



Avaliação dos fatores psicossociais no serviço público

Evaluation of psychosocial factors in public service

Evaluación de los factores psicosociales en el servicio público

Elize Sampaio Nascimento Siva¹, Claudia Ferreira Mazzoni¹.

RESUMO

Objetivo: Avaliar fatores psicossociais no ambiente de trabalho de uma universidade pública e seu impacto na saúde e no bem estar dos servidores. **Métodos:** Trata-se de estudo transversal com abordagem mista, utilizando o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), versão curta, aplicado a 145 servidores. Foram analisadas dimensões como Exigências Emocionais, Apoio Social e Satisfação no Trabalho. Os dados foram tratados com análises descritivas e inferenciais, utilizando testes de correlação para identificar relações significativas. **Resultados:** Os resultados apontam níveis críticos em Exigências Emocionais e Cognitivas, indicando elevado risco psicossocial. Apoio Social e Comunidade no Trabalho se mostraram fatores protetores. O estudo também revelou diferenças importantes relacionada à idade: servidores jovens relataram maior estresse, enquanto os mais experientes apresentaram maior satisfação e envolvimento no trabalho. **Conclusão:** Este estudo mostra a importância de medidas preventivas e organizacionais, como práticas e políticas ergonômicas, como preconizado pela NR-01, para reduzir riscos psicossociais, melhorar o bem-estar e aumentar a produtividade e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Palavras-chave: Fatores psicossociais, Saúde ocupacional, Gestão de risco.

ABSTRACT

Objective: To evaluate psychosocial factors in the work environment of a public university and their impact on the health and well-being of employees. **Methods:** This is a cross-sectional study with a mixed approach, using the *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), short version, applied to 145 employees. Dimensions such as Emotional Demands, Social Support, and Job Satisfaction were analyzed. The data were processed with descriptive and inferential analyses, using correlation tests to identify significant relationships. **Results:** The results indicate critical levels of Emotional and Cognitive Demands, suggesting a high psychosocial risk. Social Support and Community at Work were found to be protective factors. The study also revealed important age-related differences: younger employees reported higher stress levels, while more experienced employees showed greater job satisfaction and engagement. **Conclusion:** This study emphasizes the importance of preventive and organizational measures, such as ergonomic practices and policies as prescribed by NR-01, to reduce psychosocial risks, improve well-being, and enhance productivity and quality of life for workers.

Keywords: Psychosocial factors, Occupational health, Risk management.

¹ Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Recife – PE.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar factores psicosociales en el entorno laboral de una universidad pública y su impacto en la salud y el bienestar de los empleados. **Métodos:** Se trata de un estudio transversal con un enfoque mixto, utilizando el *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), versión corta, aplicado a 145 empleados. Se analizaron dimensiones como Exigencias Emocionales, Apoyo Social y Satisfacción en el Trabajo. Los datos fueron procesados con análisis descriptivos e inferenciales, utilizando pruebas de correlación para identificar relaciones significativas. **Resultados:** Los resultados indican niveles críticos en Exigencias Emocionales y Cognitivas, lo que sugiere un alto riesgo psicosocial. El Apoyo Social y la Comunidad en el Trabajo demostraron ser factores protectores. El estudio también reveló diferencias importantes relacionadas con la edad: los empleados jóvenes informaron mayores niveles de estrés, mientras que los más experimentados mostraron mayor satisfacción e implicación en el trabajo. **Conclusión:** Este estudio destaca la importancia de medidas preventivas y organizativas, como las prácticas y políticas ergonómicas, tal como lo establece la NR-01, para reducir los riesgos psicosociales, mejorar el bienestar y aumentar la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

Palavras Clave: Factores psicosociales, Salud ocupacional, Gestión de riesgos.

INTRODUÇÃO

Fatores psicossociais no ambiente de trabalho são reconhecidos como fatores importantes na melhoria da saúde e do bem-estar dos colaboradores. No contexto de constantes mudanças organizacionais, as demandas emocionais, as pesadas cargas de trabalho e as relações interpessoais complexas desafiam os profissionais. A World Health Organization (WHO) e a International Labour Organization (ILO) destacaram os efeitos negativos desses fatores, que vão desde transtornos mentais até doenças físicas causadas por estresse crônico (LEKA S, et al., 2003; ILO, 1986).

No contexto brasileiro, os problemas mentais e comportamentais parecem ser uma das principais causas de absenteísmo, o que aponta para a importância de fortes estratégias preventivas (CHAGAS PV, 2017; MODESTO C, 2023). Dentre as principais ferramentas de avaliação desses riscos, o *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) destaca-se pela capacidade de avaliar diversas dimensões do ambiente de trabalho. Desenvolvido com base em diversos modelos teóricos, o COPSOQ permite uma análise detalhada de dimensões como exigências cognitivas e emocionais, controle no local de trabalho, apoio social, qualidades de liderança, entre outras. Ele foi projetado para capturar as nuances específicas do ambiente de trabalho e se adaptar a diferentes contextos organizacionais (PEJTERSEN JH, et al., 2009; GONÇALVES JS, et al., 2021).

O Questionário foi elaborado em diferentes versões de tamanhos (curto, médio e longo), o que proporciona flexibilidade de uso de acordo com objetivos e recursos disponíveis. Além disso, integra escalas que abrangem desde fatores estruturais e organizacionais até respostas individuais como estresse e satisfação no trabalho (KRISTENSEN TS, et al., 2005; NUEBLING M, et al., 2022). Estudos realizados em diversos setores, incluindo saúde pública e educação, demonstram sua eficácia na identificação de áreas importantes que podem afetar a saúde física e mental dos colaboradores (BURR H, et al., 2019; WAGNER A, et al., 2020).

