o *stress* representa a relação que se estabelece entre a “carga” sentida pelo ser humano e a resposta psicofisiológica que perante a mesma o indivíduo desencadeia” (p. 16).

Frasquilho, (2009) explica o *stress* como:

o processo de interação humana consciente (voluntária) e fisiológica (involuntária), em que a primeira é preponderante, numa situação de sujeição a estímulos exigentes. Diz respeito a tudo aquilo que sucede em termo psicológicos e comportamentais desde que a pessoa interage com um estímulo que clama por adaptações (p.65).

Ainda de acordo com Frasquilho (2009), sempre que a pessoa interage com o ambiente físico ou social está sujeito a diversas pressões – sejam altas ou baixas temperaturas, ruídos, poluição, traumatismos, conflitos, privações, desafios – com as quais tem de lidar no dia-a-dia. Estes *stressores* podem ser externos, quando dizem respeito a tudo o que coloca desafios à homeostase humana e que é externo ao próprio. Ou internos quando pertencem a mente, como expectativas, negativismo, frustrações, neuroticismo, entre outros. Assim, no estado positivo (*eustress*) o indivíduo apresenta vitalidade, entusiasmo, otimismo, lucidez, bem-estar, vigor

físico, alegria, boas relações humanas, alta produtividade e criatividade. Enquanto no estado negativo (*distress*), o indivíduo sente irritação, fadiga, pessimismo, falta de motivação, pouca concentração e incapacidade de decidir, disfuncionamento, doenças, ineficácia, acidentes, exaustão e a baixa produtividade (Frasquilho, 2009, pp. 65-67). Esta mesma ideia é defendida por Alves, (2018), para quem o *eustress* influencia as atitudes dos indivíduos para enfrentar desafios, estimulando a autoconfiança para ultrapassar dificuldades. Enquanto o *distress* é nocivo e prejudicial, diminui as capacidades dos indivíduos, gera sensação de impotência perante as dificuldades e influencia na má adaptação a situações de exigências vivenciadas.

A forma como encaramos as manifestações do *stress* dependem sobretudo da natureza do fenómeno que o desencadeia, da personalidade de cada indivíduo ou da capacidade de adaptação a esse facto. Nesta perspetiva, Serra (1999) explica que o *stress* nem sempre é mau e podemos encará-lo numa perspetiva dicotómica. Ele é, por um lado, nocivo a saúde, por outro, ele revela-se necessário para o ser humano. Neste sentido, o que faz mal ao ser humano é localizar-se em um dos dois extremos, isto é, “*demasiada monotonia e sem estímulos que a enriqueça, ou uma vida com um número demasiado elevado de exigências desgastantes e perspetivas com as quais o indivíduo não consegue lidar adequadamente, por falta de recursos pessoais ou sociais*” (Serra, 1999, p. 16).

1.4. O stress ocupacional

Segundo Cooper (1993), o stress ocupacional é “*um problema de natureza percetiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando o indivíduo e as organizações*” (citado por Bicho & Pereira, 2007, p. 6).

Para Chambel (2016), diversas teorias/modelos podem ser trazidas à discussão para explicar o processo de *stress* ocupacional, nomeadamente:

Modelo de dois fatores ou teorias dos fatores de motivação e da satisfação de Herzberg, (1966). Para este modelo, as causas da insatisfação ou satisfação e motivação dos trabalhadores dependem dos fatores higiénicos, relacionados com os aspetos extrínsecos ao trabalho como as políticas da empresa, a supervisão, o salário, as relações interpessoais e as condições de trabalho e dos fatores motivadores, relacionados com aspetos intrínsecos do trabalho como o reconhecimento, os sucessos, a natureza do trabalho, a responsabilidade ou possibilidade de

promoção, entre outros aspetos. Essa teoria conclui que na presença dos fatores higiênicos a insatisfação dos trabalhadores desaparece, porém não conduz a uma satisfação dos mesmos se os fatores motivadores não estiverem presentes (pp. 72 -73).

Modelo das características do trabalho de Hackman e Oldham, (1976, 1980). Segundo esta teoria, as características do trabalho, como sejam a variedade de competências usadas para executar o trabalho, o significado das tarefas, a identidade das tarefas, o feedback ou retroalimentação e a autonomia influenciam estados psicológicos críticos como o significado do trabalho, as responsabilidades sobre os resultados e o conhecimento dos resultados das atividades laborais (p.74).

Modelo das exigências-controlo de JDC, Karasek, (1979). Refere que o *stress* resulta de elevadas exigências do trabalho e de baixo controlo, assim, as exigências têm a ver com a sobrecarga em termos de pressão temporal e conflito da função. Por sua vez, o controlo refere-se à capacidade da pessoa para controlar as atividades no trabalho, relacionado com as possibilidades de tomar decisões e de usar as próprias aptidões (p. 74).

Modelo de conservação de recursos de Hobfoll, (1989, 2001). Esta teoria supõe que as pessoas se esforçam para obter, conservar, proteger e desenvolver recursos (objetos, condições, características pessoais ou recursos energéticos) que são valorizados. O *stress* surge quando há uma perda real, uma ameaça de perda ou quando os indivíduos não conseguem obter recursos suficientes depois de realizar um investimento significativo dos mesmos. Assim, as elevadas exigências de trabalho e a falta de recursos (como a autonomia, variedade, clareza de tarefas, a segurança física no trabalho e o apoio do superior) no trabalho aceleram o esgotamento desses recursos (fator de *stress*). Porém, o uso de estratégia de confrontação e recuperação de recursos pode contribuir para a conquista de novos recursos. Assim, segundo os estudos, os recursos como a autonomia, o apoio social, a liderança, e as oportunidades para o desenvolvimento profissional, são benéficos para os trabalhadores, porque reforçam o compromisso dos indivíduos e as suas crenças de resiliência (p. 79).

Modelo do esforço-recompensa de Siegrist (1996). Este refere que os benefícios relacionados com o trabalho dependem de uma relação de reciprocidade entre os esforços e as recompensas. Trata-se da relação entre as exigências e as obrigações do colaborador e as obrigações do empregador como sejam o salário, a estima, a segurança laboral ou as oportunidades de carreira. Assim, na ausência das recompensas gera-se uma insatisfação no trabalhador, e conseqüentemente surge o *stress* (p. 80).

Partindo das teorias mencionadas, as causas de *stress* ocupacional explicam-se por um lado, pelos *stressores* institucionais, que compreendem, as características do papel, o tipo de liderança, as relações de trabalho, a estrutura e o clima organizacional e as condições físicas. Por outro lado, pelos *stressores* extra-organizacionais, que se referem as circunstâncias da vida que podem ser individuais, familiares ou sociais (casamento, divórcio, saída dos filhos de casa, entre outros) (Bicho & Pereira, 2007, p. 11). Assim, a análise do *stress* no trabalho depende de cada indivíduo, da sua personalidade, capacidade, necessidades e cultura, entre outros aspetos, e da estrutura organizacional e todo envolvente (o tipo de atividades, tarefas a ser executadas, do conjunto de relações, entre outros).

O *stress* ocupacional é um assunto cada vez mais estudado nas diversas profissões devido às novas formas de organização do trabalho influenciadas pelas transformações do meio laboral e que cada vez mais exigem do trabalhador a aquisição de novas competências, criando muita pressão sobre os trabalhadores. Serra (1999) refere que uma pessoa está em *stress* “quando sente que o grau de exigência que dada circunstância lhe cria é superior à sua capacidade de resposta, ou seja, aos meios de que dispõe (pessoal ou social) para a ultrapassar com êxito” (p.18). O autor refere ainda que o *stress* no trabalho pode conduzir a vários danos para a saúde física ou psíquica do trabalhador, assim como ter efeitos negativos sobre a atividade da empresa e custos de produção. Assim, o *stress* ocupacional segundo Ross e Altmaier (1994, p. 12 citado por Serra (1999), é a “*interação das condições de trabalho com as características do trabalhador de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam as suas capacidades em lidar com elas*” (p. 474).

Alguns estudos que abordam o tema destacam o conflito da conciliação entre as exigências do trabalho e as exigências familiares. Segundo Sanz-Vergel et al., (2013, citado por Girotto, 2022), este conflito de papéis pode gerar consequências para a organização como o absentismo ou ao abandono do emprego, assim como para o indivíduo, criando consequências a nível de saúde como dor de cabeça, ansiedade, depressão, irritabilidade, náuseas, diminuição da qualidade do sono, ou até aumento da sensação de insatisfação com a vida em geral. Mas quando conciliados trazem benefícios para ambos os lados. Para Girotto (2022), o equilíbrio entre a profissão e a família favorece o bem-estar físico e subjetivo, reduz o *stress* e a exaustão emocional, aumenta a qualidade da relação conjugal, da satisfação com a família, e aumenta o empenhamento organizacional e a satisfação com o trabalho.

De acordo com Silva et al. (2019) o *stress* ocupacional é gerado por fatores específicos da atividade laboral. Na perspetiva do autor, pressupõe-se que o trabalho é um conjunto de

atividades repleto de valores, intencionalidades, comportamentos e representações que permitem ao indivíduo situações de crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal. Todavia, as transições frequentes impostas aos indivíduos no trabalho podem provocar problemas como a insegurança, insatisfação, desinteresse e irritação. No seu estudo sobre os enfermeiros nas urgências, o autor conclui que para esse grupo de profissionais, a propensão aos agentes *stressores* é bastante elevada atendendo ao tipo de atividade - o nível de *stress* aumenta com o aumento da complexidade do tipo de atendimento, bem como a falta de recurso para atender os pacientes.

