

CRITÉRIO TÉCNICO
104/2021 DA
INSPEÇÃO DO
TRABALHO E DA
SEGURANÇA SOCIAL
(ITSS) RELATIVO AOS
RISCOS
PSICOSSOCIAIS

Manuel Velázquez

Inspetor do Trabalho e da Segurança Social

**Observatório Basco de Assédio e
Discriminação**



**Observatorio Vasco sobre
Acoso y Discriminación**
Diskriminazioa eta Jazerpen
Moralaren Euskal Behatokia

Apresentação alongada

Apresentação
do conteúdo do
critério técnico

Debates sobre
as questões
mais quentes

CRITÉRIO TÉCNICO DA ITSS N.º 104/2021

- Aprovado pela Agência Estatal de Inspeção do Trabalho e da Segurança Social (OEITSS) em 14 de abril de 2021
- Está disponível na web
- https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_De_scargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf

Contexto da regulação dos riscos psicossociais

- **A nível internacional**

- Convenção 190 da OIT Assédio e Violência no Trabalho (2019) e Recomendação 206 mencionam riscos psicossociais, mas não os regulam
- Regulamentação não vinculativa — ISO 45003 sobre riscos psicossociais (2021)

- **A nível europeu**

- A Comissão Europeia optou por não fazer instrumentos legislativos, mas sim por elaborar guias e orientações (COM 10.01.2017).
 - Guia de Empregadores para o Estresse no Trabalho (2017)
 - Guias do SLIC (Comité Europeu de Altos Representantes para as Inspeções do Trabalho) sobre a igualdade na prevenção, os riscos psicossociais e os riscos ergonómicos (2018)
 - Destes Guias emana o CT 104/2021
- O atual Quadro Estratégico para a Segurança e a Saúde da Comissão não prevê regulamentação
- O Parlamento Europeu adotou uma resolução em 10.03. 2022 apela explicitamente a uma diretiva relativa aos riscos psicossociais

Regulamentação legal sobre riscos psicossociais dos Estados

Legislação específica em matéria de gestão dos riscos psicossociais

- Bélgica (2014): regras relativas aos procedimentos de gestão dos riscos
- Suécia (2015): centra-se nos riscos da carga de trabalho, do tempo de trabalho e dos comportamentos sociais adversos
- México: NOM-035-STPS (2018)

Menção de riscos psicossociais em algumas leis

- Artigo 15.º da Lei n.º 102/2009 em Portugal e Portaria ESS/1451/2013 do setor da saúde e Lei 10/2021 relativa ao trabalho à distância em Espanha

Regulação específica de alguns riscos psicossociais

- Tempo de trabalho, desconexão, assédio sexual e discriminação

Orientações e orientações dos organismos públicos sobre os riscos psicossociais em Espanha

- **ITSS**

- Critério Técnico 69/2009 sobre Assédio e Violência
- Critério Técnico 87/2011 sobre Risco de Assalto
- Guia de Ações de Inspeção sobre Riscos Psicossociais (2012) por ocasião da campanha SLIC
- Critério Técnico 104/2021 sobre Riscos Psicossociais (adaptação do Guia do SLIC 2018)

- **INSST**

- Algumas orientações para a avaliação do risco psicossocial (2015)
- Diretrizes Básicas para a Gestão do Risco Psicossocial (2022) <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/directrices-basicas-para-la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-ano-2022>

AÇÕES PARA FAZER FACE AOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NO CRITÉRIO 104/2021

PREVENÇÃO	PROTEÇÃO	PROTEÇÃO CONTRA DANOS À SAÚDE
Gestão dos riscos psicossociais: identificação, avaliação, medidas	Intervenção em situações de risco psicossocial já declaradas ou identificadas	Reabilitação e reparação das pessoas afetadas
Controle da gestão da prevenção de riscos psicossociais pelo ITSS	Acompanhamento das medidas, políticas, procedimentos e protocolos de intervenção ITSS	O controle da ITSS sobre a ação das empresas

Gestão da Prevenção de Riscos Psicossociais

Avaliação — Medidas — Planeamento —
Implementação — Revisão

Técnicas e Métodos de Avaliação



Recolha de dados: situações objetivas e percepção pessoal



Técnicas de avaliação: quantitativa e qualitativa



A escolha é feita pelo avaliador



Uso de uma ou mais ferramentas para avaliar



Utilização de métodos mais simplificados em pequenas empresas

Estrutura da avaliação

Unidades de análise

- Pode haver agrupamentos de posts sempre que haja homogeneidade
- Pessoas de diferentes locais de trabalho podem ser reunidas quando são pequenas

Avaliação da igualdade e da diversidade (guia SLIC)

- Por sexo
- Por faixa etária
- Por trabalhadores permanentes e temporários
- Por origem cultural
- Por tipo de tarefas ou horários: turnos, teletrabalho, etc.