A integração dessas análises com a legislação é essencial. A aplicação do COPSOQ complementa as diretrizes estabelecidas pela legislação brasileira, como a Norma Regulamentadora 01 (NR-01), que define critérios para o gerenciamento de riscos ocupacionais. A NR-01, em sua última atualização, incluiu os riscos psicossociais, reforçando a necessidade de uma abordagem integrada que considere não apenas os riscos físicos, mas também os emocionais e sociais do trabalho (FERREIRA JT, et al., 2023). A inclusão desses fatores em um plano de gerenciamento de riscos (PGR) tem o potencial de mudar as práticas organizacionais e promover um ambiente de trabalho melhor e mais seguro (BRASIL, 2024). Além disso, a Norma Regulamentadora 17 (NR-17), voltada à ergonomia, desempenha um papel crucial ao garantir que o ambiente de trabalho seja adaptado às capacidades e limitações dos trabalhadores (BRASIL, 2021).

Nesse sentido, este estudo, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, investigou os fatores psicossociais percebidos pelo servidores da área de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida de uma

universidade pública, com o objetivo de identificar áreas críticas e recomendar intervenções específicas. Este estudo não só contribuiu para o desenvolvimento teórico, mas também proporcionou implicações práticas para a implementação de políticas organizacionais que visam o bem-estar dos colaboradores de acordo com as diretrizes das normas de controle e melhores práticas de proteção à saúde ocupacional.

MÉTODOS

Este estudo, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) sob o parecer nº 6.702.046 e registrado no CAAE nº 77391824.7.00005208, apresenta uma abordagem mista, transversal, de caráter observacional e analítico, utilizando um questionário on-line como instrumento principal para a coleta de dados. A pesquisa foi conduzida com servidores que atuam na área de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida de uma universidade pública.

A amostra foi composta por 145 servidores, selecionados por conveniência, respeitando critérios de inclusão como disponibilidade e consentimento livre e esclarecido. Para caracterizar o perfil dos participantes e contextualizar os resultados, foram coletadas informações sociodemográficas, como idade, gênero, nível de escolaridade e tempo de serviço. Todos os participantes foram devidamente informados sobre os objetivos do estudo e garantido o anonimato e a confidencialidade das respostas. O consentimento livre e esclarecido foi assegurado, de acordo com os preceitos éticos estabelecidos pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

Instrumento de Avaliação COPSQ: O *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSQ)* foi utilizado como instrumento principal para avaliar riscos psicossociais no ambiente de trabalho. Reconhecido internacionalmente, o COPSQ é amplamente validado e oferece uma avaliação abrangente dos fatores psicossociais associados ao trabalho, como estresse, saúde mental e satisfação profissional (BURR H, et al., 2019; WAGNER A, et al., 2020). Para este estudo, foi empregada a versão curta do COPSQ, composta por 41 perguntas, que abrange os principais domínios psicossociais de forma objetiva e concisa.

A versão curta abrange 8 domínios e 26 subescalas, cada uma abordando diferentes dimensões psicossociais, quais sejam: 1. Exigências Laborais (Exigências quantitativas, Ritmo de trabalho, Exigências cognitivas e Exigências emocionais); 2. Organização do Trabalho e Conteúdo (Influência no trabalho, Possibilidades de desenvolvimento, Significado do trabalho e Compromisso face ao local de trabalho); 3. Relações Sociais e Liderança (Previsibilidade, Transparência, Recompensas, Qualidade da liderança e Apoio social de superiores); 4. Interface Trabalho-Indivíduo (Satisfação laboral, Insegurança laboral e Conflito trabalho/família); 5. Valores no Local de Trabalho (Confiança vertical, Justiça e respeito e Comunidade social); 6. Personalidade (Autoeficácia); 7. Saúde e Bem-Estar (Saúde geral, Estresse, *Burnout*, Problemas de sono e Sintomas depressivos); e 8. Comportamentos Ofensivos (Comportamentos ofensivos).

O instrumento avalia múltiplas dimensões, cada uma por meio de escalas tipo Likert, com cinco níveis de intensidade, variando de 1: Nunca/quase nunca, 2: Raramente, 3: Às vezes, 4: Frequentemente, 5: Sempre, ou 1: Nada/quase nada, 2: Um pouco, 3: Moderadamente, 4: Muito, 5: Extremamente.

Cada item do questionário é pontuado de 1 a 5, refletindo a intensidade da percepção do respondente sobre determinado aspecto psicossocial.

Análise dos Resultados do COPSQ: A análise do COPSQ é realizada fator a fator, considerando que o questionário não mede um único construto, mas diversos riscos psicossociais, além de variáveis relacionadas à saúde, ao estresse e à satisfação no trabalho. Para cada fator ou subescala, é calculada a média das respostas dos itens correspondentes:

- **Interpretação das Médias:** Uma média elevada (e.g., 4 – Frequentemente ou Muito) em subescalas como "Possibilidades de Desenvolvimento" é interpretada como uma condição favorável para a saúde. Por outro lado, a mesma média elevada em subescalas como "Insegurança Laboral" indica um risco para a saúde.

Adicionalmente, os escores médios podem ser distribuídos em tercís, com pontos de corte em 2,33 e 3,66, conforme proposto por Silva C, et al. (2011). Essa divisão facilita a interpretação dos resultados segundo um esquema de "semáforo": **Verde:** Situação favorável à saúde; **Amarelo:** Situação intermediária; **Vermelho:**

Risco para a saúde. Essa abordagem permite uma análise mais clara e visual dos resultados, auxiliando na identificação de áreas críticas e na formulação de intervenções.

Tratamento Estatístico; Os dados foram organizados em planilhas eletrônicas do Microsoft Excel e analisados no software SPSS, versão 18. As etapas de análise incluíram:

- **Análise descritiva:** cálculo de frequências percentuais para variáveis qualitativas e estatísticas descritivas (média, desvio padrão, valores mínimos e máximos) para variáveis quantitativas.
- **Verificação da normalidade:** teste de Shapiro-Wilk aplicado aos escores médios das subescalas do COPSOQ. Quando a normalidade foi confirmada, utilizaram-se estatísticas paramétricas (média e desvio padrão). Em casos de ausência de normalidade, aplicaram-se medidas não paramétricas (mediana e amplitude interquartil).
- **Análise de correlação:** testes de Pearson ou Spearman foram empregados para avaliar as relações entre os escores dos diferentes fatores do COPSOQ, dependendo da normalidade dos dados.