Já num outro estudo feito sobre os gestores de pessoas, Fidelis et al. (2020) concluíram que existe uma proporção muito elevada nos indivíduos dessa categoria profissional com quadros de *stress* instalado, sobretudo nos gestores do topo. Concluiu também que um terço dos gestores apresentavam sintomas de *stress* a nível físico e psíquico, como ansiedade, fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros e nervosismo acentuado, sem causa aparente. O trabalho, as características individuais e profissionais relacionadas com a função foram identificadas como fontes de tensão, destacando-se a crise económica que causou a redução dos colaboradores, o excesso de pressão no trabalho, falta de preparação por parte dos diretores na condução das políticas e diretrizes para a área de gestão do pessoal e problemas de comunicação (Fidelis et al. 2020, p. 481).

Resultados semelhantes foram encontrados num estudo feito a gestores de um hospital público no Brasil (Ramos et al., 2021). Este estudo mostra níveis de *stress* elevado nos gestores (82%), dos quais 37,4% com níveis muito intensos. Foram identificadas fontes de *stress* como a realização de várias tarefas ao mesmo tempo, com alto nível de cobrança e a pressão excessiva no trabalho. Os autores identificam ainda sintomas como dores musculares do pescoço e ombros, fadiga e angústia. E observaram-se indicadores de impactos no trabalho como a dificuldade de lembrar factos recentes, desmotivação e excessivo desgaste nos relacionamentos interpessoais.

Costa et al. (2022) examinaram o *stress* ocupacional nos professores de duas escolas (Portugal e Brasil). No geral, este estudo identificou as principais causas de *stress* como, o excesso de trabalho (sobretudo o executado fora das salas de aulas, que não é reconhecido nem remunerado), o comportamento dos alunos, as relações pessoais, e as remunerações. O estudo identificou ainda as fontes de *stress* como a falta de tempo para desenvolver as tarefas profissionais (o trabalho direto com os alunos e a sua preparação), o tempo gasto com tarefas burocráticas e a indisciplina e desmotivação dos alunos. Assim, os autores referem que “a

pressão a que os professores estão sujeitos, no seu cotidiano, frequentemente acrescida de algum desencanto relativamente a expectativas inicialmente criadas e ao trabalho realizado, traduz-se num dos fatores negativos que o stress transporta para a saúde” (Costa et al., 2022, p. 191).

Também Tabosa e Cordeiro (2018), estudaram o *stress* ocupacional numa cooperativa de médicos. O estudo envolveu todos os funcionários (14) e constatou níveis de *stress* elevado nos funcionários. Identificaram as fontes de *stress* como a deficiência da formação para a capacitação profissional, deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais, discriminação e o favoritismo no ambiente de trabalho, a competição no ambiente organizacional e as poucas perspetivas de crescimento na carreira.

Na relação entre o clima organizacional, o bem-estar do trabalhador e o *stress*, Souza et al. (2017) referem que *“a busca pelo bem-estar do trabalhador constitui um dos resultados organizacionais que deveria ser tão valorizado quanto o desempenho”* (p.146). Para estes autores, um funcionário por mais competente que seja, por si só não pode oferecer benefícios relevantes à organização se a sua experiência diária for de um ambiente de trabalho *stressante*. Daí que para os autores, *“compreender o efeito das características da organização e das suas políticas de gestão sobre o stress relatado pelos trabalhadores é tarefa fundamental na busca constante por efetividade organizacional”* (Souza et al., 2017, p. 146).

Nesta sequência, são diversos os estudos que mostram que independentemente da profissão, o *stress* está presente em toda a situações em que as exigências do trabalho exerçam pressão sobre as capacidades dos trabalhadores e esse pode manifestar-se duma forma intensa ou moderada.

1.5. O stress ocupacional nos assistentes sociais

O assistente social é um profissional que exerce funções nas diversas instituições (IPSS, ERPIS, Residências Assistidas) e organizações públicas (hospitais, escolas, câmaras municipais e freguesias, estabelecimentos prisionais, tribunais) e da sociedade civil organizada (Associações, ONGS), entre tantos outros. O âmbito de atuação dos assistentes sociais passa sobretudo por implementar as políticas públicas sociais perante o cidadão mais desfavorecido, atuando sobretudo na área de avaliação e distribuição de recursos, no desenvolvimento das comunidades e das populações que aí residem e na sua reintegração na sociedade. Neste sentido,

O serviço social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas. O Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. (APSS, 2019, p. 6).

De acordo com Medeiro et al. (2020), o trabalho do assistente social está envolto num contexto complexo de desafios que se apresentam no atendimento às exigências profissionais por meio da estrutura institucional do local de trabalho, pelas más-gestões ou pela precária existência de recursos financeiros e humanos para a execução do trabalho (p. 7). Para os autores, esses elementos muitas vezes são condicionantes ou limitam a ação profissional, o que ao longo do tempo pode trazer danos para a integridade física, emocional e psicológica dos trabalhadores.

Do mesmo modo, Brotheridge e Granadey (2002 citado por Tesi et al., 2019), referem que o serviço social é considerado um trabalho emocional porque os assistentes sociais muitas vezes experimentam esgotamento decorrente de altas exigências emocionais de lidar com o trabalho e as solicitações incessantes dos usuários do serviço.

Na perspetiva de Teles et al. (2019), os profissionais de serviço social tendem ser expostos a tensões, não apenas económicas, mas também identitárias relacionadas com o reconhecimento e valorização profissional, uma vez que os assistentes sociais podem percecionar a desvalorização salarial como *estressante*, enquanto podem ir, gradualmente, baixando o seu nível de envolvimento na sua atividade profissional. Neste contexto, o estudo que mede o nível de *stress e engagement laboral dos assistentes sociais em Portugal* (Teles et al., 2019), concluiu que, no contexto de diferentes áreas de atuação desses profissionais, são os que exercem funções na área da segurança social, dos hospitais e centros de saúde que mais apresentam níveis altos de *stress* em relação aos que exercem funções noutras áreas, (no setor público). Porém, os assistentes sociais das instituições de solidariedade social apresentaram valores mais elevados quando comparados com o setor privado, (outras empresas). Aqui as razões apontadas estão ligadas à não autonomia financeira e controlo dos primeiros pelas entidades que os financiam, o que leva a racionalidade e escassez dos recursos. O mesmo estudo refere que nos mesmos profissionais com *stress* percebido foi verificado níveis baixos de *engagement*, confirmando uma correlação negativa entre o *stress* e o *engagement*.

Vicente (2015) refere que “*o processamento do trabalho dos assistentes sociais realiza-se cada vez mais em meios violentos e em condições precárias (de contratos, de salários e meios) e as queixas de sofrimento têm sido cada vez mais frequentes*” (p. 578). Neste estudo sobre o desgaste mental dos assistentes sociais que trabalham na área da habitação, o autor aponta a intensificação do trabalho com a extensão da jornada (horas extras), as más condições do local e as exigências do trabalho promovida pelas instituições públicas e privadas como um dos problemas que causam a fadiga nesses profissionais. O que indicia uma relação direta entre o *stress*, fadiga e as organizações.

O estudo de Carvalho e Neto (2018) sobre a fadiga, *stress*, *burnout* e estratégia de *coping* no serviço social de uma IPSS feito as assistentes sociais e psicólogos, concluiu que os trabalhadores sociais são mais vulneráveis e apresentavam maior risco de desenvolver sintomas associada à fadiga, *stress* e exaustão profissional devido à natureza das atividades. Embora com moderação em todas as variáveis estudadas.

Tesi et al. (2019) explica que, nos últimos 20 anos, os serviços de assistência social em Itália foram transformados, refletindo mudanças administrativas, sociais, organizacionais e políticas. E acrescentam que os processos de privatização do serviço social foram seguidos por uma expansão dos serviços sociais, fortalecendo o vínculo entre as organizações de saúde e a oportunidade ocupacional dos assistentes sociais. No entanto, indicam que, embora as exigências feitas aos serviços sociais tenham aumentado, os assistentes sociais foram expostos a um risco maior de desenvolver *stress* e esgotamento relacionados ao trabalho. Deste modo, os assistentes sociais italianos apresentaram uma alta taxa de *burnout* quando foram incapazes de empregar sua competência, habilidade e criatividade, e quando sentiram ausência de apoio social e recompensas. Neste sentido, a exaustão emocional, a dimensão central do *burnout*, foi correlacionada com um maior envolvimento emocional com os usuários dos serviços sociais.

O estudo realizado em assistentes sociais na Escócia, Reino Unido, por Rose e Palattiyil (2020), analisam a forma como os assistentes sociais percebem a resiliência emocional no contexto da sua profissão. Este estudo explorou a dimensão de empatia e a gestão das emoções, e a forma como isso afeta a resiliência que posteriormente influencia a gestão de *stress*. E conclui que a resiliência emocional tende a ser associada a gestão de *stress* pelos assistentes sociais, ao passo que aos fatores organizacionais e estruturais são vistos como uma ameaça para a resiliências mais do que a intensidade emocional do trabalho com os usuários do serviço.

De acordo com Raudeliunaite e Volff (2018), os assistentes sociais trabalham num ambiente político, cultural e social em constantes mudanças. Estes estão expostos e em contactam com pessoas de diferentes contextos sociais, com problemas comportamentais e sociais diversos. Assim, a complexidade dos problemas vivenciados pelos assistentes sociais potenciam o risco de *stress*. Este estudo feito em assistentes sociais de diferentes instituições de cuidados sociais na Lituânia, identificou causas externas de *stress* associadas às condições de trabalho, como: a instabilidade e a falta de clareza no trabalho, falta de apoio por parte da hierarquia, carga de trabalho excessiva, ausência de mudanças e falta de incentivos, contratos de trabalho precários e baixos salários. Identificaram ainda, a falta de cooperação entre instituições como a polícia (desvalorização das queixas dos profissionais), comportamentos negativos dos beneficiários dos serviços, como as ameaças de violência física e psicológica e pressão dos clientes para receber algo. Identificaram as causas internas como: exigências demasiadas elevadas dos assistentes sociais na procura da perfeição na resolução dos problemas dos destinatários dos serviços, o medo do fracasso e um sentido de responsabilidade orgulhoso.

