

MESTRADO EM PSICOLOGIA
PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES, SOCIAL E DO TRABALHO

(In)visibilidades no trabalho: análise da atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva

João Pedro Rodriguez da Silva

M

2025



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**(In)visibilidades no trabalho: análise da atividade nos técnicos de apoio à atividade
inspetiva**

João Pedro Rodriguez da Silva

Outubro, 2025

Dissertação apresentada no Mestrado em Psicologia, área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora **Liliana Maria da Silva Cunha** (FPCEUP)

Avisos legais

O conteúdo desta dissertação é o reflexo das perspectivas, do trabalho e das interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Agradecimentos

Aos meus tios, por estarem sempre presentes e dispostos a ajudar de qualquer forma possível sem medir meios, aconselhando-me e guiando-me ao longo do meu desenvolvimento. Um eterno obrigado pelo carinho que mesmo estando longe sente-se perto.

À minha irmã, pela inspiração diária, pelo apoio e por ter sempre uma palavra a dizer mesmo que seja só para aliviar os momentos de tensão. Obrigado por acreditares em mim e representares casa.

Aos meus avôs maternos, que estiveram sempre lá quando foi preciso. Pelos ensinamentos, conselhos e preocupações um eterno obrigado meus velhinhos.

À minha namorada, Beatriz, a minha Belinha, que foi um exemplo ao longo desta etapa, sempre brilhante e engraçada, um enorme obrigado pelo carinho e suporte em todos os aspetos da minha vida. Sem ti seria mais difícil.

Aos meus amigos, que caminharam ao longo destes anos a construirmos memórias. Um especial obrigado a minha equipa de Kickboxe, Fight With Soul, que nos momentos mais tensos ajudaram-me a relaxar e libertar o stress diário, um obrigado a todos.

À ACT do Centro Local Do Grande Porto que me acolheu e proporcionou os meios para realizar este projeto junto de uma rede de profissionais competentes e prontos a ajudar-me naquilo que precisasse.

À minha orientadora de tese, professora doutora Liliana Cunha, que demonstrou sempre bastante cuidado e atenção durante todo o processo, procurando ajudar-me da melhor forma possível. Obrigado pela orientação, pela paciência e por manter-me motivado.

À Inspetora Isabel Pacheco, que através do seu conhecimento e experiência, permitiu-me ter uma visão do mundo do trabalho que nunca tivera antes. Um obrigado pela paciência e pelos momentos proporcionados, não serão esquecidos.

Um grande obrigado a todos os trabalhadores da ACT, por participarem neste estudo, principalmente por permitirem acompanhá-los nas suas jornadas de trabalho e irem-me esclarecendo dúvidas ao longo do processo.

A todos, um sincero obrigado por acompanharem-me nesta viagem.

Resumo

Este estudo procura compreender a atividade desenvolvida pelos técnicos de apoio à atividade inspetiva na Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), destacando o seu contributo na gestão de processos que são alvo de análise e intervenção por parte dos inspetores do trabalho, mas também o que deste contributo permanece pouco visível. Para dar resposta a este objetivo, foi adotada uma metodologia qualitativa, desenvolvida em duas fases: numa primeira foram realizadas observações da atividade de trabalho dos técnicos, a que se seguiram, numa segunda fase, entrevistas semiestruturadas não só com os técnicos, mas também com inspetores coordenadores, com o intuito de melhor compreender as suas perceções sobre o papel, as dificuldades e o reconhecimento do seu trabalho, bem como o impacto que este tem na sua saúde e bem-estar.

Os resultados demonstram que os técnicos assumem um papel importante na estrutura inspetiva, ao garantir a triagem, organização e gestão dos processos que asseguram a intervenção dos inspetores no terreno, de forma atempada. Contudo, constatou-se que enfrentam diferentes constrangimentos, como sobrecarga de trabalho, falta de recursos e expectativa de um maior reconhecimento, fatores que influenciam o seu desempenho e bem-estar.

Numa conjuntura de importantes mudanças macroestruturais que têm marcado a reconfiguração do trabalho e das condições em que este é exercido (mudanças tecnológicas, ecológicas, demográficas), o aumento do número de processos inspetivos prevê-se maior, exigindo uma monitorização atenta dos tempos de resposta, e criteriosa da sua prioridade, e reivindicando uma outra atenção às exigências que daí derivam para a atividade destes Técnicos.

Palavras-chave: Inspeção do Trabalho; Técnicos de apoio a atividade inspetiva; Inspetores Coordenadores; Atividade de Trabalho

Abstract

This study aims to understand the work carried out by support technicians in the inspection activities at the Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), highlighting their contribution to the management of cases that are subject to analysis and intervention by labor inspectors, as well as the aspects of this contribution that remain less visible. To address this objective, a qualitative methodology was adopted, developed in two phases: in the first phase, observations of the technicians' work activities were conducted, followed, in the second phase, by semi-structured interviews not only with the technicians but also with coordinating inspectors, in order to better understand their perceptions regarding the role, challenges, and recognition of their work, as well as its impact on their health and well-being.

The results show that these technicians play an essential role within the inspection structure, ensuring the screening, organization, and management of the processes that support inspectors' field interventions. However, it was also found that they face several constraints, such as work overload, lack of resources, and the expectation of greater recognition - factors that directly affect their performance and well-being.

In a context of significant macrostructural changes that have marked the reconfiguration of work and the conditions under which it is performed (technological, ecological, and demographic changes), the number of inspection cases is expected to increase, requiring careful monitoring of response times, careful prioritization, and greater attention to the demands this places on the activities of these technicians.

Keywords: Labour Inspection; Support Technicians of Labour Inspection; Coordinating Inspectors; Work Activity

Índice

1. Introdução.....	1
2. Enquadramento teórico	3
2.1. Conhecer o papel da Inspeção do Trabalho.....	3
2.1.1. Inspeção do Trabalho em Portugal: A Autoridade para as Condições do Trabalho.....	3
2.1.2. A função dos inspetores.....	5
2.1.3. A função dos técnicos de apoio à atividade inspetiva	6
2.2. A análise da atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva: o visível e o invisível do trabalho	6
3. Metodologia	7
3.1. Objetivos.....	7
3.2. Contexto de trabalho em estudo	7
3.3. Atividade de trabalho em análise.....	8
3.4. Instrumentos	9
3.4.1 Observações.....	9
3.4.2 Entrevistas	9
3.5. Participantes.....	10
3.6. Procedimento recolha de dados	12
4. Apresentação dos resultados	14
5. Discussão de resultados.....	30
6. Reflexões Finais	33
7. Referências Bibliográficas	35
8. Anexos.....	37

Abreviaturas

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

CLGP – Centro Local do Grande Porto

COL – Contraordenações Laborais

OIT – Organização Internacional do Trabalho

MTSSS – Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

PSST – Prevenção em Saúde e Segurança no Trabalho

SINAI – Sistema de Informação Nacional de Ação Inspetiva

SIP – Serviço Informativo Presencial

1. Introdução

A inspeção do trabalho tem como marco importante da sua origem o período da industrialização, associado a um momento de expressão crescente do trabalho assalariado e a uma necessidade de garantir condições dignas de trabalho (Richthofen, 2006). Desde a sua fundação em 1919, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) tem sublinhado a relevância desta atividade, não só como um meio de fiscalização, mas também como um meio de apoio a empregadores e trabalhadores, no sentido de promover uma cultura de cumprimento da legislação e de melhoria contínua das condições de trabalho (OIT, 2023).

Em Portugal, a Inspeção do Trabalho é assegurada pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), um organismo público que adota um modelo inspetivo dito “generalista” (Walters, 2016), abrangendo domínios como relações laborais, segurança e saúde no trabalho e o combate ao trabalho não declarado e ilegal (ACT, 2023). Apesar da centralidade atribuída aos inspetores, a atividade inspetiva não seria possível sem o suporte de um conjunto de profissionais, designadamente, os técnicos de apoio à atividade inspetiva, responsáveis por assegurar uma série de tarefas administrativas e processuais que apoiam o trabalho dos inspetores no terreno (DGAEP, 2025). Contudo, existe ainda desconhecimento no que toca à atividade destes técnicos. O presente estudo procura, num primeiro momento, apresentar e contextualizar a atividade inspetiva, explicando o seu enquadramento no panorama nacional e internacional, bem como identificar e caracterizar os principais intervenientes nesta atividade. Não obstante, o foco central do estudo é compreender e conhecer a atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva. Nesse sentido, foram definidos três objetivos específicos para ajudar a melhor compreendê-la: explorar os desafios associados à co-atividade de técnicos e inspetores coordenadores; compreender a perceção dos técnicos quanto ao reconhecimento que é feito das suas atividades durante o processo inspetivo; e conhecer a perceção que os mesmos têm sobre o impacto do trabalho na sua saúde.

Para tal, adotou-se uma abordagem qualitativa com recurso a observações e a entrevistas semiestruturadas realizadas não só com os técnicos, mas também com inspetores coordenadores, tendo como referência a atividade dos primeiros como objeto de pesquisa (Silva, 2006). Posteriormente, procedeu-se à análise e à discussão de resultados através de uma análise temática onde foram identificados temas e subtemas-chave para a caracterização da atividade dos técnicos.

Por último, são apresentadas as reflexões finais do estudo onde são debatidos alguns resultados e possíveis propostas de estudos futuros que possam ampliar a visibilidade sobre esta atividade e sobre o seu impacto.

2. Enquadramento teórico

2.1. Conhecer o papel da Inspeção do Trabalho

A origem da inspeção do trabalho está associada ao contexto industrial e ao consequente aumento do trabalho assalariado, caracterizado pela precariedade e pelas fragilidades nas condições de trabalho. Estas circunstâncias motivaram as primeiras formas de resistência organizadas pelos trabalhadores, através de manifestações, que evidenciaram a necessidade de melhorar as condições de trabalho e repensar o papel do Estado na regulação laboral (Richthofen, 2006).

Com o passar do tempo, várias leis foram sendo implementadas com o objetivo de salvaguardar os direitos do trabalhador, sobretudo na área de segurança, saúde e bem-estar. A legislação impulsionou a criação dos primeiros sistemas de inspeção do trabalho, desenvolvidos com o objetivo de fiscalizar o cumprimento das leis e serem os mediadores entre o Estado, os empregadores e os trabalhadores (Richthofen, 2006).