Conceção e implementação de medidas preventivas

Determinação das medidas

- Medidas primárias (organizacional — prioridade)
- Medidas secundárias (pessoal)
- Medidas terciárias (reabilitação)

Participação de várias empresas no mesmo local de trabalho: Obrigação de coordenação (artigo 24.1 LPRL e RD 171/1004)

As medidas devem ser planeadas e executadas

A eficácia das medidas tem de ser verificada

Revise se eles não foram eficazes ou as circunstâncias mudaram

Proteção dos trabalhadores contra riscos psicossociais

ORIGEM DA AÇÃO DE INSPEÇÃO — QUEIXA DA PESSOA EM CAUSA

A Inspeção verifica os factos e determina se são:

- **Conduta de assédio ou violência no trabalho**
 - Nesse caso, aplicam-se as diretrizes do Critério Técnico 69/2009 ou do Critério Técnico 87/2011
- **Uma situação de stress no trabalho**
 - Não foi demonstrada qualquer violação do direito ao respeito da dignidade
- **Uma situação de stress profissional ligada à organização do tempo de trabalho e ao direito à desconexão digital**
- **Uma situação de stress não ligada ao trabalho**
 - Quando a origem não é trabalho

EM SITUAÇÕES DE ESTRESSE: ORIENTAÇÕES PARA O ACORDO EUROPEU SOBRE O STRESS NO TRABALHO (2004)

1. **Se um problema de estresse no trabalho fora identificado, a empresa deve tomar medidas para evitá-lo, eliminá-lo ou reduzi-lo.**
2. **A determinação das medidas apropriadas é da responsabilidade da empresa.**
 - Devem centrar-se na resolução do caso e as medidas preventivas gerais (como a avaliação dos riscos) não devem ser adotadas em situações específicas.
3. **Estas medidas serão executadas com a participação e colaboração dos trabalhadores ou dos seus representantes.** (Artigo 33.º e artigo 36.º do LPRL).
4. **Todos têm o dever geral de respeitar as medidas preventivas e de proteção definidas pela empresa.**
5. **A atividade preventiva ou as novas medidas devem ser controladas quando as medidas tomadas forem inadequadas ou insuficientes** [artigo 14.2, alínea b) LPRL e artigos 3.º e 6.º do RSP]

PARTICULARIDADES DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

A responsabilidade da empresa **não pode ser determinada pela simples emergência de uma situação de tensão** de que não era conhecida.

Também não é **devido à mera inadequação das medidas** tomadas para lidar com ela.

A ITSS (no seu papel de supervisão) deve determinar se houve **falta de diligência devida por parte do empregador**.

- Incumprimento do dever de tomar medidas antes de tomar conhecimento dessa situação
- Falha em monitorar sua efetiva implementação
- Por omitir a aplicação de qualquer medida alternativa, tendo em conta a sua falta de resultados efetivos.

ESTRESSE NO TRABALHO COM VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DO TEMPO DE TRABALHO E DESCONEXÃO DIGITAL

- **SITUAÇÕES**

- **Horas de trabalho muito longas ou à noite ou turnos**
- Os trabalhadores estão em **teletrabalho** fora dos limites dos artigos 13.º e 14.º da Lei 10/2021
- Disponibilidade fora do horário normal de trabalho (**desconexão digital** ou impossibilidade de desfrutar da sua vida pessoal — STJUE 9.03.2021)

- **EXISTE UMA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS LABORAIS E PREVENTIVOS**

- Direito à integridade física (artigo 4.º, alínea c), ET e artigo 14.2, do LPRL) motivados por perturbações do stress, fadiga e sono
- No direito de desconectar: direito ao respeito pela sua privacidade (artigo 88. LOPD e artigo 18 LTD)