Tal como descrito anteriormente, os conflitos de papeis e a conciliação entre trabalho e vida pessoal são uma das dimensões a ser examinados quando se trata de percebermos a satisfação profissional e a sua relação com o *stress* em assistentes sociais. Assim, o estudo realizado a assistentes sociais na China (Jia et al., 2020) destaca a importância de apoio tanto no local de trabalho como no contexto familiar para reduzir a ambiguidade e conflitos de papeis, o conflito trabalho-família e deste modo aumentar a satisfação com a vida do assistente social.

A par de tudo isto, a pandemia por COVID-19 veio demonstrar as fragilidades do espaço profissional dos assistentes sociais. Vários estudos realizados neste contexto expõem o papel fundamental dos assistentes sociais durante este período. Numa situação complexa e desconhecida foi exigido aos profissionais uma adaptação rápida e uma “*atuação com máxima eficácia e eficiência num curto espaço de tempo*” (Carmo, 2021, p. 20). O autor refere que durante a pandemia a ação do assistente social foi norteado para resolver os problemas imediatos. Assim, determinar problemas, desenhar o modelo de intervenção e disponibilizar os recursos para dar respostas rápidas constituiu o foco dos profissionais. O aumento de processos, a falta de recursos humanos e materiais, a falta de informação e comunicação foram alguns dos obstáculos ao exercício da função, tal como é explicado pelos estudos.

De acordo com Castro e Castro e Ribeiro (2022), “*o contexto de incerteza e de risco elevado, os assistentes sociais foram desafiados a prestar a sua prática profissional enquanto serviço essencial*” (p. 1). Assim, o estudo sobre o impacto da pandemia nos assistentes sociais

no contexto português e brasileiro mostra resultados semelhantes no que diz respeito às condições de trabalho, como a reorganização de trabalho, a incorporação da tecnologia, agravamento das condições de vida da população e a intensificação do trabalho. No entanto, apesar das dificuldades da situação pandémico, segundo os autores, “*os assistentes sociais mostraram-se resilientes a manter a sua prática profissional de acordo com os valores e princípios centrais no serviço social*” (Castro e Castro, & Ribeiro, 2022, p. 15).

Mendes et al. (2021), referem ainda que durante a pandemia os assistentes sociais foram sujeitos a situações de vulnerabilidade e emergência social que exigiu dos profissionais mais horas extras e aumento de processos, o que, segundo os autores, pode ter contribuído para os valores altos nas categorias de *exaustão emocional e na despersonalização*. De acordo com estes autores, os assistentes sociais estão diariamente, expostos a um possível *burnout* e que acarreta algumas consequências:

o assistente social afetado por esta síndrome perde a capacidade de atender à singularidade do sujeito com o qual intervém, dificultando uma melhor compreensão dos seus comportamentos, emoções e sentimentos, uma vez que corre o risco de deixar de se envolver verdadeiramente na relação com o cliente (Mendes et al., 2021, p. 37).

Contudo, e apesar do contexto em que se realizou o estudo, Mendes et al. (2021), concluíram que os profissionais mostravam, ainda assim, na sua maioria, ausência de *burnout*, o que revela a sua resiliência perante as adversidades da profissão.

Capítulo II – Metodologia

2.1. Justificação do objeto de estudo

Ao longo da pesquisa bibliográfica deparamo-nos com diversas teorias que explicam o fenómeno de *stress* e o modo como este afeta a maioria das pessoas no seu dia a dia. O local de trabalho e as condições de trabalho são indicados como potenciais promotores deste fenómeno que pode ter consequências graves tanto para a pessoa como para as empresas/instituições. Assim, o foco do nosso estudo é o *stress* ocupacional nos profissionais de serviços sociais que exercem funções no Serviço de Apoio Domiciliário. Tentamos perceber até que ponto o/a assistente social, tal como outros profissionais, sente que a sua profissão é geradora de *stress*.

Face ao exposto, o presente estudo teve como pergunta de partida: Qual é a perceção do assistente social sobre o *stress* ocupacional decorrente da sua prática profissional?

2.2. Objetivos de investigação

Para responder à pergunta inicial traçada, foram definidos os seguintes objetivos de investigação:

- analisar o nível global do *stress* ocupacional dos assistentes sociais em SAD;
- identificar as principais fontes de *stress* ocupacional dos assistentes sociais em SAD;
- identificar que tipo de relações se estabelecem entre as variáveis sociodemográficas e de enquadramento laboral e a perceção do *stress* ocupacional destes profissionais.

2.3. Metodologia de investigação

Inicialmente tinha sido traçada para este estudo uma metodologia mista (quantitativa/qualitativa), para uma compreensão mais aprofundada e maior abrangência do conhecimento do fenómeno. Porém, tendo em conta a dificuldade no acesso aos profissionais para constituir a amostra, e tendo em conta dos objetivos propostos, ao longo do processo fomos percebendo que para o caminho traçado seria necessária uma metodologia capaz de responder melhor a todas as questões relacionadas com a origem/fontes de *stress* no contexto profissional dos/as assistentes sociais. Logo, para aferir tais fontes optamos por utilizar o método quantitativa, pela possibilidade que esta oferecer de obter um maior número de respostas. O inquérito por questionário como forma de recolha de dados oferece um panorama mais extenso

e envolvente da amostra, tendo em conta o número e tipos de variáveis a ser avaliadas para identificar o fenómeno de *stress* na profissão de assistente social.

2.4. Universo Empírico

O universo é constituído por assistentes sociais dos diferentes SAD identificados através da Carta Social. Na região do Norte foram identificadas 28 instituições, no Centro 81 e no Sul 46 instituições, totalizando 155 instituições. O critério para a identificação das instituições teve a ver com a existência de Serviços de Apoio Domiciliário na instituição.

Tabela 1. Número de SAD identificados a partir da Carta Social por Região de Portugal Continental

Região	Número de SAD
Norte	28
Centro	81
Sul	46
Total	155

Fonte: Carta Social 2021- Rede de Serviços e Equipamentos.

2.5. Participantes

A amostra é constituída por 63 Assistentes Sociais que responderam o nosso inquérito, dos quais 57 (90,5%) são do sexo feminino e 6 (9,5%) do sexo masculino. Com idades compreendidas entre os 22 e 67 anos, com uma média de idades de 39,4. Tratam-se na sua maioria, de pessoas casados/união de facto (49,2%), com descendentes a cargo (54%). Possuem maioritariamente o grau académico de licenciatura (92,1%), apresentando-se apenas 7,9% com o grau de mestre. Quanto ao contexto profissional, o 3º Setor é o mais representativo, com 66,7% dos inquiridos, seguido do setor privado, representando 25,4% e do setor público com apenas 7,9%. Dentro da atividade profissional os participantes dividem-se ao nível das funções exercidas, com 36,5% com funções ao nível da coordenação técnica da instituição, 34,9% com funções de coordenação de equipas de SAD e 28,6% com funções técnicas, como assistente social. Ver tabela 2.

Tabela 2. Caracterização sociodemográfica da amostra

		N	%
Sexo	Feminino	57	90,5
	Masculino	6	9,5
Idade	Menos 30 anos	10	15,9
	30-39 anos	22	34,9
	40-49 anos	21	33,3
	50 e + anos	10	15,9
Estado civil	Solteiro	21	33,3
	Casado/ União de facto	31	49,2
	Divorciado/ Separado	11	17,5
Pessoas a cargo	Ascendentes	1	1,6
	Descendentes	34	54,0
	Sem pessoas a cargo	28	44,4
Formação académica	Licenciatura	58	92,1
	Mestrado	5	7,9
Função atual	Coordenação Técnica na Instituição	23	36,5
	Coordenação Equipa de SAD	22	34,9
	Função Técnica (como Assistente Social)	18	28,6
Contexto profissional	3º Setor	42	66,7
	Sector privado	16	25,4
	Sector público	5	7,9

2.6. Instrumentos de recolha de dados

Para o instrumento de recolha de dados foi usado um questionário dividido por duas (2) partes. A primeira parte corresponde às perguntas relacionadas com as características sociodemográficas dos participantes. A segunda parte corresponde ao Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) desenvolvido por Gomes (2010). O questionário é composto por duas partes. Numa primeira parte o questionário avalia o nível global do *stress* relacionado com a profissão, através de um único item (0 = Nenhum *stress*; 2 = Moderado *stress*; 4 = Elevado *stress*). Na segunda parte apresenta 24 itens relativos a possíveis fontes de *stress* associados à atividade profissional. Os 24 itens distribuem-se em sete (7) subescalas (relação com utentes, relação com chefia, relação com colegas, excesso de trabalho, carreira e remuneração, problemas familiares e condições de trabalho), respondidos numa escala tipo “Likert” de cinco pontos (0 = Nenhum *stress*; 2 = Moderado *stress*; 4 = Elevado *stress*). A pontuação é obtida através da soma dos itens de cada dimensão dividindo-se depois os valores

encontrados pelo total de itens da subescala. Assim sendo, valores mais elevados significam maior percepção de *stress* em cada um dos domínios avaliados (Gomes, 2010).

2.7. Procedimento

Após o enquadramento teórico, foi definida a estratégia metodológica que fosse de acordo aos objetivos da investigação traçados. Os primeiros contactos foram efetuados através de envio de email para uma instituição de Lisboa, com SAD. O objetivo nesta primeira fase era fazer um estudo de caso sobre o stress dos assistentes sociais nessa instituição. Porém, após uma resposta negativa, decidiu-se alargar o campo empírico para o nível nacional e investigar as várias instituições sociais com serviço de apoio domiciliário. Através da pesquisa das instituições sociais na Carta Social, foi possível obter contactos dos emails para solicitar a sua colaboração.

O questionário foi elaborado através do programa da *Microsoft Forms* e enviado por email as 155 instituições sociais com SAD, bem como respetivo consentimento informado. A recolha de dados decorreu de 12 de março a 12 de abril. Desse processo obtivemos 63 respostas válidas que constituem a nossa amostra. Trata-se por isso de uma amostra não probabilística por conveniência, pois, a mesma foi selecionada de acordo com a disponibilidade e acessibilidade de cada participante.