Todos os resultados foram analisados com um nível de confiança de 95% (ARANGO HG, 2011).

RESULTADOS

Perfil Sociodemográfico

A análise do perfil sociodemográfico dos participantes revelou que a amostra era predominantemente feminina, com 67,6% de mulheres. A idade variou de 25 a 69 anos, com uma média de 42,8 anos e um desvio padrão de 7,6 anos, indicando uma distribuição etária que abrange tanto jovens servidores quanto profissionais mais experientes. No que diz respeito à escolaridade, 78,6% dos participantes possuíam pós-graduação, refletindo um nível elevado de qualificação acadêmica. Além disso, 33,1% dos servidores relataram tempo de serviço entre 10 e 19 anos, enquanto 22,1% tinham mais de 20 anos de experiência. Esses dados indicam um quadro de servidores com alto nível de qualificação e ampla experiência profissional, o que pode influenciar tanto a percepção das condições de trabalho quanto as estratégias de enfrentamento utilizadas.

Análise dos Fatores Psicossociais

Os resultados do COPSOQ destacaram variações significativas entre os domínios e as subescalas avaliadas, evidenciando áreas críticas e dimensões protetoras no ambiente de trabalho. A avaliação da média dos domínios do COPSOQ, conforme demonstrado na **Tabela 1**, indica um ambiente de trabalho com aspectos positivos, como boa Organização do Trabalho e Conteúdo (3,51), Relações Sociais e Liderança (3,57) e Satisfação Laboral (3,28). Entretanto, as Exigências Laborais (2,99) apresentaram risco moderado, sugerindo que as demandas e a carga de trabalho devem ser monitoradas. A Interface Trabalho-Indivíduo (2,20) aponta para um impacto moderado das demandas na vida pessoal e laboral, assim como o domínio de Saúde e Bem-Estar (2,75). Este último encontra-se na faixa intermediária de risco e também merece atenção, sinalizando que, embora não esteja em um nível crítico, os trabalhadores podem estar enfrentando desafios relacionados ao bem-estar físico e mental.

Tabela 1 - Média dos domínios do COPSOQ.

Domínios do COPSOQ	Média dos Domínios
Exigências laborais	2,996
Organização do trabalho e conteúdo	3,508
Relações sociais de liderança	3,574
Interface trabalho-indivíduo	2,198
Interface trabalho-indivíduo (satisfação laboral)	3,276
Valores no local de trabalho	3,837
Personalidade	3,821
Saúde e bem estar	2,747
Comportamentos ofensivos	1,148

Fonte: Silva ESN e Mazzoni CF, 2025.

As análises das subescalas, quando avaliadas em relação ao sexo (**Tabela 2**), idade (**Tabela 3**) e tempo de serviço (**Tabela 4**), evidenciaram tanto dimensões críticas quanto aspectos positivos.

Dimensões Críticas

Foram identificadas dimensões críticas relacionadas às Exigências de Trabalho, que se destacaram como áreas de maior risco, especialmente:

- **Exigências Emocionais:** As médias para mulheres e homens foram 3,92 e 3,45, respectivamente, com uma diferença estatisticamente significativa ($t = 4,32$, $p < 0,001$). Essa dimensão reflete a intensidade da carga emocional do trabalho, com mulheres relatando maior percepção de risco.
- **Exigências Cognitivas:** As médias para mulheres e homens foram 3,78 e 3,21 ($t = 3,89$, $p < 0,001$), sugerindo que mulheres percebem maior complexidade nas tarefas cognitivas diárias.
- **Exigências Quantitativas:** Apresentaram médias de 3,66 para mulheres e 3,44 para homens, com um valor de $t = 2,19$ e $p = 0,03$, indicando um risco ligeiramente maior percebido pelas mulheres.

Dimensões Positivas

Por outro lado, subescalas como Apoio Social de Superiores e Comunidade Social no Trabalho concentraram-se predominantemente na categoria de situação favorável, refletindo um ambiente de suporte e colaboração.

- **Apoio Social de Superiores:** Os homens relataram uma média significativamente mais alta (4,12) em comparação às mulheres (3,85, $t = 3,14$, $p = 0,002$).
- **Comunidade Social no Trabalho:** Também apresentou diferenças entre gêneros, com médias de 4,22 para homens e 3,91 para mulheres ($t = 2,67$, $p = 0,008$).

A **Tabela 2** evidencia a correlação entre dimensões do COPSQ estratificada por sexo.

Tabela 2 - Correlação do COPSQ por Sexo.

Questionário COPSQ	Feminino Média	Feminino DP*	Masculino Média	Masculino DP*	t**	p***
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	2,337	0,994	2,426	0,903	-0,536	0,593
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	2,378	1,031	2,617	0,848	-1,481	0,142
3. Precisa trabalhar rapidamente?	2,816	0,988	2,936	0,845	-0,756	0,451
4. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	4,306	0,724	4,106	0,667	1,641	0,104
5. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	3,092	1,066	3,000	0,692	0,622	0,535
6. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	3,633	1,179	3,170	0,816	2,747	0,007
7. Você tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	2,949	1,029	3,170	0,985	-1,247	0,215
8. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	3,806	0,949	3,851	0,807	-0,296	0,768
9. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	3,459	0,921	3,638	0,987	-1,044	0,299
10. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	2,816	0,889	3,319	1,045	-2,842	0,006