Desde a sua fundação em 1919, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), reconheceu a inspeção do trabalho como uma atividade fundamental no âmbito dos sistemas de administração do trabalho, assumindo um papel central na implementação de políticas laborais e na garantia da aplicação efetiva da legislação laboral. De acordo com a OIT, a inspeção do trabalho além da fiscalização, deve fornecer também apoio técnico aos empregadores e trabalhadores, de forma a promover uma cultura de cumprimento e melhoria das condições de trabalho (OIT, 2023).

Apesar de todos os sistemas de inspeção do trabalho partilharem a missão de garantir a implementação da legislação do trabalho e o emprego, a sua regulação acontece a nível nacional. Cada país membro da União Europeia é responsável por assegurar o cumprimento da legislação no seu próprio território, assim, a organização, a estrutura e as competências das autoridades de inspeção podem variar entre países (Arrigo, Casale, & Fasani, 2011).

2.1.1. Inspeção do Trabalho em Portugal: A Autoridade para as Condições do Trabalho

Em território nacional, a inspeção do trabalho é assegurada pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), um serviço do Estado sob a tutela do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS). Dotada de autonomia administrativa, a ACT exerce a sua ação inspetiva segundo um modelo dito “generalista” abrangendo domínios como

relações laborais, e promoção da saúde e segurança no trabalho, em todos os setores de atividades, incluindo públicos e privados (Walters, 2016; ACT, 2025).

A missão da ACT visa a promoção da melhoria das condições de trabalho, concretizada através das atividades de prevenção, supervisão, auditoria e fiscalização, especialmente no setor privado. A estrutura da ACT assenta num modelo organizacional misto, que inclui diversas áreas funcionais, tais como: atividade inspetiva, promoção da segurança e saúde no trabalho, apoio à gestão, auditoria e assuntos jurídicos, bem como serviços de informação, documentação e relações internacionais (ACT, 2023).

A sua atuação abrange todo o território continental, sendo coordenada a partir dos serviços centrais sediados em Lisboa. Para garantir maior proximidade e eficácia na intervenção, a ACT dispõe de uma rede de 32 serviços desconcentrados, composta por 19 centros locais, nove unidades locais e quatro unidades de apoio aos centros locais (ACT, 2023). Importa referir que, devido ao seu estatuto, as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores possuem inspeções regionais independentes, que não integram a estrutura da ACT (Arrigo, Casale & Fasani, 2011).

Além da sua função tradicional de fiscalização, a ACT tem vindo a desenvolver competências estratégicas em áreas consideradas como prioritárias como uma forma alternativa da sua atuação, especialmente programas sobre o Trabalho Digno, Combate ao Trabalho Forçado e ao Tráfico de Seres Humanos, Diálogo Social, Trabalho Não Declarado e Ilegal, e na participação no Programa Internacional para a Eliminação do Trabalho Infantil. Estes eixos de atuação refletem o alinhamento da ACT com as políticas laborais internacionais e os compromissos assumidos por Portugal em matéria de direitos laborais fundamentais (ACT, 2025).

A ACT enfrenta atualmente um conjunto de desafios que limitam a eficácia da sua ação, entre os quais, o excesso de normas setoriais específicas que dificultam a sua aplicação coerente, tanto para os inspetores como para os empregadores e os trabalhadores. Isto é ainda reforçado pelo modelo generalista, que atribui aos inspetores a necessidade de mobilizar competências em várias áreas, mas dificulta a sua especialização em setores específicos (Cunha et al., 2025).

Outro desafio estrutural prende-se com a predominância de microempresas e pequenas e médias empresas em território nacional, muitas destas empresas recorrendo frequentemente a prestadores externos de segurança e saúde no trabalho cuja qualidade é variável e, em alguns casos, pode ser insuficiente para garantir práticas de prevenção. Esta situação é agravada pela falta de recursos humanos especializados, nomeadamente a escassez de médicos do trabalho e

de peritos em segurança, o que limita a capacidade de resposta tanto da ACT como dos serviços de prevenção.

Além disso, o surgimento de formas atípicas de emprego coloca desafios adicionais à inspeção, como é o caso do trabalho em plataformas digitais, uma área ainda pouco enquadrada no plano legal e regulamentar, exigindo novas metodologias de intervenção e a adaptação por parte da ACT (Cunha et al., 2025).

2.1.2. A função dos inspetores

A função dos inspetores é desenvolvida de acordo com o Referencial para a Atividade (ACT, 2015), nomeadamente o Plano Nacional de Atividades, bem como, as necessidades regionais e os objetivos definidos. O objetivo central da atividade é assegurar o cumprimento da legislação do trabalho e promover condições de trabalho dignas.

No desempenho das suas tarefas, os inspetores possuem um conjunto de poderes legais para a realização das ações inspetivas, entre os quais, visitar e inspecionar locais de trabalho sem aviso prévio, requisitar e examinar documentos, coligir evidências, sob a forma de registo fotográfico e/ou vídeo, e interrogar pessoas sobre o cumprimento da legislação laboral (Decreto-Lei n.º 276/2007, arts. 11.º e 23.º). Tem ainda poderes para determinar a adoção de alterações nos locais, equipamentos e métodos de trabalho sempre que representem uma ameaça direta à saúde ou à segurança dos trabalhadores, ou, em alternativa, solicitar à entidade competente o pedido para serem aplicadas estas alterações (Walters, 2016). Estes poderes são exercidos em função de um serviço público, sujeito a um regime de deveres e incompatibilidades, destinado a garantir a imparcialidade, confidencialidade e a autoridade da função (Decreto-Lei n.º 276/2007, art. 22.º).

Os inspetores do trabalho têm como principais tarefas: promover, controlar e fiscalizar o cumprimento das normas legais regulamentares e convencionais relativas às relações de trabalho; prestar informações e aconselhamento técnico; sugerir alterações normativas quando existe falta de normas ou estas se revelam inadequadas; e cooperar com outras entidades públicas e privadas que exercem atividades semelhantes. A realização destas tarefas concretiza-se através de ações inspetivas que envolvem desde a análise de denúncias até à execução de medidas corretivas ou sancionatórias, sempre em conformidade com o princípio da legalidade (ACT, 2015).

A sua atividade estrutura-se, portanto, em torno dos processos inspetivos, que podem ter origem numa queixa ou denúncia apresentada por trabalhadores ou terceiros, ou numa ação planeada no âmbito do plano estratégico da ACT. A inserção de informação nas diferentes bases

de dados da ACT, ao longo do processo inspetivo, é também da responsabilidade dos inspetores, permitindo registar as matérias recolhidas, os locais de intervenção e os instrumentos utilizados durante o processo. Além das atividades inspetivas propriamente ditas, os inspetores do trabalho podem desempenhar outras funções, como a instrução de processos contraordenacionais, a representação da ACT em fóruns públicos e a recolha e tratamento de dados estatísticos para suporte a políticas públicas (ACT, 2015).

2.1.3. A função dos técnicos de apoio à atividade inspetiva

Se a atividade inspetiva constitui a missão central da ACT, de forma a garantir a fiscalização do cumprimento da legislação laboral e da segurança e saúde no trabalho, esta não poderia desenvolver-se sem o suporte assegurado pelos técnicos de apoio. Estes trabalhadores assumem um papel complementar e essencial, ao garantirem a parte administrativa e processual que sustenta a ação inspetiva no terreno.

A função de técnico de apoio à atividade inspetiva caracteriza-se, então, pelo exercício de tarefas de natureza predominantemente administrativa, centradas na aplicação de métodos e processos com base em diretivas previamente definidas e em instruções de carácter geral (DGAEP, 2025). Trata-se de funções de média complexidade desenvolvidas nas áreas de atuação comuns e instrumentais, mas que, no caso da ACT adquirem um papel específico e diferenciado ao estarem diretamente relacionadas com o funcionamento da atividade inspetiva.

No contexto da ACT, os técnicos desempenham um papel essencial no suporte à atividade inspetiva. As suas tarefas consistem em: prestar apoio às equipas inspetivas, à Equipa de Prevenção em Saúde e Segurança no Trabalho (PSST) e contraordenações; realizar atendimento ao público e proceder à receção de documentos; organizar e arquivar toda documentação da área administrativa, inspetiva e contraordenacional; redigir ofícios, informações e e-mails; bem como registar mensalmente elementos relacionados com a assiduidade, ajudas de custo e organização de reuniões, sendo importante para a realização destas tarefas a existência de uma relação jurídica de emprego público previamente constituída (ACT, 2025).

2.2. A análise da atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva: o (in)visível do trabalho

Conhecer uma atividade de trabalho constitui sempre uma tarefa difícil, pela sua natureza enigmática e pelas suas múltiplas faces invisíveis. Trata-se da procura pela marca do

particular, dos métodos e dos tempos de trabalho, no sentido de transformar o saber-fazer do trabalho em conhecimento teórico, passível de ser analisado e compreendido (Schwartz, 2011).

A análise da atividade de trabalho representa, por isso, um princípio fundamental da Psicologia do Trabalho, que considera indispensável a participação ativa dos trabalhadores neste processo (Vasconcelos & Lacomblez, 2004). A literatura sublinha que a atividade de trabalho só pode ser verdadeiramente compreendida através do contacto direto com trabalhadores e da discussão das informações recolhidas junto destes (Falzon & Teiger, 1995). Assim, compreender a atividade de trabalho não se trata apenas de observar o que é feito, mas também o que não se faz, o que se deveria fazer e o que se gostaria de fazer, relevando a sua complexidade e as margens de manobra associadas (Ombredane e Faverge, 1955; Clot & Leplat, 2005).

Neste sentido, o estudo da atividade dos técnicos de apoio exige uma abordagem sustentada pelo que acontece no contexto real, que vá além da descrição da função. Tal implica conhecer a verdadeira densidade do trabalho, a apreciação e o julgamento feitos sobre os procedimentos e instrumentos de trabalho. Constituindo assim, um conjunto de debates entre as normas prescritas e as formas de regulação individual, sendo que estas formas de regulação individual correspondem a uma tentativa de gerir variabilidades do contexto (Schwartz, 2011).