2.8. Tratamento e análise estatística

O tratamento e análise de dados foi processado através do *software IBM SPSS Statistics*, versão 28. Foram realizados alguns testes de estatística descritiva. Analisamos as variáveis sociodemográficas (tabela 2) através de tabelas de frequências para caracterização da amostra. Analisámos as variáveis de enquadramento laboral (tabela 3), através de tabelas de frequência e respetivas medidas de tendência central e dispersão (média, desvio padrão, valores máximos e mínimos). A percepção global de *stress* (tabela 4) e as fontes de *stress* (tabela 5) foram analisada através das respetivas médias. Adicionalmente, realizou-se o teste de Correlação de Pearson, para cruzar todas as categorias das variáveis de fonte de *stress* com o objetivo de perceber as correlações entre si e a significância dessas correlações (tabela 6). Foi igualmente realizado o teste de Correlação de Spearman com objetivo de tentar encontrar a existência ou não de uma correlação entre as variáveis de enquadramento laboral e a percepção global de *stress* (tabela 7). Foi feito o cruzamento das categorias das variáveis sociodemográficas e a percepção

de *stress* através de tabela customizado (tabela 8) com objetivo de perceber as diferenças de percepção de *stress* entre as categorias da mesma variável. E para medir a significância dessas diferenças foi feito o teste de Kruskal-Wallis. Fez-se ainda o cruzamento entre as categorias da variável função atual com as categorias das variáveis fontes de *stress* (tabela 9) com objetivo de analisar nas três funções de assistentes sociais estudadas como se posicionam quanto à origem de *stress*. O mesmo procedimento foi usado para cruzar a variável de idade com as fontes de *stress* (tabela 10).

Capítulo III – Análise dos resultados

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos a partir da análise dos dados do inquérito por questionário. Numa primeira fase analisam-se os dados do enquadramento laboral dos inquiridos e na segunda fase os dados relativos à perceção de *stress* ocupacional, bem como dados sobre as principais fontes de *stress*.

Analisando o enquadramento laboral dos inquiridos verifica-se que estes têm em média 11,2 anos de serviço na instituição e 9,9 anos de experiência na área de SAD, variando entre 1 e 33 anos em ambos os casos. Trabalham por semana em média 37,44 horas, sendo que na intervenção com os utentes despendem em média 14 horas. O número de colaboradores nos SAD varia entre 3 e 100 com um número médio de 15,5. O mesmo se verifica quanto ao número de utentes do SAD que varia entre 6 e 900, com uma média de 70 utentes. Estes últimos números poderão variar dependendo da dimensão da instituição, conforme consta na tabela 3.

Tabela 3. Dados de enquadramento laboral

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Anos de trabalho na Instituição	63	1	33	11,20	7,676
Anos de experiência profissional nesta área de atividade (SAD):	62	1	33	9,88	7,096
Nº médio de horas de trabalho por semana:	63	7	60	37,44	7,260
Número médio de horas na intervenção com utentes:	61	1	50	14,03	11,210
Nº de Colaboradores (afetos ao SAD):	62	3	100	15,50	17,009
Nº de Utentes abrangidos pelo SAD	62	6	900	70,06	111,319

Já no que diz respeito à percepção de *stress* dos inquiridos, este foi avaliado a dois níveis: o primeiro faz referência ao nível global do *stress* perante a profissão e o segundo analisa as possíveis fontes de *stress* através de vinte e quatro (24) itens, agregados em sete (7) categorias: relação com utentes, relação com chefias, relação com colegas, excesso de trabalho, carreira e remunerações, problemas familiares e condições de trabalho.

Analisando os resultados, verifica-se que em termos globais os inquiridos revelam consideráveis níveis de *stress*, sendo que 41,3% apresentam um nível médio-alto de *stress* e 30,2% um elevado nível de *stress*, o que totaliza cerca de 71,5% de assistentes sociais a trabalhar em SAD em situação de grande *stress*. De referir ainda que 25,4% dos participantes revelam um nível moderado de *stress*, sendo que os que apresentam pouco ou nenhum *stress* correspondem apenas a 3,2% da amostra, conforme se pode ver na tabela 4.

Tabela 4. Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...

	N	%	% Cum
Nenhum <i>stress</i>	1	1,6	1,6
Pouco <i>stress</i>	1	1,6	3,2
Moderado <i>stress</i>	16	25,4	28,6
Bastante <i>stress</i>	26	41,3	69,8
Elevado <i>stress</i>	19	30,2	100,0
Total	63	100,0	-

Atendendo aos critérios estabelecidos pelo autor do instrumento (Gomes, 2010), as sete (7) categorias resultantes dos vinte e quatro (24) itens são apresentadas em termos de valores médios que refletem as fontes de *stress* perante as condições de trabalho dos assistentes sociais. Assim, no que concerne às fontes de *stress* da profissão, a dimensão de *carreira e remuneração* constitui a categoria mais referida como sendo a condição mais *stressante* (M= 2,96, DP = ,99) no conjunto das médias obtidas. Em seguida a dimensão de *excesso de trabalho* (M= 2,48, DP = ,98), a dimensão de *problemas familiares* (M= 2,29, DP = 1,08), a dimensão de *relação com utentes* (M= 2,27, DP = ,88), a dimensão de *relação com chefias* (M= 2,17, DP = 1,139), a dimensão de *relação com colegas* (M= 2,05, DP = 1,04), enquanto as *condições de trabalho* foi a dimensão que revelou ser menos *stressante* (M= 1,92, DP = 1,20) para os inquiridos - Ver tabela 5.

Tabela 5. Valores médios por categorias das variáveis potenciais fontes de stress

	Média	Desvio padrão
Carreira e remuneração	2,96	,99
Relação com colegas	2,05	1,04
Relação com utentes	2,27	,88
Relação com chefias	2,17	1,14
Excesso de trabalho	2,48	,98
Condições de trabalho	1,92	1,20
Problemas familiares	2,29	1,08

Analisando as correlações entre as diferentes categorias, os resultados revelam que existe correlação positiva e maioritariamente moderada entre quase todas as categorias. Ainda assim, verifica-se uma correlação significativa entre a relação com chefias com as condições de trabalho e o excesso de trabalho ($r(63)=0.620$ e 0.664 , $p<0.001$), e, ainda, entre a relação com utentes e o excesso de trabalho ($r(63)= 0.664$, $p<0.001$) e com colegas ($r(63)= 0.614$, $p<0.001$). Sendo, no entanto, a associação mais forte entre o excesso de trabalho e os problemas familiares ($r(63)=0.715$, $p<0.001$). Já a relação entre a carreira e remuneração com os problemas familiares é positiva, porém pouco significativa e fraca. No entanto, a relação entre os problemas familiares e condições de trabalho, embora tendo uma correlação positiva, tem uma associação significativa, porém fraca. ($r(63)= 0.313$, $p<0.005$ e 0.345 , $p<0.001$), conforme consta na Tabela 6.

Tabela 6. Correlações entre categorias do stress

Nota: ** p < 0.001

	Relação com utentes	Relação com chefias	Relação com colegas	Excesso de trabalho	Carreira e remuneração	Problemas famílias	Condições de trabalho
Relação com utentes	-	,548**	,614**	,664**	,423**	,572**	,436**
Relação com chefias		-	,547**	,644**	,488**	,501**	,620**
Relação com colegas			-	,548**	,447**	,551**	,512**
Excesso de trabalho				-	,520**	,715**	,511**
Carreira e remuneração					-	,313*	,562**
Problemas famílias						-	,345**
Condições de trabalho							-

Na tabela 7 analisa-se a relação entre as variáveis do contexto laboral com a perceção global de *stress*. Quanto à perceção de *stress* os resultados indicam que não existe correlação entre as variáveis. No entanto, quanto às variáveis laboral, os resultados revelam alguma correlação entre elas. Existe correlação positiva, forte e significativa entre as variáveis anos de experiencia profissional na área de atividade e anos de trabalho na instituição $r(62) = 0.697$, $p < 0.001$. uma correlação positiva moderada e significativa entre variáveis número de utentes abrangidos pelo SAD e o número de colaboradores (afetados ao SAD), $r(62) = 0.574$, $p < 0.001$. existe uma correlação positiva, fraca e pouco significativa entre as variáveis número de horas de trabalho por semana e número de colaboradores (afetados ao SAD), $r(62) = 0.250$, $p < 0.005$ e por fim, existe uma correlação positiva, fraca e igualmente pouco significativa entre as variáveis número médio de horas na intervenção com utentes e o número de colaboradores (afetos ao SAD), $r(62) = 0.286$, $p < 0.005$.