Questionário COPSOQ	Feminino Média	Feminino DP*	Masculino Média	Masculino DP*	t**	p***
11. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	3,173	0,862	3,766	0,813	-4,026	0,000
12. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	4,071	0,922	4,021	0,847	0,324	0,746
13. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela chefia?	3,408	1,129	3,872	0,875	-2,711	0,008
14. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	3,714	0,931	3,872	0,824	-1,036	0,303
15. Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia imediata?	3,847	1,029	3,915	1,018	-0,375	0,709
16. Existe um bom ambiente de trabalho entre você e os seus colegas?	4,112	0,785	4,128	0,711	-0,118	0,906
17. Oferece aos indivíduos e ao grupo oportunidades de desenvolvimento?	3,602	1,173	3,766	0,937	-0,906	0,367
18. Ela é boa no planejamento das atividades do seu trabalho?	3,459	1,203	3,702	0,954	-1,315	0,191
19. Ela confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	4,020	1,084	3,957	0,859	0,378	0,706
20. Você confia na informação que lhe é transmitida pela chefia?	4,082	0,916	4,234	0,813	-1,013	0,313
21. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	3,520	1,114	3,660	1,006	-0,752	0,454
22. O trabalho é igualmente distribuído entre os funcionários?	3,296	1,177	3,532	1,080	-1,195	0,235
23. Você é capaz de resolver problemas no trabalho.	3,816	0,632	3,830	0,601	-0,124	0,902
24. O seu trabalho tem algum significado para você?	3,918	0,833	3,787	0,858	0,869	0,387
25. Sente que o seu trabalho é importante?	3,806	1,042	3,723	1,036	0,449	0,654
26. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	3,020	0,837	3,064	1,030	-0,252	0,802
27. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	3,255	0,853	3,319	1,065	-0,360	0,720
28. Sente-se preocupado em ficar deitado?	1,714	1,035	1,553	0,951	0,927	0,356
29. Em geral, sente que a sua saúde é:	2,724	0,605	2,979	0,794	-1,942	0,056
30. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,561	1,104	2,362	0,987	1,095	0,276
31. Sente que o seu trabalho lhe exige tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,551	1,150	2,191	0,900	2,051	0,043
32. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	2,490	1,058	2,255	0,966	1,326	0,188
33. Fisicamente exausto?	3,235	1,033	2,553	1,039	3,704	0,000
34. Emocionalmente exausto?	3,112	1,024	2,426	1,098	3,601	0,001

Questionário COPSOQ	Feminino Média	Feminino DP*	Masculino Média	Masculino DP*	t**	p***
35. Irritado?	2,735	0,844	2,447	0,880	1,868	0,065
36. Ansioso?	3,143	0,995	2,830	1,070	1,687	0,095
37. Triste?	2,531	0,888	2,191	0,851	2,216	0,029
38. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	1,429	0,812	1,234	0,633	1,575	0,118
39. Tem sido exposto(a) a assédio sexual indesejado?	1,061	0,315	1,021	0,146	1,043	0,299
40. Tem sido exposto a ameaças de violência?	1,133	0,490	1,085	0,458	0,572	0,569
41. Tem sido exposto a violência física?	1,061	0,375	1,064	0,323	-0,043	0,966

Legenda: *DP: Desvio Padrão, t**: teste t de Student, p***: probabilidade.

Fonte: Silva ESN e Mazzoni CF, 2025.

Correlação por Idade:

- **Estresse:** Servidores com idade até 42 anos reportaram uma média de 3,84, enquanto os servidores com mais de 42 anos apresentaram uma média mais baixa de 3,42 ($t = 2,81$, $p = 0,006$), indicando que os mais jovens percebem níveis mais altos de estresse.
- **Exigências Cognitivas:** As médias foram 3,95 para servidores mais jovens e 3,51 para os mais experientes ($t = 2,45$, $p = 0,015$), sugerindo que os mais jovens enfrentam mais desafios cognitivos.

A Tabela 3 evidencia as dimensões do COPSOQ distribuída por faixa etária.

Tabela 3 - Correlação das subescalas do COPSOQ por idade.

Questionário COPSOQ	Idade <=42	Idade <=42 DP*	Idade >42	Idade >42 DP*	t**	p***
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	2,477	0,917	2,203	1,013	1,689	0,093
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	2,547	1,014	2,322	0,918	1,361	0,176
3. Precisa trabalhar rapidamente?	2,884	0,963	2,814	0,919	0,439	0,661
4. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	4,163	0,780	4,356	0,580	-1,619	0,108
5. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	2,988	0,964	3,169	0,950	-1,118	0,265
6. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	3,477	1,049	3,492	1,165	-0,080	0,937
7. Você tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	2,942	1,010	3,136	1,025	-1,128	0,261
8. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	3,686	0,949	4,017	0,799	-2,197	0,030
9. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	3,570	0,989	3,441	0,876	0,808	0,420
10. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	2,953	0,993	3,017	0,938	-0,387	0,700
11. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	3,326	0,913	3,424	0,855	-0,652	0,515

12. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	3,895	0,994	4,288	0,671	-2,647	0,009
13. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela chefia?	3,663	1,058	3,407	1,085	1,416	0,159
14. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	3,860	0,856	3,627	0,945	1,545	0,125
15. Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia imediata?	3,965	1,045	3,729	0,980	1,371	0,172
16. Existe um bom ambiente de trabalho entre você e os seus colegas?	4,174	0,723	4,034	0,809	1,096	0,275
17. Oferece aos indivíduos e ao grupo 3s oportunidades de desenvolvimento?	3,791	1,075	3,458	1,119	1,802	0,074
18. Ela é boa no planejamento das atividades do seu trabalho?	3,535	1,195	3,542	1,039	-0,039	0,969
19. Ela confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	4,105	1,063	3,847	0,925	1,507	0,134
20. Você confia na informação que lhe é transmitida pela chefia?	4,163	0,968	4,085	0,749	0,521	0,603
21. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	3,663	1,080	3,424	1,070	1,314	0,191
22. O trabalho é igualmente distribuído entre os funcionários?	3,419	1,132	3,305	1,178	0,583	0,561
23. Você é capaz de resolver problemas no trabalho.	3,744	0,598	3,932	0,640	-1,808	0,073
24. O seu trabalho tem algum significado para você?	3,802	0,879	3,983	0,777	-1,274	0,205
25. Sente que o seu trabalho é importante?	3,640	1,157	3,983	0,799	-1,979	0,050
26. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	3,012	0,927	3,068	0,868	-0,368	0,714
27. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	3,221	0,887	3,356	0,978	-0,863	0,389
28. Sente-se preocupado em ficar desempregado?	1,663	1,047	1,661	0,958	0,010	0,992
29. Em geral, sente que a sua saúde é:	2,860	0,671	2,729	0,691	1,146	0,254
30. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,442	1,036	2,576	1,117	-0,743	0,459
31. Sente que o seu trabalho lhe exige tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,419	1,068	2,458	1,119	-0,212	0,832
32. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	2,233	0,966	2,678	1,074	-2,606	0,010
33. Fisicamente exausto?	3,070	1,093	2,932	1,065	0,752	0,453
34. Emocionalmente exausto?	2,884	1,111	2,898	1,078	-0,079	0,937
35. Irritado?	2,628	0,908	2,661	0,801	-0,226	0,821
36. Ansioso?	3,081	0,997	2,983	1,075	0,565	0,573
37. Triste?	2,407	0,831	2,441	0,970	-0,224	0,823
38. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	1,279	0,662	1,492	0,878	-1,659	0,099
39. Tem sido exposto(a) a assédio sexual indesejado?	1,035	0,240	1,068	0,314	-0,714	0,476
40. Tem sido exposto a ameaças de violência?	1,093	0,364	1,153	0,611	-0,734	0,464
41. Tem sido exposto a violência física?	1,035	0,240	1,102	0,480	-1,105	0,271

Legenda: *DP: Desvio Padrão, t**: teste t de Student, p***: probabilidade.

Fonte: Silva ESN e Mazzoni CF, 2025.

Correlação por Tempo de Serviço:

- **Conflito Trabalho/Família:** O grupo com menos de 20 anos de serviço apresentou uma média de 3,67, enquanto o grupo com mais de 20 anos obteve uma média de 3,10 ($t = 3,05$, $p = 0,003$). Isso pode indicar maior dificuldade de equilíbrio entre trabalho e vida pessoal para os servidores com menor tempo de serviço.
- **Satisfação no Trabalho:** Servidores mais experientes reportaram médias mais altas (3,98) em comparação aos servidores mais novos (3,55, $t = 2,78$, $p = 0,007$), sugerindo maior contentamento com o ambiente de trabalho à medida que adquirem mais experiência.

A **Tabela 4** evidencia a correlação das dimensões do COPSOQ estratificada pelo tempo de serviço.

Tabela 4 - Correlação das subescalas do COPSOQ por tempo de serviço.

Questionário COPSOQ	Até 19 anos de serviço Média	Até 19 anos de serviço DP*	Mais de 20 anos de serviço Média	Mais de 20 anos de serviço DP*	t**	p***
1. A sua carga de trabalho acumula-se por ser mal distribuída?	2,446	1,009	3,200	1,304	-1,590	0,116
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	2,676	1,061	2,400	1,342	0,554	0,581
3. Precisa trabalhar rapidamente?	3,068	0,926	3,000	0,000	0,162	0,872
4. O seu trabalho exige a sua atenção constante?	4,338	0,625	5,000	0,000	-2,353	0,021
5. O seu trabalho exige que tome decisões difíceis?	3,176	0,998	3,800	0,837	-1,364	0,176
6. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	3,689	1,059	3,800	1,304	-0,223	0,824
7. Você tem um elevado grau de influência no seu trabalho?	3,108	1,001	4,000	0,707	-1,954	0,054
8. O seu trabalho exige que tenha iniciativa?	3,946	0,826	4,800	0,447	-2,280	0,025
9. O seu trabalho permite-lhe aprender coisas novas?	3,446	0,909	3,200	0,837	0,588	0,558
10. No seu local de trabalho, é informado com antecedência sobre decisões importantes, mudanças ou planos para o futuro?	2,770	0,869	2,800	0,837	-0,074	0,941
11. Recebe toda a informação de que necessita para fazer bem o seu trabalho?	3,216	0,798	3,400	0,894	-0,495	0,622
12. Sabe exatamente quais as suas responsabilidades?	4,081	0,872	4,400	0,894	-0,790	0,432
13. O seu trabalho é reconhecido e apreciado pela chefia?	3,405	1,019	3,600	1,517	-0,401	0,690
14. É tratado de forma justa no seu local de trabalho?	3,649	0,801	3,600	1,517	0,123	0,902
15. Com que frequência tem ajuda e apoio da sua chefia imediata?	3,743	1,073	4,200	1,095	-0,920	0,361
16. Existe um bom ambiente de trabalho entre você e os seus colegas?	4,000	0,759	4,200	0,837	-0,567	0,572
17. Oferece aos indivíduos e ao grupo oportunidades de desenvolvimento?	3,622	1,107	3,400	1,517	0,424	0,673