SITUAÇÕES DE ESTRESSE NÃO OCUPACIONAL

- **Conflitos entre trabalhadores cuja causa ou origem é estranha à relação de trabalho**
 - **Por exemplo**, a disputa entre colegas de trabalho sobre um acidente de trânsito ou conflito familiar, ou comportamentos decorrentes de uma patologia psiquiátrica.
- **A empresa é obrigada a tomar medidas para garantir os direitos dos trabalhadores que possam ser afetados.**
 - **Por exemplo**, medidas como a reorganização dos horários de entrada e saída ou alterações na localização do local onde as tarefas são executadas para garantir o distanciamento social dos trabalhadores em causa. Em todo o caso, no entanto, estas medidas não são abrangidas pelo âmbito de aplicação da gestão dos riscos psicossociais.

MEDIDAS RESULTANTES DA INSPEÇÃO

- **Aplicação exclusiva de infrações à Lei de Prevenção do Risco Ocupacional**
 - Diante de situações de estresse no trabalho, burnout e violência de terceiros.
- **Concorrência por infrações contra o assédio**
 - As infrações laborais prevalecem sobre as infrações preventivas pelo princípio da infração mais grave
- **Concorrência por infrações em situações de stress, em violação das regras relativas ao tempo de trabalho e ao direito de desconexão**
 - As infrações laborais prevalecem sobre as infrações preventivas pelo princípio da criminalidade



PROTEÇÃO CONTRA DANOS À SAÚDE

Doenças — Acidentes — Regresso ao trabalho —
Compatibilidade com o trabalho

Danos à saúde decorrentes da exposição a riscos psicossociais

Distúrbios ou doenças

- Emocionalmente
- Cognitivos
- Fisiológico
- Comportamento

Acidentes de trabalho

- Sobrecarga de trabalho
- Assumir tarefas para as quais você não está treinado
- Falta de apoio em situações de dificuldade
- Problemas de comunicação e relações sociais, etc.

Situações mais típicas

- **Investigação de danos para a saúde (artigo 16.3, do LPRL)**
 - Quando há uma certa suspeita de sua origem. Sejam ou não reconhecidos como acidentes de trabalho
- **Vigilância sanitária das pessoas afetadas (artigo 22 do LPRL)**
 - Após descarga prolongada
 - Você deve entender a vigilância da saúde mental
- **As condições em que se realiza o regresso ao trabalho e o exame de compatibilidade e adaptação (artigo 25.1 do LPRL)**
 - Após ter sofrido algum tipo de evento traumático que se manifesta especialmente em casos de violência física e psicológica de qualquer tipo na chamada síndrome de estresse pós-traumático



Plano de apresentação

6.

Discussão de pontos de conflito



A red chess piece stands on the left, and a group of yellow chess pieces stands on the right, all on a wooden board. The background is a blurred grey wall.

RISCOS PSICOSSOCIAIS E SAÚDE MENTAL

1.

Evolução do conceito de riscos psicossociais (OIT 1984): aqueles decorrentes da interação entre o trabalho e o indivíduo

CONDIÇÕES DE TRABALHO

- **Centrando-se na organização das condições de trabalho e das relações sociais no local de trabalho**
- Os resultados podem ser danos à saúde mental e acidentes de trabalho
- Seguida pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho e pela ISO 45003

SAÚDE MENTAL

- **Focalizado no indivíduo:** risco de sofrer danos à saúde mental ou psicológica do indivíduo
- A origem é multicausal: as relações do indivíduo com todo o seu ambiente social
- Seguido por países como o Canadá e a Colômbia