Tabela 7. Correlação entre a percepção de stress e as variáveis laborais

Correlações							
	Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...	Anos de trabalho na Instituição	Anos de experiência profissional nesta área de atividade (SAD)	Nº de Colaboradores (afetos ao SAD)	Nº de Utentes abrangidos pelo SAD	Nº médio de horas de trabalho por semana	Número médio de horas na intervenção com utentes
Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...	1,000	,093	,191	,157	-,065	-,005	,105
Anos de trabalho na Instituição		1,000	,697**	,151	-,109	,045	,076
Anos de experiência profissional nesta área de atividade (SAD)			1,000	,147	-,103	-,155	,104
Nº de Colaboradores (afetos ao SAD)				1,000	,574**	,250*	,286*
Nº de Utentes abrangidos pelo SAD					1,000	,087	,110
Nº médio de horas de trabalho por semana						1,000	,138
Número médio de horas na intervenção com utente							1,000

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

A tabela a seguir indica os valores médios quanto à percepção de *stress* de acordo com as variáveis sociodemográficas. Assim sendo, ao nível do “sexo”, as mulheres apresentam a média superior ($M = 3,00$, $DP = 0,87$) em relação aos homens ($M = 2,67$; $DP = 1,03$), enquanto no “estado civil”, os divorciados/separados apresentam a média mais alta ($M = 3,18$; $DP = 0,84$) em comparação com os solteiros ($M = 3,00$; $DP = 0,88$) e casados/união de facto ($M = 2,87$; $DP = 0,98$). Em termos de “formação académica”, os inquiridos com mestrado revelam maior percepção de *stress* ($M = 3,20$; $DP = 0,45$) em comparação aos licenciados, ($M = 2,95$; $DP = 0,91$). Já que no que se refere às “pessoas a cargo”, os inquiridos sem pessoas a cargo têm maior percepção de *stress* ($M = 3,04$; $DP = 0,90$) em relação aos inquiridos com ascendente ($M = 3,00$; $DP = 0,0$) e inquiridos com pessoas a cargo ($M = 2,91$; $DP = 0,88$), pese embora com diferenças residuais. Quanto ao “contexto profissional”, os profissionais que trabalham no setor público apresenta valores mais altos ($M = 3,60$; $DP = 0,55$) seguidos do privado ($M = 3,06$; $DP = 0,77$) e 3º setor com ($M = 2,86$; $DP = 0,93$). Por fim, para a variável “função atual”, são os profissionais na categoria de coordenação técnica de instituição que apresentam valores mais altos de *stress* ($M = 3,30$; $DP = 0,63$) em relação aos que exercem função técnica de assistente social ($M = 3,06$; $DP = 0,73$) e coordenação de equipa do SAD ($M = 2,55$; $DP = 1,06$), como se vê na tabela 8. Para determinar se as diferenças entre as categorias são estatisticamente

significativas aplicou-se o teste de Kruskal-Wallis. Feito os testes, em todas as categorias, os resultados revelam diferenças pouco significativas, pois o valor do p em quase todas é superior a 0,05. No entanto, encontramos diferença significativa apenas na variável “função atual”, entre a categoria de coordenadores de equipas do SAD e outras duas [$p < 0,05$].

Tabela 8. Valores médios de perceção de stress por algumas variáveis sociodemográficas

		Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...	
		Média	Desvio padrão
Sexo	Feminino	3,00	,87
	Masculino	2,67	1,03
Estado civil	Solteiro	3,00	,84
	Casado/ União de facto	2,87	,88
	Divorciado/ Separado	3,18	,98
Formação académica	Licenciatura	2,95	,91
	Mestrado	3,20	,45
Pessoas a cargo	Ascendentes	3,00	.
	Descendentes	2,91	,90
	Sem pessoas a cargo	3,04	,88
Situação profissional	Sector público	3,60	,55
	Sector privado	3,06	,77
Contexto profissional	3º Setor	2,86	,93
	Coordenação Técnica na Instituição	3,30	,63
	Coordenação Equipa de SAD	2,55	1,06
Função atual	Função Técnica (como Assistente Social)	3,06	,73

Em seguida, apresenta-se a comparação das médias das três categorias da função dos assistentes sociais quanto às fontes de *stress* no trabalho. Os valores demonstram que a função de coordenação técnica na instituição apresenta níveis de *stress* superiores face às restantes funções em cinco categorias, nomeadamente no que se refere a “excesso de trabalho” ($M = 2,76$), “relação com utentes”, “problemas familiares” ($M = 2,55$), “relação com chefias” ($M = 2,54$) e “relação com colegas” ($M = 2,39$). Já a Função Técnica (como assistente social) é a que apresenta valores mais altos de *stress* em termos de “carreira e remuneração” ($M = 3,14$) e “condições de trabalho” ($M = 2,37$). A função de coordenação de equipa do SAD é a que apresenta valores mais baixos de *stress* em todas as categorias. No entanto, tal como nas outras funções, as variáveis “carreiras e remunerações” e “excesso de trabalho” são aquelas que se destacam como as maiores geradoras de *stress* para todos estes profissionais, como se pode ver na tabela 9.

Tabela 9. Valores médios entre variáveis potenciais fontes de stress e categorias da função do assistente social

	Função atual		
	Coordenação	Coordenação	Função Técnica
	Equipa de SAD	Técnica na Instituição	(como Assistente Social)
	Média	Média	Média
Relação com a chefias	1,79	2,54	2,21
Relação com utentes	1,98	2,55	2,28
Relação com colegas	1,60	2,39	2,13
Excesso de trabalho	2,16	2,76	2,52
Carreira e remunerações	2,78	2,98	3,14
Condições de trabalho	1,44	2,03	2,37
Problemas familiares	2,14	2,55	2,14

A tabela 10 mostra os valores médios que relacionam a idade e as fontes potenciadoras de *stress*. Assim, os resultados revelam em todas as categorias de idades um maior nível de *stress* com a carreira e remuneração, assim como o excesso de trabalho, neste último com exceção da fase etária entre 40-49 anos que colocam os “problemas familiares” como segunda fonte de *stress*.

Tabela 10. Valores médios da variável “idade” com relação as fontes de stress

	Menos 30 anos	30-39 anos	40-49 anos	50 e + anos
	Média	Média	Média	Média
Relação com utentes	2,31	2,31	2,30	2,13
Relação com chefias	2,33	2,10	2,29	1,93
Relação com colegas	2,03	1,86	2,22	2,13
Excesso de trabalho	2,61	2,49	2,43	2,42
Carreira e remuneração	3,35	2,91	2,98	2,63
Problemas familiares	2,33	2,06	2,49	2,33
Condições de trabalho	2,00	1,82	1,97	1,97

Capítulo IV – Discussão dos resultados

Segundo Freitas (2016), o conteúdo, as condições, o ambiente, a organização e as relações de trabalho têm influência nos riscos e na carga psicossocial. Nesta perspectiva e para o autor, *“o conjunto de reações emocionais, cognitivas, comportamentais, e fisiológicas relacionados com os aspetos adversos e nocivos do conteúdo, organização e ambiente de trabalho definem o stress ocupacional”* (Freitas, 2016, p. 688). Deste modo, aspetos relacionados com a carreira e remunerações, o excesso de trabalho, as relações com a chefia, com colegas e com utentes, as condições de trabalho e os problemas familiares são potenciais fontes de *stress* relacionados com o trabalho e/ou atividade dos assistentes sociais que nos propomos discutir a partir dos dados recolhidos dos nossos inquiridos.

De acordo com os resultados apurados, a perceção global de *stress* relacionado com a atividade dos assistentes sociais em estudo revela níveis elevados (71,5%). Estes resultados são perceptíveis nas relações entre algumas categorias das variáveis sociodemográficas e de enquadramento laboral. Sendo que os assistentes sociais inquiridos da função pública, apesar de representarem apenas 7,9% (5 pessoas) da amostra, porém, apresentam níveis altos de *stress*, e indicaram a sua atividade como *estressante*. Os divorciados/separados, os profissionais sem pessoas a cargo e os profissionais que exercem funções de coordenação da instituição apresentaram os valores mais altos em relação aos restantes grupos. Neste último caso, a relevância da função poderá explicar os resultados obtidos, tendo em conta o grau de responsabilidade assumido para dirigir o serviço. Exemplo disso é o excesso de trabalho, a responsabilidade de assumir várias tarefas em simultâneo, as tomadas de decisões e a carga de burocracia, entre outros.

Nesta perspectiva, Freitas (2016) sublinha que o volume de trabalho do trabalhador deve ser ajustado a cada pessoa, de contrário poderá originar consequências nocivas para a saúde, assim como, o trabalho deve criar condições para o desenvolvimento de responsabilidade mediante a articulação entre o nível exigido pela tarefa e o nível de responsabilidade. E na ausência desse ajustamento pode originar erros para outras pessoas, o que pode constituir fonte de *stress*. O autor refere ainda que *“o stress é tanto maior quanto maior for o desequilíbrio e a dificuldade de controlo na interação entre os indivíduos e o trabalho”* (p.688). Na mesma perspectiva, Serra (1999) refere que *“no que respeita ao individuo, o stress varia em função do controlo que tem sobre o grau de exigência criado pelas tarefas”* (p. 474).

Quanto a análise das fontes de *stress* mencionados anteriormente e tendo em conta as categorias formadas a partir dos 24 itens, a categoria de carreira e remuneração destaca-se com valor médio ($M=2,96$, $DP = 0,99$) em relação às outras dimensões, como foi referido anteriormente. Assim, quando analisamos quais os principais itens (no conjunto dos 24 avaliados) geradores de *stress* no exercício da sua atividade, 66,6% refere a “falta de possibilidade de desenvolvimento e promoção de carreira”, 66,7% a “falta de perspectivas de progressão de carreira”, 65,1% “viver com poucos recursos financeiros/salários de que disponho”, e 76,1% apontam o “salário inadequado/insuficiente” como mais relevantes fontes de *stress*.

Segundo Branco (2009), em Portugal, o mercado de trabalho dos assistentes sociais é caracterizado por uma dualidade, isto é, pelo setor público e o setor das organizações particulares de solidariedade social. Essa dualidade segundo o autor, tem influência em alguns aspetos da vida profissional dos assistentes sociais como a estrutura de carreiras, as condições remuneratórias e nos mecanismos de regulação profissional nas situações de trabalho (Branco, 2009). Para o autor, em Portugal os profissionais (assistentes sociais e não só) do setor público gozam de estatutos/proteção de trabalho ao contrário do 3º setor. Essa diferenciação poderá conduzir para a variação das condições do mercado de trabalho desses profissionais como a precariedade dos contratos, levando a insatisfação dos profissionais perante questões como a carreira e remunerações. Daí que fatores como o “*salário inadequado/insuficiente*” e “*viver com poucos recursos financeiros/salários de que dispõem*” sejam indicadores mais altos de fontes de *stress* reportados pelos nossos inquiridos.

A insatisfação salarial como fator de *stress* foi igualmente referido no estudo em Teles et al. (2019) quando relacionando o nível de *stress* e engajamento com as condições salariais, e revelando um grau elevado de significância estatística.