Assim, torna-se fundamental observar atentamente o quotidiano de trabalho, conversar com os diferentes interlocutores e reconhecer que a atividade nunca se reduz a uma mera realização das tarefas previamente prescritas (Cunha, 2012).

3. Metodologia

3.1. Objetivos

De forma a alcançar o objetivo geral deste estudo, conhecer e compreender a atividade dos técnicos que prestam apoio a atividade inspetiva, definiu-se três objetivos específicos: explorar os desafios associados à co-atividade de técnicos e inspetores coordenadores; compreender a perceção dos técnicos quanto ao reconhecimento das suas atividades no processo inspetivo e conhecer a perceção que têm sobre o impacto do trabalho na sua saúde.

3.2. Contexto de trabalho em estudo

O estudo desenvolveu-se na Autoridade para as Condições do Trabalho na unidade do Centro Local do Grande Porto. Esta unidade tem como áreas de jurisdição, Espinho, Gondomar,

Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

O CLGP encontra-se estruturado em seis pisos, dos quais cinco estão exclusivamente dedicados a atividades relacionadas com a inspeção do trabalho. Esta organização deixa claro uma divisão funcional dos serviços, mantendo na sua grande maioria os técnicos administrativos junto das equipas.

O primeiro piso é destinado ao Serviço Informativo Presencial, onde decorre o atendimento ao público que é assegurado tanto por inspetores como técnicos superiores. No segundo piso, encontra-se a Equipa de Contraordenações Laborais, responsável pela análise, instrução e tramitação dos processos de contraordenações em matéria laboral. O terceiro piso alberga o Apoio à Gestão, coordenado por um inspetor, com o suporte de uma técnica superior. Nesse mesmo piso, funciona a Equipa Inspetiva E, igualmente assistida por uma técnica superior. O quarto piso está reservado à Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), entidade governamental que está focada na prevenção de conflitos coletivos de trabalho e em apoiar políticas públicas nas áreas das relações e condições de trabalho, emprego e formação profissional (DGERT, 2025). As restantes equipas inspetivas estão organizadas nos dois pisos superiores, o quinto piso integra as equipas A e C, bem como o gabinete da Diretora-Geral do CLGP, o secretariado da Direção e o Serviço de Admissão de Correio. No sexto piso estão as Equipas B e F, e ainda a Equipa de Prevenção em Saúde e Segurança no Trabalho, cuja atenção foca-se na fiscalização das condições de saúde, higiene, e segurança no trabalho.

Este levantamento descritivo dos postos de trabalho foi fundamental para compreender a dinâmica entre os diferentes serviços e analisar as relações que existiam com os técnicos de apoio à inspeção do trabalho, de forma a selecionar os participantes deste estudo.

3.3. Atividade de trabalho em análise

Para este estudo foi selecionado um conjunto de técnicos superiores e assistentes técnicos que desempenham um conjunto de funções que influenciam diretamente a inspeção do trabalho, mas que muitas das vezes passam despercebidos. Estes serão denominadas ao longo do estudo como os técnicos de apoio a atividade inspetiva e as suas tarefas enquadram-se essencialmente em dois grandes objetivos: apoio administrativo às equipas inspetivas e gestão da correspondência para a inspeção do trabalho.

3.4. Instrumentos

Quanto aos instrumentos de recolha de dados utilizados, adotou-se uma abordagem metodológica qualitativa. Foi escolhida esta metodologia, pois, através das observações, entrevistas e verbalizações é possível ter conhecimento da atividade real dos técnicos (Barros-Duarte, 1998) e estabelecer uma distinção entre o trabalho real e o trabalho prescrito (Ombredane e Faverge, 1955). Sendo assim, recorreu-se a duas técnicas distintas de recolha de dados: à observação e às entrevistas semiestruturadas.

3.4.1. Observações

A primeira fase de recolha de dados consistiu na observação da atividade de trabalho dos técnicos de apoio a atividade inspetiva, que decorreu num período total de quatro semanas, gerido de acordo com a disponibilidade de cada trabalhador. Esta fase teve como objetivo conhecer as diferentes tarefas que realizam os técnicos e as suas exigências, tendo sido realizados dois momentos de observação com objetivos distintos. Inicialmente, as primeiras observações, realizaram-se de forma aberta permitindo obter uma visão mais abrangente e ainda levantar questões relativas à atividade de trabalho (Leplat, 2000). Foi recolhida informação sobre as tarefas desenvolvidas no período do dia observado (manhã ou tarde), com o intuito de verificar de esse fator tinha influência no volume de trabalho.

Após concluída a primeira ronda, seguiu-se a análise da informação recolhida onde surgiram questões acerca dos processos da atividade. Consequentemente, realizou-se uma segunda ronda de observações, espaçada dois meses da primeira, com a duração aproximada de duas semanas e, esta já orientada por uma grelha de observação (Anexo 1) desenvolvida pelo investigador, elaborada a partir da recolha de informação da primeira observação. Como explica Silva (2006), esta observação procura responder às questões levantadas da observação aberta, focando-se com maior detalhe na atividade de trabalho, revelando a importância de criar um instrumento que permitisse recolher a informação mais relevante de forma organizada e sistemática.

3.4.2 Entrevistas

A fase seguinte foi marcada pela realização de entrevistas, atendendo a que a atividade não pode ser resumida àquilo que é observável, sendo importante para compreender as várias tarefas da atividade explicações dos trabalhadores (Guérin et al. 1991; Leplat 2000). De forma

a compreender a atividade dos técnicos, foram realizadas duas entrevistas a cada participante de dois grupos de trabalhadores diferentes, os inspetores coordenadores das equipas inspetivas e os técnicos de apoio, cujo trabalho está sempre em interação. As entrevistas ocorreram em períodos distintos da fase de recolha de dados do estudo, tendo sido primeiro realizadas as entrevistas aos inspetores coordenadores. Ainda foi realizada uma entrevista, no mesmo período dos coordenadores a uma inspetora de trabalho, devido à sua relevância e proximidade com a tarefa de coordenação de equipa. Foi elaborado um guião de entrevista para os técnicos de apoio à atividade inspetiva (Anexo 2), e um guião para os inspetores coordenadores (Anexo 3).

Estes guiões foram aplicados de forma a seguirem uma linha de raciocínio lógica, mas deixando espaço para os trabalhadores acrescentarem informação relativa à atividade (Longhurst, 2003), possibilitando a abordagem de temas que não seriam suscetíveis de aprofundamento durante as observações.

3.5. Participantes

A investigação dividiu-se em duas fases. A primeira fase desenvolveu-se junto dos técnicos de apoio à atividade inspetiva, na qual foram realizadas observações da atividade no contexto de trabalho. A segunda fase incluiu a realização de entrevistas com os coordenadores das equipas inspetivas e com os técnicos de apoio à atividade inspetiva, que participaram em entrevistas individuais. O grupo dos coordenadores, teve como participantes os coordenadores das equipas inspetivas A, B, C, D e E. Já os técnicos selecionados pertencem a diferentes equipas de trabalho, tanto às inspetivas como a outros serviços que apoiam a inspeção do trabalho, como é o caso do Correio e do Apoio à Direção.

A primeira fase foi composta por um total de sete participantes distribuídos por diferentes equipas e postos de trabalho, tal como ilustrado na Tabela 1.

Tabela 1*Caracterização Técnicos de Apoio a Atividade Inspetiva integrantes da primeira fase*

Participantes	Idade	Sexo	Função	Equipa	Antiguidade
P1	55	Masculino	Assistente Técnico	B e F	4 anos
P2	55	Feminino	Técnico Superior	Secretariado da Direção	17 anos
P3	61	Feminino	Técnico Superior	A e C	25 anos
P4	50	Feminino	Técnico Superior	E	10 anos
P5	61	Feminino	Assistente Técnico	D	10 anos
P6	64	Feminino	Técnico Superior	Secretariado da Direção e Recursos Humanos	38 anos
P7	66	Feminino	Assistente Técnico	Correio	17 anos

O grupo de análise foi composto por quatro técnicos superiores e três assistentes técnicos. Os participantes estão identificados na Tabela 1 pela letra P (participante) seguida de um número sequencial. De entre esses apenas um indivíduo é do sexo masculino e os restantes seis do sexo feminino. O participante P1 presta apoio administrativo às equipas inspetivas B e F, o P3 às equipas A e C, o P4 à equipa E e o P5 à equipa D. Estes participantes, por norma, somente prestam apoio administrativo às equipas às quais estão atribuídos. Já os restantes participantes desempenham funções de apoio administrativo aos outros serviços suplementares a inspeção do trabalho, nomeadamente, P6 que é responsável por assegurar o Secretariado da Direção e os Recursos Humanos e P7 responsável por gerir e administrar a entrada de correio da inspeção do trabalho. Relativamente à antiguidade, apenas um técnico tem um percurso na ACT inferior a 10 anos (14,29%), enquanto, os restantes desempenham a atividade há mais de 10 anos (85,71%).

A segunda fase do estudo, que envolveu a condução das entrevistas, contou com a participação dos coordenadores das equipas inspetivas, de uma inspetora e dos técnicos acima identificados. Os inspetores coordenadores são representados pela letra IC (inspetor(a))

coordenador (a)) seguido de um número como está presente na Tabela 2. A segunda fase terminou com as entrevistas realizadas aos técnicos de apoio à atividade inspetiva - cf. participantes descritos na Tabela 1.

Tabela 2

Caracterização Inspetores integrantes nas entrevistas

Participantes	Idade	Sexo	Equipa Inspetiva	Antiguidade
IC1	54 anos	Masculino	Equipa A	20 anos
IC2	59 anos	Feminino	Equipa D	24 anos
IC3	60 anos	Feminino	Equipa B	20 anos
IC4	56 anos	Feminino	Equipa E	24 anos
IC5	64 anos	Feminino	Equipa C	38 anos
IC6	56 anos	Feminino	Equipa C	29 anos

3.6. Procedimento recolha de dados

O processo de recolha de dados iniciou-se com um pedido aos trabalhadores, neste caso aos técnicos de apoio à atividade inspetiva. A oportunidade de aceder a este contexto de trabalho, surgiu por meio da realização de um estágio curricular na organização, o que permitiu conhecer de perto os trabalhadores e estabelecer contacto de forma mais facilitada.