CT 104/2021: MODELO PRIMA-EF

	FATORES PSICOSSOCIAIS	FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS/RISCOS PSICOSSOCIAIS
FATORES ORGANIZACIONAIS	Conteúdo e características do trabalho	Monotonia, tarefas sem sentido, fragmentação, falta de variedade, tarefas desagradáveis para as quais você se sente rejeitado
	Carga de trabalho e ritmo de trabalho	Carga de trabalho excessiva ou insuficiente, pressão temporal, prazos rigorosos.
	Tempo de trabalho	Horários muito longos ou imprevisíveis, conexão contínua ao trabalho, trabalho por turnos, trabalho noturno.
	Participação e controle	Falta de participação na tomada de decisões, falta de autonomia ou controle sobre o trabalho (por exemplo, sobre o método ou o ritmo do trabalho, horários, ambiente).
	Cultura da organização	Comunicação deficiente, apoio insuficiente para problemas ou desenvolvimento pessoal, falha em definir objetivos.
FATORES AMBIENTAIS	Ambiente e equipamento de trabalho	Fornecimento de equipamentos inadequados ou falta de manutenção, más condições ambientais, como falta de espaço, pouca iluminação ou ruído excessivo.
FATORES SOCIAIS	Relações pessoais no trabalho	Isolamento, relacionamentos insuficientes, maus relacionamentos com colegas de trabalho, conflitos, comportamento inadequado (fala, assédio), relacionamentos adversos com utentes ou clientes, roubo
	Papel na organização	Ambiguidade ou conflito de papéis, responsabilidade sobre as pessoas
	Desenvolvimento profissional	Baixa avaliação social do trabalho, insegurança no trabalho, falta de promoção profissional
	Interação vida pessoal-trabalho	Conflito de necessidades ou necessidades entre as duas esferas, problemas de conflito ou sobrecarga de papel (trabalho, pessoal e família)

O processo dos riscos psicossociais

FATORES PSICOSSOCIAIS	FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS (HAZARDS)	RISCOS PSICOSSOCIAIS OU CONSEQUÊNCIAS	DANOS À SAÚDE (REAL OU POTENCIAL)
<p>CONDIÇÕES DE TRABALHO E/OU CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO</p> <p>(TODOS OS EMPREGOS TÊM FATORES PSICOSSOCIAIS)</p>	<p>FATORES PSICOSSOCIAIS QUE, DEVIDO A MÁ CONFIGURAÇÃO OU DESENHO INADEQUADO, APRESENTAM A PROBABILIDADE DE AFETAR NEGATIVAMENTE A SAÚDE E O BEM-ESTAR DO TRABALHADOR»</p> <p>(INSST, 2015)</p>	<p>ESTRESSE NO TRABALHO</p> <p>VIOLÊNCIA</p> <p>ASSÉDIO</p> <p>ETC.</p>	<p>DISTÚRBIOS EMOCIONAIS, COGNITIVOS, FISIOLÓGICOS E COMPORTAMENTAIS</p>

Conclusões da discussão sobre conceitos (I)

- Todos nós concordamos que os riscos psicossociais são os decorrentes das condições de trabalho segundo os critérios prevalentes nos Estados-Membros e nas instituições da União Europeia e que definem a ISO 45003 universalmente.
- As consequências da exposição a fatores de risco psicossociais podem ser tanto doenças mentais ou psicológicas e distúrbios e também podem ser a causa (direta ou indireta) de acidentes de trabalho devido a fatores organizacionais ou relações sociais no trabalho.
- Saúde mental e riscos psicossociais têm um escopo diferente, mas têm uma área de confluência que é de proporções desiguais. Por um lado, grande parte dos riscos psicossociais acabam por resultar em danos à saúde mental, enquanto, por outro lado, apenas uma pequena parte dos danos à saúde mental é causada pelas condições de trabalho.

Conclusões da discussão sobre conceitos (II)

- Existe também um consenso entre o modelo europeu PRIMA-EF e o modelo global ISO 45003 sobre a classificação global dos fatores de risco em três grupos: fatores organizacionais, fatores sociais e fatores ambientais (como espaço, equipamentos, etc.) que condicionam os dois acima.
- Há consenso sobre a equivalência entre fatores de risco e o termo inglês Hazards que não tem tradução em línguas latinas.
- No entanto, não há consenso geral sobre a classificação de estresse, violência e assédio como riscos psicossociais ou como consequências de tais riscos. Em qualquer caso, essa diferença conceitual não tem real significado na prática da gestão preventiva.

Regulação Legal dos Riscos Psicossociais


2.

Vale a pena ter uma regulamentação legal da gestão dos riscos psicossociais?