18. Ela é boa no planejamento das atividades do seu trabalho?	3,432	1,086	3,400	1,517	0,063	0,950
19. Ela confia nos seus funcionários para fazerem o seu trabalho bem?	3,986	1,014	3,800	1,643	0,382	0,703
20. Você confia na informação que lhe é transmitida pela chefia?	4,068	0,865	4,200	1,304	-0,321	0,749
21. Os conflitos são resolvidos de uma forma justa?	3,432	1,061	3,600	1,673	-0,329	0,743
22. O trabalho é igualmente distribuído entre os funcionários?	3,338	1,114	3,200	1,304	0,265	0,791
23. Você é capaz de resolver problemas no trabalho.	3,892	0,538	3,600	0,894	1,124	0,265
24. O seu trabalho tem algum significado para você?	3,878	0,739	4,600	0,548	-2,137	0,036
25. Sente que o seu trabalho é importante?	3,730	0,955	4,800	0,447	-2,476	0,015
26. Sente que os problemas do seu local de trabalho são seus também?	3,014	0,868	3,200	0,837	-0,466	0,643
27. Quão satisfeito está com o seu trabalho de uma forma global?	3,122	0,843	3,000	1,414	0,298	0,766
28. Sente-se preocupado em ficar desempregado?	1,689	0,964	2,000	1,732	-0,661	0,511
29. Em geral, sente que a sua saúde é:	2,797	0,548	2,600	0,894	0,747	0,457
30. Sente que o seu trabalho lhe exige muita energia que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,635	1,130	2,800	1,304	-0,313	0,755
31. Sente que o seu trabalho lhe exige tempo que acaba por afetar a sua vida privada negativamente?	2,635	1,117	2,800	1,483	-0,313	0,755
32. Acordou várias vezes durante a noite e depois não conseguia adormecer novamente?	2,378	1,016	3,000	1,225	-1,308	0,195
33. Fisicamente exausto?	3,135	0,970	3,000	1,225	0,297	0,767
34. Emocionalmente exausto?	3,027	1,046	2,800	1,483	0,458	0,648
35. Irritado?	2,649	0,835	2,400	1,342	0,620	0,537
36. Ansioso?	2,973	0,979	3,000	1,414	-0,058	0,954
37. Triste?	2,405	0,826	2,800	1,095	-1,014	0,314
38. Tem sido alvo de insultos ou provocações verbais?	1,446	0,796	1,400	0,894	0,124	0,902
39. Tem sido exposto(a) a assédio sexual indesejado?	1,041	0,259	1,400	0,894	-2,402	0,019
40. Tem sido exposto a ameaças de violência?	1,081	0,321	1,600	1,342	-2,569	0,012
41. Tem sido exposto a violência física?	1,027	0,163	1,600	1,342	-3,598	0,001

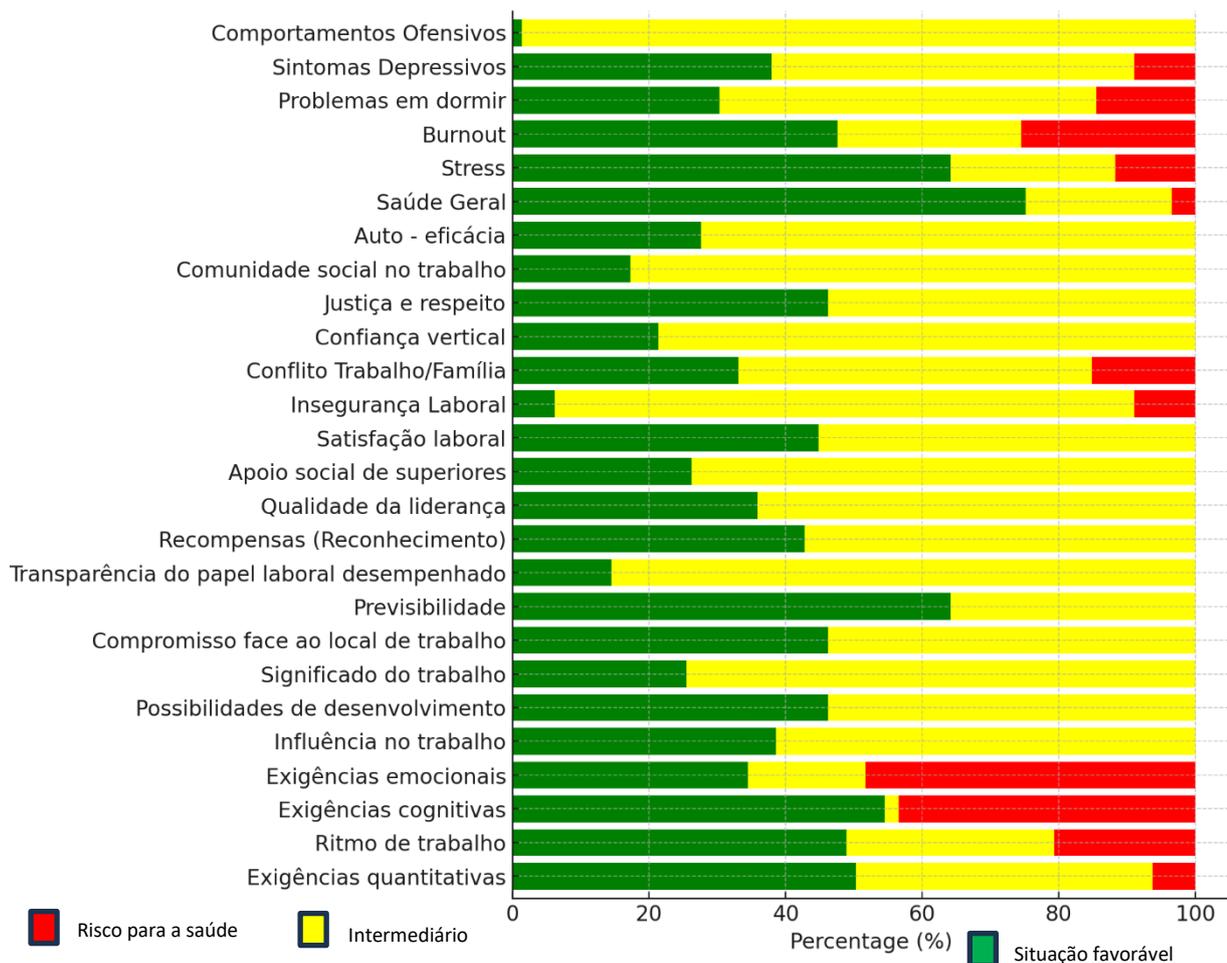
Legenda: *DP: Desvio Padrão, t**: teste t de Student, p***: probabilidade.

Fonte: Silva ESN e Mazzoni CF, 2025.