Ainda segundo Branco (2015), em Portugal, os assistentes sociais exercem funções em variadas instituições e com a exceção da área da justiça onde a situação das carreiras se encontra regularizada, nas restantes instituições, em geral, o papel do assistente social é indefinido, resultando em “*conflitos e disputas jurisdicionais*” como é o caso do setor da saúde (p. 68). Essa situação poderá criar tensões nas relações do emprego, gerando insegurança dos assistentes sociais perante o seu emprego, a falta de desenvolvimento de carreira e o reconhecimento, conforme reportado e visível nos resultados apurados. Assim, associando ao nosso universo em estudo, verificamos que nas três categorias da função dos assistentes sociais, os profissionais manifestam insatisfação com a carreira e remunerações, com maior incidência

na função técnica (como assistente social). Pois, comparativamente às outras funções, essa tende a estar indefinido dentro da instituição, o que indicia maior insegurança perante o emprego. Assim, Camelo et al. (2008) refere que *“quando a pessoa tem claro para si qual o seu papel, isto a ajuda a posicionar-se diante das situações, dá-lhe mais confiança e propicia o desenvolvimento de um mais consistente conceito sobre si mesma”* (p.235).

Ainda nesta perspetiva, Aliante & Abacar (2018) referem que a falta de segurança profissional, a divergência de capacidade individual e tarefas, a impossibilidade de desenvolvimento de carreira, o medo de perder o emprego, bem como a avaliação de desempenho constituem agente *stressores*. Assim, este estudo, feito aos professores nas escolas de ensino básico de Portugal, Brasil e Moçambique sobre fontes de *stress*, revela entre tantos outros, a sobrecarga de trabalho e as remunerações baixas como uma das fontes de *stress* mais mencionados pelos três países (Aliante & Abacar, 2018, p. 9).

Almeida et al. (2017) fizeram uma avaliação de *stress* ocupacional nos polícias militares (Brasil) e a análise das fontes de *stress* nesses profissionais indicam que para além da deficiência nos treinamentos e da discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho, as poucas perspetivas de crescimento de carreira a desvalorização pelos superiores foram tidas como as principais preocupações dos militares capazes de causar *stress*.

Apesar do nosso foco ser o universo profissional dos assistentes sociais, as preocupações de qualquer profissional independentemente do tipo de atividade, poderão ser transversais em todas as profissões. No momento atual em que o emprego é cada vez mais efémero, a incerteza perante um emprego que garanta a continuidade e a incerteza económica são fatores que afetam cada vez mais os trabalhadores conduzindo ao *stress*. Assim, o desenvolvimento de carreira bem como as remunerações são valorizados pelos profissionais, pois, de alguma forma representam o valor simbólico de recompensa, segundo o modelo de Siegrist (1996, citado em Chambel et al. 2016, p.79).

A variável “excesso de trabalho” é a segunda fonte de *stress* com ($M = 2,48$, $DP = 0,98$) no conjunto das médias apuradas. Quando analisados separadamente os três itens que integram esta dimensão/fonte de *stress*, verifica-se que o “*excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático*” representam um peso de 65,1%, a “*sobrecarga ou excesso de trabalho*” 58,8% e “*ter de realizar muitas horas de trabalho*” represente 38,1%. Se, por um lado, a carreira e a remunerações constituem preocupação pessoais para os profissionais, o excesso de trabalho é resultante da organização do trabalho que afeta não só o próprio trabalhador como toda a

estrutura a sua volta. Para os inquiridos, o “excesso de trabalho” constitui grande fonte de *stress*, pois afeta de forma significativa as relações familiares. Na sequência desses valores está a associação mais forte ($r(63) = 0.715$, $p < 0.001$) entre a variável “excesso de trabalho” e “os problemas familiares”. E mais uma vez, todas as categorias das funções do assistente social expõem o “excesso de trabalho” como uma das principais fontes de *stress*, com maior incidência na função de técnica de coordenação na instituição. Assim, a exigência da função faz com que tenham mais horas de trabalho e menos tempo para estarem com os seus familiares/amigos.

A pressão do excesso de trabalho e de horas extras têm implicações nas relações pessoais dos profissionais inquiridos, levando a problemas no seio familiar como referido anteriormente. A falta de tempo para conviver e acompanhar o dia a dia de forma adequada aos familiares e amigos constitui fator relevante de stress percebido pelos assistentes sociais. Logo, a variável “problemas familiares” ($M = 2,29$, $DP = 1,08$) é a terceira fonte de stress apontada pelos inquiridos.

Este reconhecimento é apontado em outros estudos. Um estudo feito aos médicos de urgências revelou que uma das causas de pressão desses trabalhadores que conduzem ao stress tem a ver sobretudo com a sobrecarga de trabalho que interfere nas relações familiares e particular dos profissionais (Kilimnik et al., 2012). No mesmo sentido, num estudo feito aos quadros médios e superiores de uma empresa têxtil, Gomes et al (1997) concluíram que as principais fontes de pressão e stress ocupacional estão relacionadas para além do clima e estrutura organizacional, com carreira e realização profissional, com o papel da chefia, bem como com a interface trabalho-casa. Este último prende-se sobretudo com excesso de trabalho que obriga os profissionais muitas vezes a levar o trabalho para terminar em casa.

Uma má comunicação entre indivíduos de uma mesma empresa, quer a nível de pares, quer de superior com subordinados e vice-versa, pode revelar-se desgastante e diminuir o grau de satisfação com o emprego, a motivação para o trabalho e a própria execução (Serra, 1999, p. 495).

Deste modo, as relações interpessoais são relevantes nas interações no local de trabalho, contribuindo para o clima organizacional saudável, evitando assim conflitos. Camelo et al., (2008) referem que quando a organização é percebida pelos colaboradores como um ambiente precário isto leva ao stress, porém, se a organização for considerada como um local de resolução de problemas e a realização de tarefas e como um local em desenvolvimento, a relação entre a experiência do stress e o registo dos sintomas da doença será atenuada.

De acordo com os resultados da amostra, as relações laborais dos profissionais inquiridos revelam um nível de *stress* moderado. A relação com utente constitui fonte de *stress* com uma média de ($M = 2,27$). Na profissão de assistente social a relação técnico/utente é de extrema importância, pois promove uma proximidade e cria laços de confiança entre ambos, permitindo conhecer de perto o problema que afeta esta pessoa, de forma a estruturar melhor a resposta. A complexidade das realidades sociais como: violência doméstica, pobreza, injustiças sociais, abusos sexual e moral, disputas de guarda, dependência química, abandonos, entre outros, com que os profissionais se deparam exige uma abordagem diferenciada e muitas vezes difícil que pode afetar emocionalmente o profissional, daí que qualquer intervenção exige uma gestão das emoções.

Debora (2015) relaciona o trabalho das emoções à função de assistentes sociais e como esta influência os serviços prestados aos clientes/utentes e refere que “*a gestão emocional é um aspeto importante do trabalho social, uma vez que este é realizado em constante interação com o usuário*” (p. 14). Assim, as preocupações dos nossos inquiridos expõem, por um lado, a incompreensão face ao trabalho por parte das pessoas a quem prestam os serviços, isto é, as exigências dos utentes que ultrapassam por vezes a capacidade de respostas disponíveis. Por outro lado, as preocupações face às expectativas de cumprir com aquilo que é esperado, ou, quando se deparam com os problemas dos utentes e a escassez dos recursos, impedindo de dar uma resposta adequada ou ainda, quando o problema é de tal modo complexo que exige outras formas de intervenção alheia aos profissionais (Tesi et al., 2019; Rose & Polattiyil, 2020; Raudeliunaite & Volff, 2018).

A relação com chefia é a quinta fonte de *stress* apontada pelos inquiridos com uma média de ($M = 2,17$). Analisando os itens que integram esta dimensão, verifica-se que 41,3% dos profissionais indicaram os “conflitos e problemas com os superiores hierárquicos”; 41,3% indicaram a “falta de apoio e ajuda por parte dos superiores” e 36,8% o “favoritismo/ou discriminação “encobertos” no local de trabalho por parte dos superiores”.

Chambel et al. (2016) referem que quando existe uma relação de troca de alta qualidade entre o líder e os colaboradores, isso influencia positivamente a relação trabalhador-organização, bem como o bem-estar na relação trabalho-família. De contrário, uma relação de troca de baixa qualidade é negativa para o trabalhador, causando *stress*, absentismo ou intenções de pedido de demissão. Nesta perspetiva, a relação com chefia não só tem influência na eficiência ou motivação do colaborador como também tem uma relação direta no conflito trabalho-família, causando *stress* no dia a dia dos profissionais. Serra (1999) refere ainda que

uma má relação interpessoal nasce da falta de confiança de um indivíduo em relação ao outro, da falta de apoio na execução da sua atividade ou na resolução dos seus problemas, da falta de conhecimento do valor e significado das tarefas que realiza ou da hostilidade que nota no relacionamento interpessoal com alguém. Para o autor, quando tal acontece o ambiente de trabalho torna-se desgastante e é tanto mais intensa quanto maior é o valor que se dá ao incidente.

Assim, a relação com colegas é a sexta fonte de *stress* indicada pelos profissionais ($M = 2,02$) que se insere nas relações laborais. Apesar de não representar uma das principais fontes de preocupação gerador de *stress* para a maioria dos inquiridos, 41% dos profissionais indicaram aspetos como os “conflitos e problemas com os colegas de trabalho” e 42,9% indicaram os “comportamentos incorretos e/ou inadequado dos colegas” igualmente como *estressores*.

Por último, a variável “condições de trabalho” ($M = 1,92$). Mais de 30% dos inquiridos referem a falta de meios e condições de trabalho, bem como a falta de material e equipamentos para realizar o seu trabalho como *stressante*. Os recursos materiais são importantes na implementação das tarefas inerentes à função de assistente social, bem como na relação entre os profissionais e os seu utentes devido ao tipo de funções em que intervêm. Os equipamentos adequados, como espaços físicos para o atendimento dos utentes, meios de transportes que permite chegar aos locais de intervenção, a garantia de segurança no local de trabalho são condições fundamentais para a satisfação dos profissionais. Porém, tal como foi exposto anteriormente, nessa profissão, as condições de trabalho estão dependentes dos recursos que cada instituição disponibiliza e do setor de atividade (público, privado e 3º setor).