Procurou-se compreender, então, a disponibilidade de cada trabalhador e agendar com os mesmos uma possível data para o primeiro momento de observação deste estudo. Após serem definidas as datas, foi partilhado com os técnicos, o consentimento informado (Anexo 4), onde constava a informação mais detalhada relativa ao objetivo de estudo e ao pedido de autorização para ser efetuado o acompanhamento das suas atividades durante o período de trabalho. As observações decorreram ao longo de quatro semanas, distribuídas por três meses diferentes, permitindo analisar a atividade em diferentes fases, captando o antes e o depois da rotação dos CAE pelas equipas inspetivas.

Na primeira ronda de observações foram acompanhados sete técnicos de apoio à atividade inspetiva, com o intuito de o investigador se inteirar do conteúdo do trabalho e dos termos usados, a fim de, familiarizar-se com os diferentes processos que constituem a atividade

em questão. Na segunda fase, já com a informação das primeiras observações consolidada, iniciou-se uma segunda ronda, desta vez orientada por uma grelha de observação, onde eram feitos registos concretos do trabalho dos técnicos, nomeadamente, características da atividade, relações laborais, formação, horário, equipamento e ferramentas utilizadas, dificuldades e constrangimentos associados às condições de trabalho e ao ritmo de trabalho.

Nesta segunda fase de recolha de dados foram realizadas entrevistas a dois grupos de trabalhadores diferentes, os inspetores coordenadores das equipas inspetivas e os técnicos de apoio à atividade inspetiva. A par das entrevistas realizadas aos inspetores coordenadores, foi proposta a participação de uma inspetora (IC6). Esta foi escolhida não apenas pela sua experiência e antiguidade na atividade, mas também por já ter coordenado uma equipa inspetiva e ainda desempenhar essas funções na ausência do coordenador da equipa em que está atualmente integrada.

As entrevistas aos inspetores coordenadores foram realizadas em primeiro lugar. O intuito destas era recolher informações acerca do reconhecimento da atividade dos técnicos de apoio através do grupo de trabalhadores que mais interage e depende da sua atividade. E através destes, perceber qual o impacto do trabalho dos técnicos na inspeção do trabalho.

Para tal, foi desenhado um guião de entrevista que incluiu diferentes temas: evolução da atividade, caracterização geral do que fazem, tarefas específicas, competências/experiência de trabalho, recursos vs dificuldades, reconhecimento da atividade e propostas de melhoria. Antes da sua realização foi partilhado com os inspetores coordenadores o consentimento informado, onde constava o objetivo do estudo em questão, bem como a caracterização da metodologia de recolha de dados que iria ser utilizada. Foi assegurada a confidencialidade da informação recolhida e o reforçado o cariz voluntário da participação nas entrevistas. As entrevistas decorreram ao longo de duas semanas, nos gabinetes dos coordenadores, por oferecerem as condições necessárias para a gravação de áudio. Cada entrevista teve aproximadamente a duração de quarenta minutos.

As entrevistas junto dos técnicos de apoio à atividade inspetiva realizaram-se dentro dos mesmos parâmetros. No momento de contacto com os técnicos, foi definida a disponibilidade de cada um e foi partilhado o consentimento informado, também este com a informação acerca do objetivo do estudo e informações sobre a proteção, tratamento e armazenamento de dados. Salientou-se, ainda, a possibilidade de terminarem a entrevista em qualquer altura, colocando ênfase no carácter voluntário das mesmas. As entrevistas aos técnicos decorreram em salas privadas, dentro da organização, de forma a evitar interrupções associadas à atividade, mas também para garantir a privacidade e condições efetivas para que se sentissem confortáveis na

expressão do seu ponto de vista, uma vez que muitos deles partilham o local de trabalho com mais trabalhadores. Contudo dois técnicos realizaram a entrevista no seu espaço de trabalho. Um dos técnicos colocou em pausa as tarefas que estava a realizar no momento, garantindo apenas que a correspondência que recebia não era de cariz urgente. O outro técnico continuou a realizar as suas tarefas ao longo da entrevista, procurando responder às questões e adiantar trabalho em simultâneo. Esta decisão partiu do próprio técnico, uma vez que lhe havia sido proposta a possibilidade de realizar a entrevista noutro horário, caso assim o desejasse.

O guião das entrevistas procurou salientar a singularidade da atividade através da sua perspetiva em relação à: evolução da atividade; caracterização geral das suas tarefas e da sua singularidade; competências mobilizadas; dificuldades/desafios e recursos para os ultrapassar; perceção face ao reconhecimento do seu trabalho; possíveis propostas de melhoria e impactos da atividade na saúde e bem-estar. Esta última categoria, foi integrada no guião de entrevista devido à informação recolhida durante as observações da atividade dos técnicos de apoio. Durante estas entrevistas, por conta das observações realizadas, as categorias puderam ser exploradas de forma mais detalhada, recorrendo a exemplos observados, permitindo assim enriquecer o conteúdo das entrevistas.

4. Apresentação dos resultados

As entrevistas e as observações realizadas aos técnicos de apoio à atividade inspetiva tiveram como principal objetivo compreender a perspetiva destes profissionais relativamente à atividade que desempenham, as suas exigências e o impacto por estas causado. Já nas entrevistas realizadas aos coordenadores, procurou-se compreender a sua perceção relativamente à atividade desenvolvida pelos técnicos, uma vez que, os coordenadores das equipas inspetivas são aqueles que, na ACT, mais interagem com estes profissionais e cujo trabalho depende, em grande medida, da atuação dos técnicos.

As questões contempladas nas entrevistas permitiram abordar diferentes tópicos, de modo a possibilitar a construção de uma visão interna do exercício da atividade, assim como, uma análise mais aprofundada e contextualizada do seu contributo para o processo inspetivo.

Apresentam-se as categorias resultantes da análise dos dados recolhidos provenientes das observações e das entrevistas realizadas aos inspetores coordenadores e aos técnicos de apoio à atividade inspetiva, permitindo organizar de forma estruturada os contributos dos diferentes participantes, e evidenciando as dimensões centrais que emergiram do processo de análise de dados.

Foi realizada uma análise temática aos dados recolhidos, que teve por base os pressupostos definidos por Braun e Clarke (2006). Com o objetivo de estruturar a informação recolhida, procedeu-se à transcrição integral e cuidada dos registos áudio das entrevistas de ambos os grupos. Após as transcrições, foi realizada uma leitura atenta e repetida com o propósito de garantir a familiarização com o seu conteúdo. A partir desta leitura e seguindo uma lógica indutiva, foi possível identificar códigos iniciais que ajudaram a definir os temas apresentados. Posteriormente, os temas emergentes da análise das entrevistas foram organizados de acordo com uma lógica dedutiva, procurando alinhá-los com os objetivos do estudo (Braun & Clarke, 2006). Neste processo foram definidos os subtemas e a sua respetiva contextualização, devidamente fundamentados pelas verbalizações dos participantes, dando origem a Tabela 3 e a Tabela 4.

Tabela 3

Percepção dos técnicos sobre a própria atividade

Tema	Subtema	Contextualização	Verbalizações
Evolução da atividade	da <i>É muito exigente</i>	Ao longo dos anos os técnicos de apoio à atividade inspetiva ajustaram-se às mudanças que lhes foram apresentadas, algumas favoráveis, outras percebidas como fatores de constrangimento. A discrepância entre o número de técnicos e o número de inspetores influenciou, ao longo dos anos, a atividade de ambos.	“Antes era um pouco mais simplificado, não tinha tanta complexidade. Hoje é muito mais exigente, devido aos tempos que correm e às exigências dos utentes.” (P3) “Acho que em termos de volume de trabalho da parte inspetiva, está maior” (P4) “Na altura eram menos inspetores... hoje em dia noto grande diferença, muito mais responsabilidade, compromisso e exigência.” (P3) “Hoje em dia temos de estar sempre a correr contra o tempo, não há pausas.” (P7) “Antes só tinha uma equipa inspetiva, agora é tudo a dobrar. Os papéis estão a dobrar e os pedidos também estão a dobrar, torna-se mais complicado” (P1)
	<i>No início receber um email tinha</i>	O surgimento do S360 e do SINAI alterou as rotinas dos trabalhadores. Apesar de	“O S360 veio ajudar-nos, mas caem muitos e-mails de utentes a pedir ponto de situação, e isso dá-nos

piada, agora úteis, são considerados pela maioria
dezenas... pesados e pouco fiáveis. A carga de dados
 que a ACT recebe diariamente tornou
 obsoleto o SINAI sendo necessário
 expandir para um novo software, contudo
 sem se desfazer por completo do SINAI, o
 que refletiu tarefas repetidas para os
 técnicos de apoio.

voltas e perde-se tempo.” (P3)
 “Entrou agora um programa novo, o S360...
 complica mais o serviço, obriga a registos mais
 exaustivos.” (P5)
 “Quando o sistema bloqueia, perdemos horas de
 trabalho.” (P2)
 “O SINAI é pouco intuitivo e obriga a duplicar
 registos.” (P4)

“A matéria-prima da ACT são dados, nós
 trabalhamos com dados. Montes de dados chegam-
 nos aqui todos os dias e nós neste momento, não
 temos uma aplicação que não permita fazer o
 tratamento deste volume de dados.” (P1)

Teletrabalho

É útil, mas não é O teletrabalho trouxe flexibilidade e
para todos produtividade, mas também representa
 mais horas de trabalho, isolamento e
 dificuldades técnicas.