Uma visão abrangente da distribuição dos escores médios das subescalas do COPSOQ em três categorias principais — verde (situação favorável à saúde), amarelo (situação intermediária) e vermelho (risco para a saúde) — é fornecida pela **Figura 1**.

Dimensões como Exigências emocionais, Exigências cognitivas, *Burnout* e Estresse mostraram concentrações mais elevadas na categoria de risco. Essas dimensões refletem o impacto direto das demandas laborais na saúde mental dos servidores. Subescalas como previsibilidade e satisfação laboral apresentaram maior concentração na categoria verde, indicando clareza nas informações e elevado nível de contentamento.

Figura 1 - Distribuição das Subescalas do COPSOQ por Categoria de risco para a saúde.



Fonte: Silva ESN e Mazzoni CF, 2025.

DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo indicaram que, no ambiente de trabalho da Universidade pública, há áreas críticas como Exigências Emocionais e Cognitivas, Estresse e *Burnout*. Esses achados corroboram estudos anteriores, como os de Silva-Junior JS e Fischer FM (2015), que destacam os impactos significativos da sobrecarga emocional no setor público.

Tais condições estão fortemente associadas ao desenvolvimento de transtornos de ansiedade e depressão, conforme apontado por Lopes Borges S, et al. (2018) e Kivimäki M e Kawachi I (2015). Tais autores destacam que o desgaste mental decorrente de demandas emocionais excessivas pode resultar em uma cascata de problemas, desde o absenteísmo até o comprometimento da saúde mental.

Exigências de Trabalho e Riscos Psicossociais

As subescalas relacionadas às Exigências de Trabalho, como Exigências Emocionais, Exigências Cognitivas e Exigências Quantitativas, concentraram-se predominantemente na categoria Risco para a Saúde, indicando altos níveis de pressão e complexidade das tarefas.

Esses resultados refletem os desafios enfrentados pelos servidores ao lidar com a complexidade e o volume das atividades diárias. Estudos como os de Lopes Borges S, et al. (2018) e Kivimäki M e Kawachi I (2015) associam essas exigências ao esgotamento ocupacional, contribuindo para quadros de *Burnout* e problemas de saúde mental.

Fatores Etários e Tempo de Serviço

Análises de correlação revelaram que servidores mais jovens (idade inferior a 35 anos) relataram níveis mais altos de estresse e Exigências Cognitivas, enquanto aqueles com maior tempo de serviço (20+ anos) apresentaram menor prevalência dessas dimensões, possivelmente devido a uma maior adaptação às demandas do trabalho (GONÇALVES JS, et al., 2021). Esses achados são consistentes com a literatura, que sugere que a experiência acumulada ao longo do tempo pode auxiliar os servidores a desenvolverem estratégias mais eficazes de enfrentamento e gerenciamento de estresse (TABOSA MPO e CORDEIRO AT, 2018).

Aspectos Positivos: Relações Interpessoais e Suporte Social

Apesar das áreas críticas, os resultados também destacaram dimensões positivas, como Comunidade Social no Trabalho e Apoio Social de Superiores, que apresentaram concentrações significativas na categoria Situação Favorável à Saúde. Isso reflete um ambiente organizacional onde as relações interpessoais são fortes e há suporte por parte das lideranças. Alexandra P, et al. (2023) afirmam que ambientes de trabalho com suporte social elevado tendem a mitigar os impactos de riscos psicossociais, promovendo um ambiente mais colaborativo e menos suscetível a conflitos. Esse suporte social pode atuar como um fator de proteção, diminuindo os efeitos adversos de altas demandas cognitivas e emocionais.

Percepção de Segurança e Insegurança Laboral

A análise da subescala Insegurança Laboral demonstrou baixa prevalência no tercil superior, refletindo uma percepção de estabilidade no emprego entre os servidores. Este resultado é consistente com estudos como os de Renier FA, et al. (2022) e Tabosa MPO e Cordeiro AT (2018), que indicam que a estabilidade no emprego é um fator chave para o bem-estar dos trabalhadores. Contudo, a manutenção dessa percepção requer ações contínuas, incluindo políticas organizacionais claras e comunicação transparente sobre futuras mudanças.

Importância da Ergonomia e Gestão Integrada de Riscos

Outro ponto importante é a integração de práticas ergonômicas no gerenciamento de riscos psicossociais. A implementação de medidas ergonômicas, conforme preconizado pela NR-17 e integradas ao Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), é essencial para mitigar o impacto das demandas de trabalho. Estudos de Lida I (2005) e Silva ACC, et al. (2017) mostram que melhorias ergonômicas podem reduzir significativamente os níveis de estresse e *Burnout*, além de aumentar a produtividade e o conforto dos trabalhadores.

NR-01: Uma Abordagem Holística para a Saúde Ocupacional

Os resultados deste estudo destacaram a relevância de se considerar os fatores psicossociais no gerenciamento de riscos ocupacionais. De acordo com a NR-01, é responsabilidade das organizações implementar um PGR que contemple uma abordagem holística para a segurança e saúde ocupacional, incluindo riscos de natureza psicossocial (BRASIL, 2024).

Os achados do estudo corroboram com as diretrizes da NR-01, especialmente no que diz respeito à importância de consultas regulares com os trabalhadores para compreender suas percepções sobre os riscos ocupacionais (BRASIL, 2024). A NR-01 incentiva o envolvimento ativo dos trabalhadores na gestão de riscos, promovendo um ambiente mais participativo e adaptado às suas necessidades específicas. A adoção de medidas baseadas nesses princípios pode resultar em um ambiente de trabalho mais seguro e saudável, com impactos positivos tanto para a saúde dos trabalhadores quanto para a produtividade organizacional.