- **Melhores procedimentos de determinação**
 - Você precisa interagir com os trabalhadores para conhecer a percepção dos riscos
- **Determinar o âmbito e o conteúdo dos fatores psicossociais**
 - Evitar que certos fatores psicossociais, como tempo de trabalho, violência externa e reconciliação com a vida retrête, sejam excluídos da avaliação

Conclusões do debate sobre a regulamentação jurídica da gestão dos riscos psicossociais

- Concordamos que certas especificidades da gestão do risco psicossocial estão melhor previstas na legislação, tais como:
 - A interação necessária do avaliador com as pessoas que são avaliadas para conhecer sua percepção de fatores psicossociais através de questionários ou entrevistas pessoais ou em grupo e, assim, evitar que a avaliação seja realizada por uma simples observação do avaliador
 - Estabelecer uma lista mínima de fatores psicossociais a serem avaliados, dado o amplo consenso que agora existe, e assim evitar que existam fatores que não sejam avaliados por uma simples questão de conveniência ou interesse da empresa.
- A fim de estabelecer estas especificidades na legislação, não é necessário elaborar um regulamento próprio específico sobre os riscos psicossociais, mas sim colocá-los em registo na lei ou nos regulamentos gerais sobre a prevenção dos riscos profissionais. Uma simples reforma parcial da Diretiva-Quadro 89/391 seria suficiente na legislação europeia.



Gestão de Riscos Psicossociais e Planos de Igualdade

3.

Possível conflito entre dois modelos de gestão

Avaliação de Risco e Diagnóstico

- Eles são baseadas em diferentes modelos teóricos

Medidas preventivas como a sensibilização e a formação

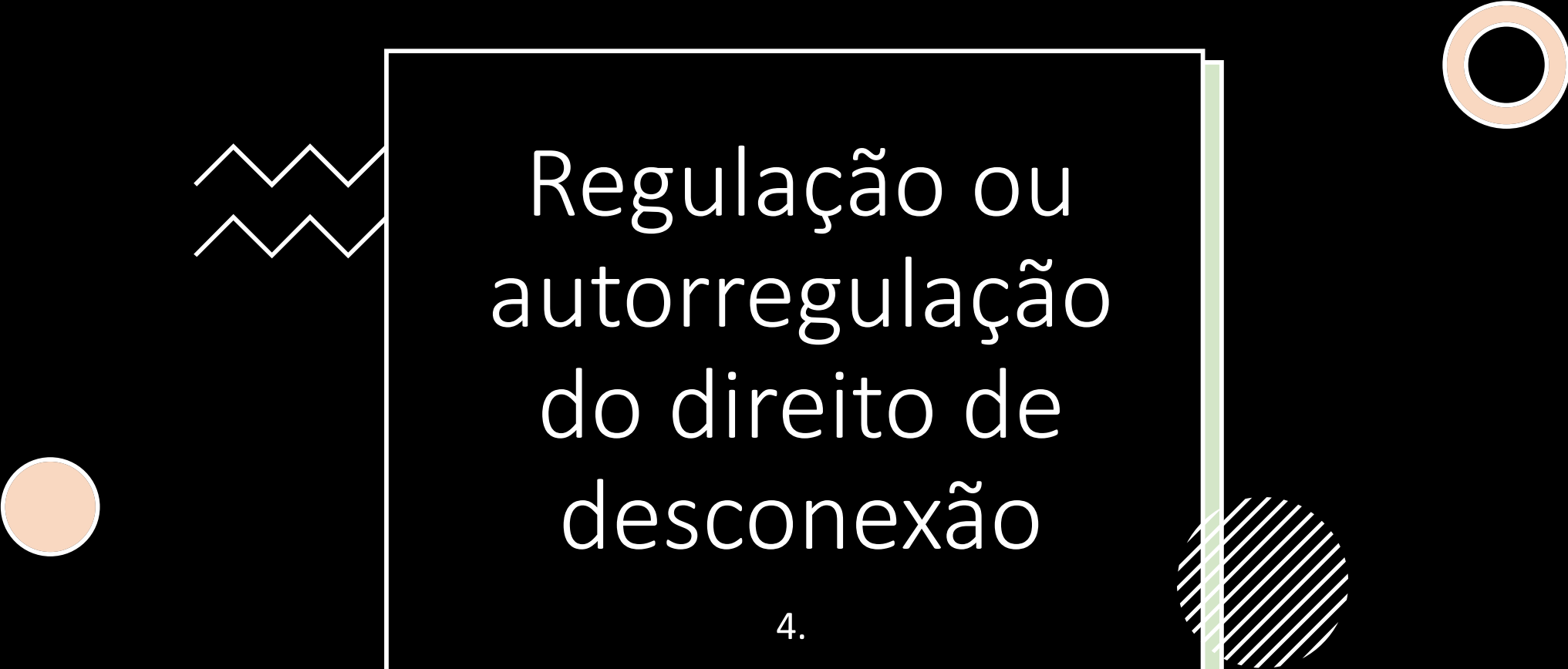
- Pode ser aplicado em ambos os sentidos