“No teletrabalho acabo por trabalhar mais horas.
 Acordo normalmente às sete horas da manhã tomo o
 meu café e já vou logo ver emails” (P3)
 “Gosto da flexibilidade, mas a sobrecarga é maior
 em casa” (P7)

			“O teletrabalho ajuda, mas os sistemas bloqueiam. Neste momento estou à espera de que a direção me dê um computador para fazer o meu trabalho” (P5) “É útil para conciliar a vida pessoal” (P4)
Contributo processo inspetivo	no	<i>Somos o início de tudo</i>	Os técnicos asseguram a qualidade da informação antes de chegar aos inspetores. São vistos como o início da estrutura dos processos inspetivos. A ausência da sua atividade refletiria num trabalho extra para inspetores de trabalho e coordenadores de equipas inspetivas que lhes seria cobrado atividade de inspeção do trabalho em concreto. “A forma como fazemos o trabalho, com rigor e diligência, tem muito impacto na atividade inspetiva.” (P3) “Sem nós, os inspetores não fazem nada, porque neste momento não têm autonomia para abrir processos.” (P5) “O nosso apoio garante que os processos estão completos e prontos para análise.” (P4) “Se não fizermos bem o registo, os inspetores não conseguem avançar. Empata logo o desenrolar dos processos” (P2)
		<i>É fazer de tudo um pouco</i>	As tarefas administrativas são diversificadas e adaptadas à realidade de trabalho. Triagem, registos, notificações e abertura de processos, e ainda digitalização e organização da informação. “Faço triagem no S360 e e-mails, envio notificações, registos de correspondência, até tiro fotocopias para alguns inspetores” (P3) “Faço abertura de processos inspetivos, tudo devidamente pesquisado para depois distribuir aos

Relação com diferentes atores da inspeção

os	Dependendo das qualificações, o técnico pode ser requisitado noutras áreas para além da administrativa.	inspetores. Quando recebem, já esta tudo confirmado” (P5) “Registo pedidos de utentes, notificações e ofícios. É distribuir o correio por todas as equipas, tudo o que entra no correio enviar para cada equipa com o respetivo CAE” (P8) “Sou responsável também por prestar apoio informático aos colegas, já que tenho facilidade na área e gosto de ajudar.” (P1)
os	Os coordenadores dependem fortemente dos técnicos, dado que estas funções estão intrinsecamente interligadas. A confiança e autonomia tendem a aumentar à medida que aumenta a experiência de colaboração.	“A colaboração com a coordenadora é excelente, não tenho razão de queixa.” (P5) “Os coordenadores foram vendo que eu ia resolvendo os assuntos e deram-me liberdade para tratar de processos por mim.” (P3) “A coordenadora confia no meu trabalho e delega tarefas com autonomia. Aprendemos a confiar no trabalho uma da outra.” (P4) “Sinto que a coordenadora me dá margem para propor soluções, e isso motiva.” (P4)

<i>Com os Inspetores</i>	Já mais distante, o apoio aos inspetores diminuiu, mas continua a ser importante em situações de dúvida ou falta de informação. Recorrem aos técnicos quando procuram informações específicas de processos inspetivos ou até mesmo para enviarem correspondência a utentes que procuram saber atualizações do processo.	“Antes dava apoio aos inspetores em todas as etapas... hoje são eles que fazem, só os coordenadores continuam a contar connosco.” (P3) “Ajudamos os inspetores quando falta alguma informação nos processos.” (P4) “Já tive inspetores a agradecer por localizar processos antigos que eles não encontravam.” (P7)
<i>Com os pares</i>	A relação com os pares é essencial devido à sobrecarga e frequentes substituições. A partilha entre trabalhadores mais e menos experientes visa manter a eficácia do trabalho.	“Quando estou de férias, os colegas ajudam as equipas, mas não é a mesma coisa. Depois quando volto tenho de repor muito do trabalho que foi deixado pendente ou feito de forma diferente” (P3) “Tentamos sempre dividir o trabalho quando alguém falta.” (P4) “É essencial haver entreajuda, porque estamos todos sobrecarregados. Às vezes, a colega quando não está tão ocupada com processos ajuda-me com os modelos” (P2) “Para mim é chato, eu ter os conhecimentos e não ajudar as pessoas.” (P1)

Recursos materiais	<i>Falha rede, falha tudo</i>	São apontadas limitações nos equipamentos e softwares, que levam ao atraso do trabalho e aumentam a frustração entre os trabalhadores uma vez que o trabalho que não é feito num dia acumula para o seguinte.	“Com o material informático que temos, o portátil bloqueia com muitas janelas abertas.” (P5) “Falta investimento em equipamentos, os computadores são lentos. A impressora como viu, às vezes dá, às vezes não, tem assim alguns problemas” (P4) “Quando os servidores caem, ficamos parados sem conseguir avançar.” (P2)
Reconhecimento do trabalho	<i>Já nem ligo a isso</i>	O reconhecimento é desigual. Enquanto coordenadores valorizam a atividade dos técnicos, inspetores e direção tendem a desconhecer o contributo dos técnicos fixando o mérito nas avaliações realizadas. Muitas vezes são abertas formações para inspetores de trabalho e raramente são realizadas formações direcionadas aos técnicos de apoio a atividade inspetiva	“O nosso trabalho é muitas vezes invisível dentro da ACT.” (P2) “Acho que o nosso trabalho é valorizado diariamente, mas depende de nós sermos proativos e querermos mesmo isto” (P3) “A nível de trabalho, não me sinto valorizada... é fazer e tem que estar feito.” (P5) “ Levo um ponto de classificação é a mesma classificação que levam outras pessoas que não fazem nada, que passam a vida de atestado ou a faltar.”; “Tenho noção, os objetivos eu acho que os atinjo, só que é a mesma coisa que não atingir.” (P8)

			“Muitas vezes só lembram de nós quando algo falha.” (P7)
Saúde e bem-estar	<i>O desgaste é real</i>	O excesso de processos e prazos curtos gera diariamente stress aos trabalhadores conduzindo a um desgaste físico e emocional.	“Chego a casa cansada, muitas vezes até trabalho na hora de almoço para não deixar acumular.”; “Tenho duas equipas não posso deixar acumular então o cuidado é a dobrar” (P3) “Saio daqui super stressada, e às vezes levo trabalho para casa até às 11 da noite.” (P5) “A pressão diária é enorme, principalmente quando há prazos curtos para vários pedidos estou só uma” (P4) “Já tive problemas de saúde por excesso de <i>stress</i>.” (P2) “Sinto muito desgaste físico e mental, é difícil desligar, sabe, já venho de uma geração que dá valor ao trabalho bem feito” (P7)

Aprendemos a gerir Apesar das dificuldades, os técnicos desenvolvem estratégias pessoais para lidar com o *stress* e manter a produtividade no seu trabalho.

“O fundamental é dormir bem e descansar, para ter energia no dia seguinte, ter um sono reparador.” (P3)

“Quando estou stressada, levanto-me da cadeira e vou respirar ar puro.” (P5)

“Costumo gerir o *stress* com pequenas pausas e caminhadas. Já sofri muito com *stress* e *burnout*, já não deixo chegar a esse ponto” (P4)

“Até à data tem uma coisa boa que é, quando eu saio na porta lá em baixo, a ACT acabou, desliga e acabou. Não penso mais nisso” (P1)

“Procuro organizar melhor o dia para não acumular *stress*.” (P7)

Tabela 4

Percepção dos Coordenadores acerca da atividade dos técnicos

Tema	Subtema	Contextualização	Verbalizações
Apoio na coordenação	<i>Triagem Inicial</i>	Caracterizada como a tarefa mais importante da atividade dos técnicos, a triagem consiste em toda pesquisa prévia à abertura de um processo inspetivo, de forma a garantir a autenticidade dos dados e evitar repetições.	“Essa triagem é muito importante porque nos permite depois decidir se arquivar, distribuir ou juntar” (IC1)
	<i>Despacho e organização</i>	A organização da correspondência que é recebida pelas equipas inspetivas é devidamente filtrada de forma a priorizar os casos urgentes. Ainda têm como função atualizar o estado dos pedidos conforme a sua evolução e notificar os utentes caso procurem informação.	“É o apoio administrativo que trata do correio, cartas registadas, e depois devolve já arquivado” (IC4) “E por também um enriquecimento, por mudar de estado, digamos assim, após o enriquecimento, mudar o estado do pedido, para ser já tratado” (IC3) “A pessoa que faz um pedido há 15 dias, um mês, dois meses, eventualmente a situação já se resolveu, ou então mantém se tudo igual ... são eles a primeira linha de contacto para informar as pessoas” (IC3)

Evolução da atividade ao longo dos anos	<i>Introdução do software</i>	SINAI e mais recente o S360, são os <i>softwares</i> base utilizados pela ACT para registar os processos inspetivos e todas as nuances associadas aos mesmos. Exigiu uma grande adaptação ao nível de competências informáticas de todos os trabalhadores.	“Com a obrigatoriedade dos registos informáticos, tudo que estava no papel passou a ser passado para o sistema informático” (IC1) “O trabalho de há 10 anos nesta parte era um trabalho mais, como hei de dizer, mais manuscrito, mais administrativo, na essência da palavra” (IC1) “Quando eu para cá entrei era impensável eu ter de registar os instrumentos inspetivos que usamos. Eu chegava pegava a nota que chegava de uma visita inspetiva, chegava ao pé da técnica, entregava-lhe o processo e ela tratava do registo de todo o processo” (IC6)
	<i>Diferença no número inspetores – técnicos</i>	Após o concurso de 2009, de forma a atingir as metas de inspetores definidas pela OIT, o número de inspetores cresceu exponencialmente comparativamente ao número de técnicos disponíveis.	“Havia menos inspetores, permitia aos administrativos fazerem mais apoio que hoje já não conseguem.” (IC5) “Aqui há alguns anos era um técnico por equipa, e agora não, é em alguns casos um para duas equipas, nós eramos 30 e tal e passamos a ser 50, também há aqui uma diferença muito grande” (IC6)
	Organização do Coletivo	<i>CAE e distribuição</i>	Cada equipa inspetiva é responsável por um conjunto de CAEs e conforme a “Se o CAE não for da equipa A, a colega tem a autonomia para meter logo para a equipa correspondente” (IC1)

	correspondência que é recebida, o técnico confirma se o CAE pertence à/sua/suas equipa/as e entrega o pedido à coordenação, ou averigua se terá que ser reencaminhado para outra.	“Temos vários CAE e cabe aos técnicos saberem quais são também, ou terem nota, assim a distribuição é mais fácil e não corremos o risco de haver erros” (IC4)
<i>Engrenagens a funcionar</i>	A eficácia do trabalho inspetivo está dependente de um coletivo que se articule em permanência	“Isto é assim mesmo, se o trabalho é mal feito a montante terá um mau resultado a jusante, somos todos engrenagens da mesma máquina” (IC3) “E isto sempre foi deficitário o meu, desde que estou na coordenação, já não sei a quanto tempo o que acaba por causar um acréscimo nas minhas funções” (IC3)
<i>Substituir aabranda tudo</i>	Devido a férias ou motivos pessoais, as equipas inspetivas perdem, momentaneamente, o técnico de apoio acostumado a lidar com os processos da mesma, criando a necessidade de o substituir por um outro, alheio aos processos pendentes, e causando por sua vez atrasos no trabalho.	“Quando fica um colega a substituir, temos de explicar como a equipa trabalha para adaptar o trabalho ao nosso.” (IC1) “Neste momento, eu acho que o impacto da ausência de um técnico é maior por causa do apoio à coordenação, por causa do S360” (IC6)