Comparando as funções de assistentes sociais em estudo, verifica-se que a função técnica de assistente social, tal como acontece com a variável “carreira e remuneração”, tem maiores dificuldades em relação às condições de trabalho disponíveis para exercer as suas funções adequadamente. Esta relação pode ser explicada pela indefinição do papel que desempenham nas instituições onde exercem funções, pois, apesar de não ser tão expressivo, alguns desses técnicos sentem que existem falhas na disposição das condições de trabalho que lhes permitam dar respostas adequadas aos problemas que se lhes apresentam. Seguido da função coordenação técnica da instituição e da função coordenação de equipa do SAD.

Quanto às relações que se estabelecem entre as variáveis de enquadramento laboral e o *stress*, os resultados demonstram que não existe uma relação de influência entre a perceção de

stress e as variáveis ligadas ao trabalho, no entanto, os anos de experiência profissional na área de atividade influenciam positivamente os anos de trabalho na instituição, assim como o número de colaboradores influencia o número dos utentes abrangidos pela instituição. O número de colaboradores também influencia tanto as horas médias de trabalho por semana como as horas despendidas na intervenção com os utentes. Na relação entre a percepção global e as variáveis sociodemográficas verifica-se diferenças pouco significativas em quase todas as variáveis quanto à percepção do fenómeno em análise, com exceção da variável “função atual” cujas categorias diferenciam-se significativamente no que se refere à percepção de stress, com os coordenadores de instituição e os que ocupam função técnica como assistente social a registarem maior percepção de stress do que os coordenadores de SAD.

Conclusão

Como foi referido ao longo desta investigação, os principais objetivos consistiam em analisar o nível global de *stress* ocupacional dos assistentes sociais em contexto de SAD, identificar as fontes de *stress* relacionado com a sua atividade profissional e perceber/avaliar a forma como estas se relacionam com outras variáveis de caracterização (sociodemográfica e de enquadramento laboral).

Através da literatura, vários estudos confirmaram a relação entre o trabalho e o *stress*. Segundo as diversas pesquisas, o *stress* pode afetar um conjunto de relações, (individuais, sociais, profissionais) e a intensidade das consequências depende da forma como o individuo perceciona o facto que o desencadeia. Assim, os dados aqui apresentados confirmam os resultados encontrados ao longo da pesquisa da literatura.

Tendo em conta aos objetivos traçados (primeiro objetivo) e com base nos resultados obtidos, estes revelam níveis de *stress* elevados, dos quais 25% dos inquiridos apresentam *stress* moderados e 71,5% dos inquiridos revelam *stress* bastante elevado, o que sugere a profissão de assistente social como *stressante*. Assim, de acordo com bibliografia, conclui-se que os níveis altos demonstrados neste estudo resultam da interação entre as condições de trabalho disponíveis para o exercício da função e as expectativas dos profissionais inquiridos em relação a sua profissão.

Quanto às potenciais fontes de *stress*, os resultados destacam a carreira e remuneração, excesso de trabalho, problemas familiares, e a relação com utentes como principais fontes de *stress*. não se excluindo outras variáveis como, relação com chefias, relação com colegas e as condições de trabalho, que embora apresentem valores moderados, porém, expressivos. Assim, tendo em conta ao segundo objetivo, conclui-se que o serviço social é uma profissão cujo exercício das funções agrega complexidades sociais graves que acarretam o envolvimento emocional, físico e mental do profissional e acrescido a um conjunto de interações e relações no ambiente de trabalho que promovem o aparecimento do *stress*. Foram ainda encontradas correlações positivas e maioritariamente moderadas entre todas as categorias das fontes de *stress*. No entanto, destaca-se uma associação forte entre o excesso de trabalho e problemas familiares, o que nos leva a concluir que quanto mais trabalho esses profissionais tiverem, mais horas de trabalho terão, logo, mais tempo passarão fora de casa ou menos tempo terão para cuidar dos seus familiares e amigos, o que implicará conflitos nessas relações, conduzindo ao estado de *stress*.

Tendo em consideração ao terceiro objetivo, concluímos não haver correlação entre a percepção de *stress* e as variáveis de enquadramento laboral. Contudo, o cruzamento entre algumas variáveis laborais levam-nos a concluir que tendencialmente estas se influenciam, como por exemplo, quanto mais anos de experiência profissional na área, melhor é o desempenho profissional na instituição ao longo dos anos. Assim como, quanto maior é o número de colaboradores melhor é a distribuição destes pelos utentes, o que contribui para um melhor desempenho na função; do mesmo modo, quanto maior for o número de colaboradores melhor é a distribuição horária de trabalho por semana e as horas gastas no atendimento aos utentes. Esses resultados levam-nos a concluir que quanto melhor forem as condições laborais, melhor é o desempenho e produtividade profissional. Por outro lado, a percepção de *stress* varia perante as categorias das variáveis sociodemográficas, e essa variação não é tão diferenciada (com exceção da função), o que leva a concluir que o modo como se percebe o *stress* não depende tanto do contexto institucional específico em que trabalham, mas sim das condições de trabalho em que o fazem.

Este estudo é de carácter exploratório, pelo que apresenta várias fragilidades. O uso da metodologia quantitativa foi positiva pela sua abrangência e exploração de uma forma geral na recolha de informações necessárias para este estudo, porém, por si só, não é suficiente se se pretender chegar a mais variáveis capazes de explicar em profundidade o fenómeno de *stress* e as suas fontes. Os resultados encontrados apenas pretendem conhecer duas vertentes de um fenómeno muito mais abrangente pelo que, o seu estudo exigiria uma avaliação de dimensões não mencionados neste trabalho. Assim, recomendamos para os próximos estudos a conjugação de uma metodologia mista (quantitativa/qualitativa) de forma complementar e a partir dessa metodologia recomendamos igualmente um estudo comparativo entre as funções do assistente social aqui estudadas para se perceber que preocupações levam a função de diretor/a do equipamento da instituição social a ser mais *stressante* do que a função de coordenador da equipa do SAD, bem como a função técnica (como assistente social).

A disparidade da representatividade na amostra entre algumas categorias das variáveis constituiu uma dificuldade na análise das médias. Estas diferenças podem ser resultado do tamanho da amostra e da natureza da profissão. Assim para os próximos estudos seria importante verificar se com tamanho grande da amostra se verifica essas disparidades ou se os resultados possam ser comparáveis aos resultados encontrados neste estudo.

O estado de emergência social mundial, europeia e em particular portuguesa decorrente dos diversos acontecimentos como a guerra, as catástrofes ambientais, os desastres da imigração

e a deterioração das economias colocam desafios enormes para os governantes para fazer face ao aumento de pessoas mais carenciadas, tornando-se difícil conciliar as exigências sociais e a escassez dos recursos. A transferência das responsabilidades sociais para as instituições sociais requer recursos para responder os problemas da população mais vulnerável. No entanto, as muitas dificuldades nos financiamentos dessas instituições geram pressão nos trabalhadores dos serviços sociais, como é o caso dos assistentes sociais, que entram em contacto direto com a realidade social da população.

Ainda, os problemas sociais localizados como o elevado custo de vida dos dias atuais, tendo como consequências, o aumento de uma sociedade mais empobrecida e uma população mais vulnerável, o aumento de índice da população mais envelhecida, tenderão a criar pressão sobre algumas respostas sociais como o SAD. Assim cabe aos decisores criar condições de trabalho como por exemplo, o aumento de recursos, sobretudo humanos, para que os líderes/gestores das instituições possam fazer uma boa gestão de equipas, contribuindo para diminuição de excesso de trabalho (e consequente nível de *stress*), de modo a dar resposta adequada aos problemas dos utentes/clientes, satisfazendo assim tanto os profissionais como a própria instituição.

Foi demonstrado a exigência da profissão, bem como os altos níveis de *stress* que estão sujeitos. Foi expresso a insatisfação com as carreiras e a remunerações, bem como com o excesso de trabalho, o que por sua vez interfere na vida familiar dos profissionais. Assim, é colocado o desafio aos decisores das organizações/instituições a revisão dos regulamentos que visa valorizar as carreiras dos profissionais, como por exemplo, a atribuição de papéis bem definidos na instituição, a atribuição de salários de acordo com as exigências da profissão, entre outros aspetos.

Os desafios profissionais com que se deparam os assistentes sociais requer uma atenção por parte dos responsáveis decisórios, bem como para os recursos humanos para implementação de políticas e estratégias que visam diminuir o *stress* nesses profissionais. Recomendamos a maior atenção nos assistentes sociais com funções de coordenação das instituições, pelo seu papel na tomada de decisões de toda a instituições, o que acarreta maiores responsabilidades e excesso de trabalho que leva por vezes à exaustão. Assim, é importante regular o volume de trabalho para cada assistente social, estabelecendo um número razoável de utentes por cada assistente social; é importante adequar as respostas sociais aos recursos disponíveis para evitar conflitos entre utente e assistente social; importa também disponibilizar apoios aos familiares para aliviar o excesso de tarefas, bem como, regular os horários de trabalho por dia, evitando

assim conflito entre trabalho-família; é preciso aumentar ações de formação aos técnicos para melhor desenvolverem estratégias de trabalho que lhes facilitem por exemplo a gestão de tempo, ou a conciliar o tempo de trabalho e o tempo de descanso; e é importante igualmente ter um acompanhamento psicológico em situações mais graves de exaustão.