Utilidade do COPSQ como Ferramenta de Avaliação

O uso do COPSQ neste estudo permitiu a identificação de áreas específicas que demandam intervenção. Segundo Kristensen TS, et al. (2005) e Pejtersen JH, et al. (2009), o COPSQ é uma ferramenta robusta para mapear fatores de risco psicossociais. Ele possibilita não apenas a identificação de problemas, mas também o monitoramento contínuo da saúde organizacional. A aplicação do COPSQ no presente estudo

reforça sua eficácia como instrumento diagnóstico, permitindo alinhar ações preventivas com diretrizes internacionais, como as recomendadas pela WHO e a ILO (LEKA S, et al, 2003; ILO, 1986).

CONCLUSÃO

Os resultados deste estudo destacaram a necessidade de ações para reduzir o estresse e o Burnout entre os servidores da universidade, com foco especial nos mais jovens e nas áreas críticas, como as Exigências Emocionais e Cognitivas do trabalho. As queixas recorrentes incluem altas cargas emocionais, sintomas de depressão e dificuldades com o sistema operacional, que impactam negativamente a produtividade e a saúde dos servidores. No entanto, aspectos positivos, como a Comunidade Social no Trabalho e o Apoio Social dos Superiores, indicam a importância de fortalecer as relações interpessoais e o suporte organizacional. A adoção de práticas ergonômicas, ferramentas como o COPSOQ e a implementação de um Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) são essenciais para a gestão dos riscos psicossociais e a melhoria do ambiente de trabalho, promovendo maior segurança, colaboração e valorização dos servidores.

REFERÊNCIAS

1. ALEXANDRA P, et al. Riscos psicossociais: prevenção e controlo do stress ocupacional. RIIS - Revista de investigação & inovação em saúde, 2023; 6(1): 125–137.
2. ARANGO HG. Bioestatística: teórica e computacional: com banco de dados reais em disco. 3rd ed. Rio de janeiro: Guanabara Koogan, 2011; 360p.
3. BRASIL. MTE - Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Redação dada pela Portaria MTE nº 1.419, de 27 de agosto de 2024. Norma Regulamentadora nº 01 - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Diário Oficial da União - DOU. Brasília, DF 12/03/2020 - Seção 1. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-1>. Acessado em 20 de outubro 2024.
4. BRASIL. MTP - Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria n.º 423, de 07 de outubro de 2021. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. Diário Oficial da União - DOU. Brasília, DF 08/10/2021 - Seção 1. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acessado em 24 de setembro 2024.
5. BURR H, et a. The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Safety and Health at Work, 2019; 10(4): 482–503.
6. CHAGAS PV. Transtornos mentais são terceira maior causa de afastamento do trabalho (A. Ciegliński, Ed.). Agência Brasil, 2017. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-04/transtornos-mentais-sao-terceira-maior-causa-de-afastamento-do-trabalho>. Acessado em: 29 de maio 2024.
7. FERREIRA JT, et al. Aplicações da Análise Ergonômica Preliminar (AEP) e Análise Ergonômica do Trabalho (AET). 1th ed. São Paulo: Editora SESI-SP, 2023; 28p.
8. GONÇALVES JS, et al. Cross-cultural adaptation and psychometric properties of the short version of COPSOQ II-Brazil. Revista de Saúde Pública, 2021; 55: 1-69.
9. IIDA I. Ergonomia: projeto e produção. 2nd ed. (rev. e ampl). São Paulo: Blucher, 2005; 630p.
10. ILO. International Labour Organisation. Psychosocial factors at work: recognition and control. Report of the Joint ILO/ WHO Committee on Occupational Health. Ninth Session, Geneva, September, 1984. Geneva; 1986; 18-24.
11. KIVIMÄKI M, KAWACHI I. Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease. Current Cardiology Reports, 2015; 17(9): 630.

12. KRISTENSEN TS, et al. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 2005; 31(6): 438–449.
13. LEKA S, et al. e World Health Organization. Occupational and Environmental Health Team. Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. World Health Organization, 2003. Disponível em: <https://iris.who.int/handle/10665/42625>. Acessado em: 20 de junho 2024
14. LOPES BORGES S, et al. Avaliação de Fatores de Risco Psicossociais: estudo com docentes do ensino superior. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 2018; 4(1): 22–33.
15. MODESTO C. Transtornos mentais são a terceira maior causa de afastamento do trabalho no Brasil. Tribunal Regional do Trabalho da 13a região (PB): Justiça do Trabalho, 2023. Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/transtornos-mentais-sao-a-terceira-maior-causa-de-afastamento-do-trabalho-no-brasil#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20Observat%C3%B3rio%20de%20Seguran%C3%A7a%20e,acident%C3%A1rios%20causas%20mentais%20e%20comportamen>. Acessado em 23 de março 2024
16. NUEBLING M, et al. The Gutenberg health study: a five-year prospective analysis of psychosocial working conditions using COPSOQ (Copenhagen psychosocial questionnaire) and ERI (effort-reward imbalance). *BMC Public Health*, 2022; 22(1): 1-15
17. PEJTERSEN JH, et al. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 2009; 38(3_suppl): 8–24.
18. RENIER FA, et al. Fatores de risco psicossociais no trabalho de gestores: revisão sistemática. *Actualidades en Psicología*, 2022; 36(133): 101–114.
19. SILVA ACC da, et al. Propriedades psicométricas das medidas do questionário psicossocial de Copenhague I (COPSOQ I). *REGE Revista de Gestão*, 2017; 24(4): 348–359.
20. SILVA C, et al. Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSOQ: Portugal e países africanos de língua oficial portuguesa. Aveiro (PT): Departamento de Educação, Universidade de Aveiro, 2011; 347-369
21. SILVA-JUNIOR JS, FISCHER FM. Afastamento do trabalho por transtornos mentais e estressores psicossociais ocupacionais. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 2015; 18(4): 735–744.
22. TABOSA MPO, CORDEIRO AT. Estresse ocupacional: análise do ambiente laboral de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 2018; 8(2).
23. WAGNER A, et al. Comparing perceived psychosocial working conditions of nurses and physicians in two university hospitals in Germany with other German professionals - feasibility of scale conversion between two versions of the German Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 2020; 15(26): 1-18