Influência da Autonomia na ordem de coordenação	A ACT por receber diversos pedidos diariamente, demanda um grande conhecimento das matérias trabalhadas e cabe aos técnicos filtrarem de forma autónoma toda a informação que não compete à equipa ou ao centro, sem questionar os coordenadores.	“Um bom apoio administrativo é meio caminho andado para que as coisas inspetivas corram bem” (IC4) “O apoio administrativo antecipa pedidos e faz a pesquisa prévia, ajuda muito na nossa distribuição de processos” (IC1) “Tem que fazer um trabalho cuidado, todos os dias visitar aquelas tarefas que já sabe à partida que são suas, não precisa de perguntar ao inspetor e reencaminha logo se aparecem matérias de Câmaras ou outras entidades, isso não precisa da autorização de ninguém e é uma ajuda” (IC3)
Consequências da sobrecarga de trabalho	<i>Tudo é para ontem</i> Com a constante entrada de processos no sistema, a resposta dos técnicos tem de ser rápida de forma a coincidir com as datas do despacho dos coordenadores e restantes prazos.	“A pressão dos prazos e solicitações condiciona muito a atividade do apoio administrativo” (IC2) “Quando os prazos encurtam começamos a ter mais erros, em ambas as partes” (IC4)
<i>Acumulação de equipas</i>	Devido às baixas na equipa de técnico de apoio, foi necessário alguns dos técnicos assumirem mais que uma equipa inspetiva.	“Há colegas que dão apoio a duas equipas, o que significa dobrar o trabalho e adaptar-se a duas realidades” (IC1) “Era importante que cada equipa inspetiva tivesse pelo menos dois técnicos” (IC2)

Jornada de trabalho	<i>Prolongamento do horário</i>	Com a sobrecarga de pedidos que a ACT enfrenta, as equipas são forçadas muitas vezes a exercer as suas funções para além do horário de trabalho, quer seja em teletrabalho ou presencial.	“O meu apoio muitas vezes tem trabalhado até tarde e ao fim de semana quando não deveria” (IC2) “Muitas das vezes quero uma informação rápida com o meu apoio e não consigo, não é, aqui no presencial é mais simples somente dirijo-me ao gabinete e esclareço os assuntos” (IC2)
	<i>Falhas que costumam</i>	Com a digitalização dos processos surgiu a necessidade de criar bases de dados próprias para inserir a informação recolhida, contudo existem falhas que atrasam a atividade inspetiva.	“As plataformas S360 e SINAI não estão integradas, obrigam a trabalho duplicado” (IC4) “O SINAI é uma plataforma antiga e pouco amigável, consome muito tempo” (IC4) “Temos falhas constantes no servidor o que impossibilita o trabalho de todas as equipas, como já viu o meu computador está sempre a ir abaixo” (IC5) “Com a entrada em vigor do S360, que supostamente é uma ferramenta que vinha facilitar a atividade inspetiva, eu acho que sobretudo os técnicos que nos dão apoio passaram a ter muito mais trabalho” (IC6)

Reconhecimento e formação de carreira	<i>Visibilidade interna</i>	O reconhecimento surge com a proximidade à atividade e aumenta com a eficácia dos técnicos. Quanto mais reconhecido é o técnico mais funções e responsabilidades são atribuídas.	“Não são muito reconhecidos... sobretudo os coordenadores são quem sentem o impacto do trabalho deles” (IC4) “Acho que eles são, um bocadinho, a face oculta deste processo todo.” (IC6) “É reconhecido quando há diligência, como a colega que faz tudo com rigor e a tempo” (IC1)
	<i>A casa esquece-se deles</i>	Ao longo do ano são proporcionadas diversas formações aos inspetores, mas muito poucas aos técnicos administrativos, realçando o desfalque no investimento da organização nestes trabalhadores.	“Os administrativos precisam de muita formação, mas muitas vezes a casa esquece-se deles” (IC4) “Que eu saiba eles não têm formações como nós. Recebem no início um acompanhamento, mas pouco mais que isso” (IC5) “Se as pessoas que, por fatores diversos, sejam um bocadinho mais, não quero dizer limitadas, mas é isso mesmo, nas suas competências, nas suas capacidades, a casa também não me parece que se preocupe muito com isso e que lhes vá disponibilizando formação” (IC6)
	<i>Perspetiva Profissional</i>	A progressão de carreira é vista como algo difícil de alcançar uma vez que está muito vinculada às avaliações feitas.	“Seria necessário definir funções técnicas claras na ACT, para valorizar a carreira” (IC1)

5. Discussão de resultados

A análise dos dados recolhidos junto dos participantes permitiu não só conhecer a atividade de trabalho dos técnicos de apoio à atividade inspetiva, mas também compreender as percepções destes trabalhadores e dos inspetores coordenadores relativamente a esta atividade (Falzon & Teiger, 1995). Os dados evidenciaram a existência de semelhanças e diferenças nas percepções de ambos os grupos, o que contribui para mostrar diferentes dimensões da (in)visibilidade relativamente a esta atividade.

Tanto os técnicos como os inspetores coordenadores reconhecem que a atividade dos técnicos de apoio é essencial para o funcionamento da ACT e para a eficácia da inspeção do trabalho. Ambos os grupos consideram que tarefas como a triagem inicial dos processos, a organização da correspondência, a filtragem e a atualização de informação nos sistemas informáticos (SINAI e S360) constituem etapas críticas para o bom funcionamento da ação inspetiva. Esta convergência é particularmente evidente quando os coordenadores descrevem o apoio prestado pelos técnicos como “meio caminho andado para que as coisas inspetivas corram bem” (IC4) e quando os próprios técnicos afirmam ser “o início de tudo” no contributo para os processos inspetivos. Ficando desta forma claro que independentemente do tipo de tarefas realizadas pelos técnicos de apoio à atividade inspetiva, a sua qualidade tem um grande impacto no desenrolar dos processos inspetivos.

Os coordenadores reconhecem a individualidade de cada técnico de apoio, dado que na ausência do trabalhador responsável pela sua equipa, a execução das tarefas não decorre da mesma forma (Schwartz, 2011). Existe como que uma experiência de trabalho conjunta entre coordenador e técnico, em que cada um conhece bem a forma de trabalhar do outro, em torno dos mesmos cenários e objetivos, permitindo criar um método de trabalho em que se ajudam mutuamente. Isto significa que a substituição destes técnicos implica, frequentemente, um atraso no progresso do trabalho da equipa, uma vez que o técnico substituto não está a par de todos os processos da equipa nem da forma de trabalho do coordenador em questão, tornando-se propício a cometer mais erros.

Para além da importância comumente reconhecida à atividade, ambos os grupos concordam que esta sofreu uma grande transformação tecnológica ao longo dos anos com a introdução dos novos *softwares* SINAI e o S360, que levaram à digitalização dos processos inspetivos. Técnicos e coordenadores referem que estas mudanças aumentaram simultaneamente a exigência de competências informáticas e a complexidade das tarefas,

exigindo a readaptação do dia a dia de trabalho por parte do técnico na sua atividade através de formas de regulação individual para dar resposta as mudanças que foram surgindo (Schwartz, 2011). Esta readaptação devido à utilização de novas tecnologias e exigência das condições de trabalho distintas constituem novos riscos para a saúde e bem-estar dos trabalhadores (Silva & Tavares, 2012).

Outro ponto de encontro entre estes dois grupos é a perceção da atividade como parte de uma engrenagem coletiva, na qual qualquer falha cometida no início do processo compromete a qualidade do sucesso do mesmo a longo prazo. De igual modo, os dois grupos consideram que o número de técnicos de apoio à atividade inspetiva é desproporcional face à crescente procura, agravando a pressão e a sobrecarga de trabalho (Walters, 2016).

No que se refere às diferenças, os coordenadores tendem a ver a atividade dos técnicos de apoio como um apoio operacional, cuja qualidade influencia diretamente os resultados dos processos inspetivos, principalmente a capacidade de filtrar informação, a rapidez na resposta e o rigor com registos realizados. Esta perceção aproxima-se da lógica apresentada por Guérin et al. (1991), referente ao trabalho prescrito, onde o técnico é avaliado pela conformidade e a eficácia do trabalho realizado dentro dos prazos definidos.

Já os técnicos descrevem a sua atividade como sendo mais complexa, com aspetos pouco visíveis aos olhos de outros trabalhadores da organização, como a gestão de forma autónoma das tarefas diárias, que em alguns casos, pode incluir a gestão de duas equipas inspetivas diferentes e todos os processos associados às mesmas. Destacam o carácter multifacetado de tarefas, que exigem um amplo leque de conhecimentos para serem desempenhadas, além da sobrecarga de trabalho e da pressão associada ao cumprimento dos prazos. As suas verbalizações revelam que, para além da triagem e da organização de informação, o trabalho implica gerir interrupções constantes, falhas informáticas, prazos curtos e solicitações simultâneas, o que provoca uma redefinição permanente de prioridades, exigindo uma regulação individual para evitar erros e garantir a continuidade do processo inspetivo. Outra diferença marcante prende-se com a perceção do reconhecimento do trabalho, embora os coordenadores reconheçam a importância dos técnicos e salientem a sua qualidade, a autonomia e a prontidão, os técnicos sentem que esse reconhecimento não se traduz em benefícios, como oportunidades de formação e progressão de carreira. Fica evidente que o sistema de avaliação em uso gera insatisfação nos técnicos. Esta perceção decorre da sensação de que, independentemente do esforço e da qualidade do trabalho desenvolvido, o seu desempenho não é devidamente valorizado nas pontuações atribuídas.