Apesar das muitas limitações deste estudo, recomendamos com base nos resultados uma reflexão séria sobre o tema de *stress* ocupacional nas organizações/instituições sociais. Com efeito, é importante estar atento às potenciais fontes de *stress* e reconhecê-las como fatores capazes de causar o adoecimento dos profissionais, pois os sintomas de *stress* nem sempre são visíveis e quando se manifestam poderá ser mais difícil encontrar uma solução para minimizar os seus efeitos sobre a saúde dos colaboradores e para as próprias instituições. É preciso que as instituições criem metas específicas que evite a exposição aos riscos psicossociais como o *stress* e procurar oferecer um ambiente de trabalho saudável para todos os seus colaboradores. É preciso igualmente encontrar equilíbrio entre as condições que o trabalho oferece, as exigências das tarefas e os recursos pessoais que cada profissional disponibiliza para o exercício de tais tarefas.

Referências

- Alves, A. B. (2018). *Perceção de stress, burnout e autocuidado: Um olhar sobre os profissionais do trabalho social*. (1ªed), Editorial Cáritas.
- APSS (2019). *Código deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal*.
<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/01/CDAS-1.pdf>
- Bicho, L. M. D., & Pereira, S. R. (2007). *Stress ocupacional* [Blogue].
 STRESS_OCUPACIONAL_LEANDRO_MANUEL_DIAS_B.pdf
- Branco, F. (2009). A profissão de assistente social em Portugal. *Locus SOCI@L* 3/2009, 61-89.
- Branco, F. (2015). Itinerário das profissões sociais em Portugal. 1910-1962. *Análise Social*, 50(214), 44–72. <http://www.jstor.org/stable/24327094>
- Broughton, A., Georgallis, M., Gregulska, J., Owdziej, A., Wester, M., & Woward, A. (2019). *Managing psychosocial risks in European micro and small enterprises: Qualitative evidence. from the third European survey of enterprises on new and emerging risks*. (ESENER 2019). European Agency for Safety and Health at Work. Doi:10.2802/956032
- Camelo, S. H. H., & Angerami, E. L. S. (2008). Risco psicossocial no trabalho que pode levar ao estresse: Uma análise da literatura. *Ciência Cuidar Saúde* 2008 Abr/Jun; 7(2), 234-240. <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v7i2.5010>
- Carvalho, D. T., & Neto, H. V. (2018). Fadiga, stress, Burnout e estratégia de coping num serviço social de uma IPSS. *International Journal on Working Conditions*, 15, 113-129.
- Carmo, H. (2021). O serviço social e a pandemia: Reflexões prospetivas. *Revista Temas Sociais*, 1, 7-30. <https://doi.org/10.53809/2021-01-TS-n.1-7-30>
- Castro e Castro, M. M., & Ribeiro, S. (2022). O impacto da COVID-19 em profissionais de serviço social portugueses e brasileiros: Um estudo exploratório. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 8(2), 1–17.
<https://doi.org/10.31211/rpics.2022.8.2.275>
- Costa, P. M. M., Nascimento, G., & Rocha M. B. (2022). O impacto do stress/saúde e qualidade de vida no desempenho docente: Estudo comparativo entre Portugal e Brasil. *Ensino, Saúde E Ambiente*, 15(1), 175-195. <https://doi.org/10.22409/resa2022.v15i1.a50982>
- Chambel, M.J. (coord.) (2016). *Psicologia da saúde ocupacional*. (1ªed), Editora Pactor.
- Dias, E. N., & Pais-Ribeiro, J. L. (2019). O modelo de Coping de Folkman e Lazarus: Aspetos históricos e conceituais. *Revista Psicologia e Saúde*, 11(2), 55-66.
<http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v11i2.642>

- Debora. (2015). O trabalho das emoções em serviço social. *Libertas [Online] – Revista da Faculdade de Serviço Social – UFJF*, 14(2).
- Fernandes, T. A., & Beretta. R. C. S. (2021). Saúde mental e trabalhos: A realidade dos trabalhadores do SUAS. *Rev. Psicol Saúde e Debate*, 7(1), 181194. <https://doi.org/10.22289/2446-922X.V7N2A12>
- Fidelis, J. F., Zille, L. P., & Rezende F. V. (2020). Estresse e trabalho: O drama dos gestores nas organizações contemporâneas. *ReCaPe – Revista de Pessoas & Carreiras*, 10(3), 466-48. <http://dx.doi.org/10.20503/recape.v10i3.49552>
- Filgueiras, J. C., & Hipert, M. I. S. (1999). Polêmica em torno do conceito de estresse. *Psicologia ciência e profissão*, 19(3), 40-51. <https://doi.org/10.1590/S1414-98931999000300005>
- Frasquilho, M. A., & Guerreiro, D. (2009). *Stress, depressão e suicídio*. (1ªed). Coisas de Ler Edições.
- Freitas, L. C. (2016). *Segurança e saúde do trabalho*. (3ªed). Edições Sílabo.
- Giddens, A. (2010). *Sociologia*. (8ªed). Edição Fundação Calouste Gulbenkian.
- Giroto, W. M. (2022). *Conciliação entre trabalho e família*. *Informação Saúde DPS*. <https://www.ufrgs.br/>
- Gomes, A. R. (2010). Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG). Relatório técnico não publicado.
- Gomes, A. R., Melo, B. T., & Cruz, J. F. A. (1997). Stress ocupacional, saúde e absentismo: Estudo com quadros médios e superiores de uma empresa têxtil. In *Actas da Conferência Internacional Avaliação Psicológica*, 5, Associação dos Psicólogos Portugueses, 500-509. <https://hdl.handle.net/1822/5338>
- Jia, C. X., Cheung, C-k., & Fu, C. (2022). Work Support, Role Stress, and Life Satisfaction among Chinese Social Workers: The Mediation Role of Work-Family Conflict. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17, 8881. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238881>
- Lipp, M. E. N. (org.) (2000). *O stress está dentro de você*. Editora Contexto.
- Maurício, C., & Vicente. J. (2021). O papel do serviço social num serviço de apoio domiciliário em tempos de pandemia – Uma experiência no contexto português. *Emancipação, Ponta Grossa*, 21, 1-16. Doi: 10.5212/Emancipacao.v.21.2118200.038
- Mendes, J., Cabral, H., & Melo, F. (2021). Burnout em profissionais de serviços sociais durante a pandemia de COVID-19. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 7 (1), 25–40. <https://doi.org/10.31211/rpics.2021.7.1.204>

- Medeiros, T. L. V., Lopes, K. S. S., & Oliveira, J. V. (2020). Stress ocupacional e os impactos na saúde dos assistentes sociais de uma unidade hospitalar de atendimento à crianças de Boa Vista – Roraima. *Serviço Social e Saúde*, 19, e20008. <https://doi.org/10.20396/sss.v19i0.8665362>
- International Labour Organization (ILO.2016). *Workplace stress: A collective challenge*. https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2021). *A (In)Sustentabilidade do Teletrabalho*. https://www.ordendopsicologos.pt/ficheiros/documentos/insustentabilidade_teletrabalho.pdf
- Pereira, A. (2006). *SPSS, guia prática de utilização: Análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia*. (6ª ed). Edições Sílabos.
- Klimnik, Z. M., Bicalho, R. F. S., Oliveira, L. C. V., & Mucci, C. B. M. R. (2012). Análise do stress, fatores de pressão do trabalho e comprometimento com a carreira: Um estudo com médicos de uma unidade de pronto atendimento de Belo Horizonte, Minas Gerais. *Revista Gestão e Planejamento*, 12(3), 668-693.
- Ramos, A. P. L. V., Pereira, L. Z., Neto, M. T. R., & Rezende, F. V. (2021). estresse ocupacional em gestores de um hospital público. *Interação em psicologia*, 25(2). <http://dx.doi.org/10.5380/riep.v25i2.70556>
- Rose, S., & Palattiyil. G (2020). Surviving or thriving enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings. *Journal of Social Work*, 20(1), 23-42. <https://doi.org/10.1177/1468017318793614>
- Santos, T. (2022). Saúde mental na nova era do trabalho: O equilíbrio é possível? *Jornal Público*, 15 de março de 2022. <https://www.publico.pt/2022/09/20/impar/opiniaos/saude-mental-nova-trabalho-equilibrio-burnout-2021180>
- Silva, R. M., Goulart, C. T., & Guido L. A. (2018). Evolução histórica do conceito de estresse. *REVISA [Online]*, 7(2): 148-156.
- Silva, F. E. C., Oliveira, J. F., Rodrigues, J. E. G., Araújo, M. J. P., Rodrigues, M. R. G., Macedo, A. M. A., Santos, J. M., Santos, D. N., & Mendes, J. L. (2019). Estresse ocupacional vivenciado por enfermeiros atuantes nos serviços de urgência e emergência: Uma revisão integrativa. *Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research – BJSCR*, 26(2), 63-69.
- Silva, G. N. (2019). (Re)Conhecendo o estresse no trabalho: Uma visão crítica. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 12(1), 51-61. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>

- Souza, N. S., Kich, M. C., & Cunha, A. S. (2017). Clima organizacional: Prevenindo o bem-estar dos colaboradores. *Revista de Ciências Gerenciais*, 21(34), 145-150. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2017v21n34p145-150>
- Tesi. A., Aiello, A., & Giannetti, E. (2019). The work-related well-being of social workers: Framing job demands, psychological well-being, and work engagement. *Journal of Social Work*, 19(1). <https://doi.org/10.1177/1468017318757397>
- Teles, H. M. M., Ramalho, N. A., Ribeiro, S. M. P., & Ramalho, V. S. B. (2019). Níveis de estresse e engagement laboral dos Assistentes Sociais em Portugal. *Estudos de Psicologia*, 24(3), 258–268. <http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190027>
- Tabosa, M. P. O., & Cordeiro A. T. (2018). Estresse ocupacional: Análise do ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco. *ReCaPe – Revista de carreiras & pessoas*, 8(2), 282-303. <https://doi.org/10.20503/recape.v8i2.35197>
- Vaz-Serra, A. (Ed.). (1999). *Stress na vida de todos os dias*. Gráfica de Coimbra, Lda.