Protocolos sobre assédio sexual e de género

- Um protocolo único para assédio ou protocolos diferenciados

Conclusões do debate sobre a relação entre gestão de riscos psicossociais e igualdade

- A igualdade e os riscos psicossociais apresentam áreas distintas que, no entanto, têm áreas de confluência em termos de situações e comportamentos discriminatórios que podem representar um risco para a saúde humana.
- Não deve haver uma visão exclusiva a este respeito por qualquer das partes que gere os dois processos, mas uma visão complementar.
 - O diagnóstico de planos de igualdade e avaliação psicossocial são ganzas em diferentes modelos teóricos daqueles que produzem resultados que podem ser de interesse mútuo para ambas as partes.
 - As medidas preventivas podem ter ambos os aspetos e a sua implementação pode ser o resultado da colaboração das duas partes.
 - As partes devem chegar a acordos que cumpram os respetivos objetivos, evitando simultaneamente a sobreposição e a excessiva burocracia.



Regulação ou autorregulação do direito de desconexão

4.

Regulação do Tempo de Disponibilidade: escala de possibilidades

Disponibilidade absoluta

- Exige ação imediata

Alta disponibilidade

- Ação não imediata

Disponibilidade moderada

- Ações que podem ser adiadas

Disponibilidade suave

- Requer apenas uma resposta a uma pergunta

Indisponibilidade (salvo força maior)

Conclusões do debate sobre o direito de desconexão das políticas

- O aspeto mais fundamental das políticas de desconexão é estabelecer uma escala das diferentes modalidades de acordo com o grau de intensidade dos requisitos exigidos às pessoas com esse direito.
- Deve haver em todas as políticas uma área de desconexão absoluta que só pode ser interrompida em situações de força maior e não em meras circunstâncias de emergência.
- O conceito de «força maior» está bem estabelecido na doutrina jurídica e refere-se a causas excepcionais, enquanto o conceito de «urgência» é mais enganoso e não garante o direito de desconexão.
- Em qualquer caso, deve haver diretrizes dos órgãos oficiais dos Estados e da União Europeia sobre o conteúdo básico das políticas de desconexão.

Protocolos e Diretiva relativa à denúncia de irregularidades

5.

Protocolos

- **Base:**
 - Autorregulação de situações de assédio ou resolução extrajudicial de queixas
- **Diretiva relativa à denúncia de irregularidades:**
 - Âmbito de transposição da diretiva: infrações de importância pública
 - O canal de reclamações pode ter usos alternativos
- **Grandes e pequenas organizações**
 - Procedimento próprio ou externo
- **Prevenir a retaliação do queixoso**

Conclusões da discussão sobre os protocolos

- É duvidoso que a transposição da Diretiva 2019/1937 possa ser aplicada a procedimentos ou protocolos de assédio no trabalho, uma vez que o ponto 22 do preâmbulo da diretiva deixa aos Estados-Membros que as queixas interpessoais que digam respeito apenas ao queixoso possam ser canalizadas através de outros procedimentos.
- Em todo o caso, o estabelecimento dos canais de reclamação estabelecidos pela referida diretiva e os princípios em que se baseiam esses procedimentos podem ser tidos em conta para as queixas de assédio no trabalho no que respeita:
 - Garantir a confidencialidade, a indemnização e a proteção dos denunciantes
 - Gestão de processos por pessoas treinadas e imparciais
 - Utilização de meios externos ou agrupados por pequenas organizações
 - Assegurar a eficácia na resposta às questões suscitadas nas queixas

MUITO
OBRIGADO
GRACIAS
EZKERRIK
ASKO



**Observatorio Vasco sobre
Acoso y Discriminación**
Diskriminazioa eta Jazerpen
Moralaren Euskal Behatokia