No que se refere à percepção dos técnicos em relação à saúde e bem-estar, a sobrecarga de trabalho surge como a principal fonte de *stress*, cansaço físico e desgaste emocional. Os técnicos relatam sintomas de exaustão, dificuldades em desligar do trabalho após o horário laboral e a necessidade de recorrer a estratégias de regulação individual de forma a reduzir os efeitos negativos na atividade.

Sendo assim, os técnicos de apoio assumem um papel essencial no funcionamento eficaz da ACT, contudo enfrentam situações de sobrecarga de trabalho, lidam com tarefas de grande complexidade e têm uma percepção de desvalorização face à sua atividade. O distanciamento entre a atividade prescrita e a realizada, juntamente com as exigências dos novos sistemas digitais e o crescente número de tarefas, evidencia a necessidade de reconhecimento efetivo bem como de medidas que melhorem as condições de trabalho.

6. Reflexões Finais

O presente estudo permitiu compreender a atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva, confirmando a relevância do seu contributo para a gestão atempada e, hierarquizada em termos de prioridade de resposta, dos processos inspetivos. Tornou-se evidente que estes profissionais revelam um forte compromisso com a missão da inspeção do trabalho, designadamente na defesa dos direitos de trabalho e na promoção de condições de trabalho dignas.

Contudo, estes profissionais deparam-se frequentemente com um conjunto de desafios que tendem a influenciar o exercício da sua atividade. A sobrecarga de trabalho, num contexto marcado por prazos curtos e por uma elevada exigência de tarefas e processos, o que inevitavelmente acaba por comprometer a qualidade do trabalho desenvolvido. A esta realidade acrescem ainda os imprevistos que enfrentam no dia-a-dia, quer seja pelas falhas técnicas que ocorrem nos sistemas informáticos, informações erradas ou a falta delas, ou de meios para realizarem as suas tarefas. Observou-se que alguns dos técnicos são responsáveis por processos correspondentes a mais do que uma equipa inspetiva, o que implica um aumento significativo do volume de trabalho, tarefas e processos a que estão sujeitos. No entanto, os prazos para a execução dessas tarefas permanecem inalterados quando comparados com os técnicos que têm sob a sua responsabilidade apenas uma equipa inspetiva, o que agrava mais a pressão e a exigência associadas à atividade. Se cada equipa inspetiva tem entre cinco a sete inspetores do trabalho, e se cada inspetor gere, em média, 60 processos/ano (Cunha et al., 2025), são dados que consubstanciam a sua referência a situações de sobrecarga e de hipersolicitação, acrescidas quando têm a seu cargo mais do que uma equipa inspetiva. Ainda assim, os técnicos verbalizam que esta acumulação de responsabilidades é também, em grande parte, fonte de reconhecimento da sua experiência e de um trabalho bem feito.

Os resultados permitiram evidenciar que, embora esta dimensão do trabalho dos técnicos não seja visível quando se fala do trabalho associado à ACT, o seu trabalho é visível particularmente junto dos inspetores coordenadores.

O estudo revelou que algumas das condições em que os técnicos trabalham resultam em elevados níveis de stress, desgaste físico e emocional. Tornou-se claro que a sobrecarga e o ritmo intenso de trabalho constituem os principais fatores que afetam o seu bem-estar, obrigando-os a ajustarem os seus tempos de descanso e a adotar estratégias individuais de regulação, de forma a minimizarem a fadiga e a possibilidade de cometer erros.

O panorama nacional atual face às transformações que atravessam as realidades de trabalho, seja do ponto de vista tecnológico, ecológico e/ou demográfico, não faz prever melhorias, pois o número de pedidos e processos inspetivos continua a aumentar (ACT, 2023). É talvez, ainda assim, este um paradoxo da evolução na tomada de consciência sobre os direitos humanos em matéria de trabalho e de emprego, que pode ser também refletido do ponto de vista dos recursos que um organismo como a ACT necessita, tendo em vista uma atuação mais eficaz e sustentável.

7. Referências Bibliográficas

- ACT (2015). Referencial da Atividade Inspetiva. Lisboa: ACT.
- ACT. (2023). *Plano de Atividades para 2023*. ACT. <https://portal.act.gov.pt/Planeamentoegestao/2023%20-%20Plano%20de%20Atividades%20ACT.pdf>
- ACT. (2025). *Missões e Atribuições*. <https://portal.act.gov.pt/Pages/QuemSomos/MissaoAtribuicoes.aspx>
- Arrigo, G., Casale, G., & Fasani, M (2011). A guide to selected labour inspection systems (with special reference to OSH). Labour Administration and Inspection Programme (LAB/ADMIN), Working document number 10. Geneva: International Labour Organization.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Clot, Y & Leplat, J. (2005). La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail. *Le travail Humain*, 68, 4, 289-316.
- Cunha, L. (2012). Mobilidades, territórios e serviço público: debates sobre o interesse colectivo à margem do paradigma de uma sociedade móvel (Tese de Doutoramento). Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Cunha, L., Maggioli, S., Ramos, S., Guedes, J., Duarte, J., & Baptista, J. S. (2025). *Portugal's approach to supporting occupational safety and health compliance: The role of labour inspectorate and prevention services*. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA).
- Decreto-Lei n.º 276/2007 de 31 de julho. Diário da República, 1.ª série - N.º 146. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa.
- DGERT. (2025). *Missão, visão e valores*. <https://www.dgert.gov.pt/dgert/missao-visao-e-valores>
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (2025). *Técnico superior*. <https://www.dgaep.gov.pt/stap/infoPage.cfm?objid=25ece9e5-80b6-4a27-9f62-f8ca23e4bed1>
- Duarte Barros, C. (1998). A contribuição da análise ergonómica do trabalho no desenvolvimento e transmissão de competências: análise de um caso no setor da plasturgia (Dissertação de mestrado, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto).

- Falzon, P., & Teiger, C. (1995). Construire l'activité. Performances Humaines et Techniques, n.ºHors Série – Séminaire Paris 1, 34-40.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (1991). Comprendre le travail pour le transformer: la pratique de l'ergonomie. Montrouge: Editions ANACT.
- International Labour Organization. (2023). *Diretrizes sobre os princípios gerais da inspeção do trabalho*. Genebra: Organização Internacional do Trabalho <https://www.ilo.org/pt-pt/publications/diretrizes-sobre-os-principios-gerais-da-inspecao-do-trabalho>
- Leplat, J. (2000). L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie: Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes. Octarès Éditions.
- Longhurst, R. (2003). Semi-structured interviews and focus groups. Key methods in geography, 3(2), 143-156. http://dsc.du.ac.in/wp-content/uploads/2020/04/3.4-Semi_structuredInterviews-Focus-Groups.pdf.
- Ombredane, A., & Faverge, J.-M. (1955). L'analyse du travail. Paris: Presses Universitaires de France.
- Richthofen, W. (2002). *Inspeção do Trabalho: Um guia da profissão*. Coimbra: Coimbra Editora
- Schwartz, Y. (2011). *Conceituando o trabalho, o visível e o invisível*. Trabalho, Educação & Saúde, 9, 19-45. <https://doi.org/10.1590/S1981-77462011000400002>
- Silva, C. (2006). *Sobre a Psicologia Ergonómica de Jacques Leplat*. Laboreal, 2(2). <https://doi.org/10.4000/laboreal.13298>
- Silva, S. A., & Tavares, S. M. O. M. (2012). Saúde e bem-estar no trabalho (*Health and well-being at work*). In A. L. Neves & R. F. Costa, *Gestão de Recursos Humanos de A a Z* (1.ª ed., pp. 541-544). Editora RH.
- Silva, C. (2006). Sobre a Psicologia Ergonómica de Jacques Leplat. *Laboreal*, 2(2). <https://doi.org/10.4000/laboreal.13298>
- Vasconcelos, R. & Lacomblez, M. (2004). Entre a auto-análise do trabalho e o trabalho de auto-análise: desenvolvimentos para a psicologia do trabalho a partir da promoção da segurança e saúde no trabalho. In Figueiredo, M., Athayde, M., Brito, J. & Alvarez, D. (Orgs.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. (pp. 161-187). DP&A Editora.
- Walters, D. (2016). *Labour inspection and health and safety in the EU*. HesaMag, 14, 12-17 https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag14_EN-12-17.pdf

8. Anexos

Anexo 1 – Grelha de Observação

Registo		
Atividade de trabalho	Caracterização da atividade	
	Grau Académico	
Atividade de apoio as atividades inspetivas	Equipamento de trabalho	
	Características da atividade	
	Especificidades da atividade	
	Características sociais da atividade	
Efeitos da Atividade nos trabalhadores	Impacto na saúde e bem-estar	

Anexo 2 - Guião de entrevista aos técnicos de apoio a atividade inspetiva

GUIÃO DE ENTREVISTA AOS TÉCNICOS DE APOIO A ATIVIDADE INSPETIVA

Objetivo: Explorar a perspetiva dos trabalhadores administrativos que prestam apoio a atividade inspetiva têm das suas funções bem como qual é seu papel dentro da organização e de que forma contribuem para os serviços de inspeção de trabalho.

Introdução:

Bom dia/boa tarde. Obrigado por disponibilizar o seu tempo para esta entrevista. O meu nome é João Pedro e estou a realizar uma dissertação de mestrado sobre o papel dos técnicos administrativos que prestam apoio à atividade inspetiva na Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) no Centro Local do Grande Porto (CLGP). O objetivo desta entrevista é compreender melhor a sua atividade, e qual o seu papel na organização. A sua participação é voluntária e todas as respostas serão tratadas com confidencialidade. Poderá recusar-se a responder a qualquer pergunta caso se sinta desconfortável. Podemos começar?

Objetivos específicos:

- 1. Compreender a perceção dos técnicos de apoio a atividade inspetiva quanto ao reconhecimento das suas atividades no processo inspetivo.**
- 2. Conhecer barreiras ou desafio na colaboração entre técnicos de apoio a atividade injetiva e os inspetores nos processos inspetivos.**
- 3. Analisar o impacto da atividade na saúde dos colaboradores.**

1. Evolução da atividade	- Tendo em conta a crescente demanda de processos e o aumento do número de inspetores no CLGP, de que forma evoluiu o apoio prestado a atividade inspetiva ao longo dos anos? Que atividades tinham que agora já não as fazem? - Que fatores externos (e.g., tecnológicos, organizacionais) influenciaram as mudanças na sua atividade? - O número de técnicos tem vindo a diminuir? Se sim, enquanto administrativo consegue identificar um motivo?
2. Caracterização geral do que fazem	- Pode descrever, de forma mais específica, as suas atividades e de que forma contribuem para o processo inspetivo? - Para o bom desempenho da sua atividade quais são os objetivos que tem de atingir? São realistas? Foram definidos em conjunto com os inspetores junto de quem prestam apoio à atividade inspetiva? - De que forma, nas suas funções, é avaliado o seu desempenho?
3. Tarefas específicas	- Que tarefas administrativas considera fundamentais para o bom funcionamento da atividade inspetiva? - Como gere a diversidade de tarefas e prioridades no seu dia a dia?
4. Competências/experiência de trabalho	- Ao longo do tempo que competências adquiriu e que considera essenciais para o desempenho da sua função? - A formação que recebem é adequada às tarefas que exercem? - Como é que a sua experiência anterior (se aplicável) contribui para a sua função atual; uma vez que ao acompanhar-vos nas observações verifiquei que muitos já passaram por outros postos cá na casa.
5. Recursos vs Dificuldades/desafios	- Tendo em conta as diferentes tarefas diárias, existe alguma ferramenta ou recurso, que considera essencial, mas que ainda não está disponível? Em contrapartida, de que recursos favoráveis para o desempenho da sua atividade?

	- Quais as maiores dificuldades que identifica na colaboração com os coordenadores e inspetores? E com os utentes? - De que forma a carga de trabalho influencia o seu bem-estar-físico e mental?
6. Reconhecimento da atividade	- Em que ocasiões sente que o seu trabalho é mais valorizado? - O que gostava que Coordenadores e Inspetores soubessem acerca da sua realidade de trabalho que eventualmente não saibam? - Considera que haja algo que possa ser feito para valorizar mais a sua função no CLGP?
7. Propostas de melhoria	- Que sugestões proponha de forma a facilitar o seu trabalho. - Como poderia ser melhorada a sua formação?
8. Saúde e bem-estar	- Existem medidas de apoio ou iniciativas dentro da ACT que promovam o bem-estar dos técnicos administrativos? - De que forma o trabalho influencia a sua saúde e bem-estar? Que diferenças identifica entre o regime de teletrabalho vs presencial? - Que estratégias usa, no dia-a-dia, para gerir os impactos do trabalho na saúde?
Término da entrevista	Damos assim por concluída a nossa entrevista, a sua perspetiva foi fundamental para compreender melhor o papel dos assistentes administrativos que prestam apoio a atividade inspetiva, bem como caracterizar a função dos mesmos no CLGP. Se tiver alguma consideração que ache importante partilhar sinta-se à vontade para o fazer. Obrigado pela sua disponibilidade.

Anexo 3 – Guião de entrevista inspetores coordenador CLGP sobre a atividade dos técnicos de apoio à atividade inspetiva

GUIÃO DE ENTREVISTA INSPETORES COORDENADOR CLGP SOBRE A ATIVIDADE DOS TÉCNICOS DE APOIO À ATIVIDADE INSPETIVA

Objetivo: Explorar o ponto de vista do coordenador CLGP sobre o papel e a importância dos assistentes administrativos no trabalho da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), particularmente no apoio à coordenação e fiscalização.

Introdução:

Bom dia/boa tarde,

Agradeço desde já a sua disponibilidade para esta entrevista. O objetivo desta entrevista é compreender a sua perspetiva enquanto inspetor/a coordenador/a de uma equipa inspetiva, sobre o papel dos assistentes administrativos que prestam apoio a atividade inspetiva do CLGP, nomeadamente o impacto do seu trabalho no desempenho das funções de coordenação e inspeção do trabalho. Procuro também através deste contacto poder caracterizar a atividade dos assistentes administrativos através da perspetiva dos coordenadores.

1. Evolução da atividade	- Pensando na atividade dos técnicos administrativos que prestam apoio à atividade inspetiva, qual tem sido o seu papel na estrutura no CLGP ao longo dos últimos anos? - Tem sido reduzido o seu número (o nº de técnicos)? - Como é planeado e distribuído o seu trabalho? Que critérios são usados para esta distribuição?
2. Caracterização geral do que fazem	- Como descrevem o que fazem? O seu conteúdo do trabalho mudou ao longo do tempo? Têm metas definidas a atingir? - De que forma os serviços que prestam apoio, contribui para o trabalho de coordenação de uma equipa inspetiva? - Caso esta função não existisse quais seriam as consequências na atividade inspetiva, bem como na coordenação das equipas?
3. Tarefas específicas	- Nas observações que fiz, estes trabalhadores faziam trabalho de pesquisa prévio (e.g., pesquisa na base de dados da Segurança Social; pesquisa de antecedentes de pedidos de processos inspetivos). Em que medida estas tarefas preparatórias facilitam o trabalho do inspetor no desenvolvimento da ação inspetiva? - Pode dar outros exemplos de como o seu trabalho contribui na atividade inspetiva – nomeadamente, na organização e gestão dos processos administrativos relacionados com as inspeções? - Relativamente à comunicação, considera que os assistentes administrativos desempenham um papel importante na comunicação entre inspetores, entidades empregadores e utentes? De que forma?
4. Competências/experiência de trabalho	- A nível das competências técnicas, quais considera essenciais num assistente administrativo? Pode dar alguns exemplos?

	- A formação que recebem é adequada às tarefas que exercem?
5. Recursos vs Dificuldades/desafios	- Enquanto coordenador/a, que dificuldades e/ou desafios identifica no trabalho dos assistentes administrativos que possa comprometer a eficácia dos processos inspetivos? Em contrapartida, de que recursos favoráveis dispõe à sua atividade?
6. Reconhecimento da atividade	- Acha que de acordo com o trabalho feito pelos assistentes administrativos, o reconhecimento pelas suas funções é adequado? - Considera que haja algo que possa ser feito para valorizar mais a sua função?
7. Propostas de melhoria	- Neste momento, gostaria de saber se tem alguma sugestão para otimizar o trabalho dos assistentes administrativos de forma a melhorar o apoio à coordenação das equipas inspetivas e o próprio trabalho inspetivo? Se sim, quais?
Término da entrevista	Damos assim por concluída a nossa entrevista, a sua perspetiva foi fundamental para compreender melhor o papel dos assistentes administrativos que prestam apoio a atividade inspetiva, bem como caracterizar a função dos mesmos no CLGP. Se tiver alguma consideração que ache importante partilhar sinta-se à vontade para o fazer. Obrigado pela sua disponibilidade.

Anexo 4 – Consentimento informado

Consentimento Informado

Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

No âmbito da dissertação de mestrado, intitulada “A face invisível da Inspeção do Trabalho: uma análise da atividade aos técnicos de apoio à Atividade Inspetiva” (título provisório), do Mestrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, em curso na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, sob a responsabilidade do estudante João Pedro Silva, e orientação da Professora Doutora Liliana Cunha, o presente estudo tem como principal objetivo a caracterização da atividade dos serviços administrativos que prestam apoio direto à atividade inspetiva no Centro Local do Grande Porto, procurando caracterizar o que fazem, e o seu impacto percebido na saúde.

De forma a alcançar este objetivo, o estudo envolve uma recolha de dados de cariz qualitativo, sob a forma de observações e entrevistas, que serão realizadas junto dos técnicos de apoio à atividade inspetiva, mas também junto de Inspectores Coordenadores, com o intuito de compreender a sua perceção face à atividade do apoio administrativo em questão. As entrevistas serão gravadas, em registo de áudio, tendo em vista uma análise fiel ao discurso dos/as participantes, e cuja duração estimada é de cerca 45 minutos.

A identidade dos/as participantes será salvaguardada pela garantia de anonimato, sendo que a informação recolhida será associada a um código alfanumérico, mantido em todos os momentos de análise dos dados. A informação resultante do estudo poderá ser divulgada para fins académicos, mas apenas num formato em que a proteção da identidade dos/as participantes não seja comprometida, isto é, de forma totalmente anónima.

A participação neste estudo é voluntária. Pode recusar participar ou cessar a sua participação em qualquer altura, sem qualquer tipo de consequência, não sendo requerida qualquer justificação. De igual forma, a participação não comportará quaisquer despesas ou riscos adicionais, e não terá consequências no seu trabalho ou avaliação profissional.

Casa surjam questões relativas à sua participação e/ou ao estudo em curso, poderá contactar João Pedro Silva, através do email joaopedrosilvart@gmail.com
Agradecemos, desde já, a sua participação.

Informações sobre a Proteção de Dados

Os seus dados serão recolhidos, processados e analisados em concordância o Regulamento Geral da Proteção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao processamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Informações sobre o Tratamento e Armazenamento de Dados

Todos os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e submetidos a um procedimento de anonimização.

Direitos do Titular dos Dados

Enquanto titular dos dados, a lei reconhece-lhe os seguintes direitos: Informação, Acesso, Retificação, Apagamento, Portabilidade e Limitação do tratamento. O exercício destes direitos até ao momento em que se tenha procedido à anonimização dos dados deverá ser feito junto da Responsável pelo tratamento de dados, através do e-mail: joaopedrosilvart@gmail.com

O/A participante:

☐ Declaro ter lido e compreendido o presente consentimento informado para participação neste estudo, bem como as informações verbais fornecidas. Participo de forma voluntária e fui informado/a de que a minha participação, a sua interrupção, ou recusa em participar, não trairia quaisquer benefícios ou prejuízos pessoais. Permito a utilização dos dados recolhidos, na certeza de que serão utilizados para a investigação e com as garantias de confidencialidade e anonimato.

☐ Aceito participar no estudo nos termos apresentados no presente Consentimento Informado, aceito também que a entrevista seja gravada em áudio e concordo que este registo seja apenas acessível ao investigador, para fins deste estudo.

Data: __/__/____

Nome do/a participante: _____	Assinatura: _____
Estudante responsável pelo estudo: _____	Assinatura: _____
Contacto: _____	E-mail: _____

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

