Avaliação dos fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho

Clínica Aurora Saúde Integrada

Clínica médica ambulatorial com coleta de exames laboratoriais. Integração ao Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), conforme a NR-1.

CNPJ	00.000.000/0001-00 (fictício)
Atividade (CNAE)	86.30-5/03 · Atividade médica ambulatorial restrita a consultas
Empregados	34 em 3 setores
Coleta anônima	03/11/2026 a 10/11/2026 (7 dias) · 26 respostas (76% dos empregados)
Oficina	12/11/2026
Responsável técnico	Carla Menezes (nome fictício) · Engenheira de Segurança do Trabalho · CREA 000000/D (fictício)
Consultoria	Prisma SST Consultoria (fictícia)

Documento de exemplo. A empresa, as pessoas, os registros e os números são fictícios e servem para mostrar como fica o relatório entregue pela Korus.

1. Objetivo e enquadramento normativo

Identificar e avaliar os fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho na Clínica Aurora Saúde Integrada e definir medidas de prevenção, como parte do gerenciamento de riscos ocupacionais previsto na NR-1 (item 1.5, GRO/PGR). A clínica atende cerca de 260 pacientes por dia, das 6h30 às 19h, com consultas e coleta de exames. Os picos de atendimento acontecem na abertura (coleta em jejum, das 6h30 às 9h) e no fim da tarde. Esta é a primeira avaliação dos fatores de risco psicossociais da empresa.

Referências: NR-1 (Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais); NR-17 (Ergonomia); Guia de informações sobre os fatores de riscos psicossociais relacionados ao trabalho, do Ministério do Trabalho e Emprego (2025).

2. Metodologia

Questionário anônimo por setor

Questionário sobre a organização do trabalho, com 2 a 3 itens para cada um dos 13 fatores do Guia do MTE, respondido pelo celular em 5 a 7 minutos, a partir de um link por setor. Escala de frequência de 1 (nunca) a 5 (sempre). Não foram pedidos nome, cargo ou e-mail, nem registrado IP ou horário. O fator trabalho remoto e isolado só aparece para setores remotos ou híbridos.

Oficina e observação do trabalho

Rodas de conversa e observação das atividades para confirmar, explicar ou corrigir os resultados do questionário. Em setores com menos de 5 respostas, a avaliação se apoia só na oficina.

Critério de análise

Índice do fator de 0 a 100 (maior = pior), com faixa indicativa: abaixo de 34 baixo, de 34 a 66 moderado, acima de 66 alto. A faixa orienta a análise, mas o nível de risco é decisão do responsável técnico, pela matriz probabilidade (P, de 1 a 4) × severidade (S, de 1 a 4): de 1 a 3 baixo, de 4 a 8 moderado, de 9 a 16 alto, sempre com justificativa registrada.

> Anonimato: nenhum resultado de setor é exibido com menos de 5 respostas. Esses setores entram só no total da empresa.

3. Caracterização

Setor	Regime	Empregados	Respostas	Taxa de resposta	Resultado por setor
Recepção e agendamento	Presencial	12	9	75%	Exibido
Enfermagem e coleta	Presencial, em escala	18	14	78%	Exibido
Setores com menos de 5 respostas (1)		4	menos de 5		Só no total da empresa
Empresa		**34**	**26**	**76%**	Total com todos os setores

4. Resultados por fator e setor

Índice de 0 a 100 por fator (maior = pior). Faturamento e administrativo não aparece isoladamente (menos de 5 respostas) e entra só no total da empresa.

Baixo (até 33) Moderado (34 a 66) Alto (67 ou mais)

Fator (Guia do MTE)	Recepção e agendamento	Enfermagem e coleta	Empresa
Assédio de qualquer natureza	18 Baixo	15 Baixo	16 Baixo
Má gestão de mudanças organizacionais	31 Baixo	37 Moderado	34 Moderado
Baixa clareza de papel ou função	36 Moderado	29 Baixo	32 Baixo
Baixas recompensas e reconhecimento	52 Moderado	58 Moderado	54 Moderado
Falta de suporte e apoio no trabalho	48 Moderado	55 Moderado	51 Moderado
Baixo controle e falta de autonomia	44 Moderado	41 Moderado	42 Moderado
Baixa justiça organizacional	35 Moderado	46 Moderado	41 Moderado
Eventos violentos ou traumáticos	61 Moderado	45 Moderado	49 Moderado
Baixa demanda (subcarga)	12 Baixo	10 Baixo	12 Baixo
Excesso de demandas (sobrecarga)	74 Alto	69 Alto	70 Alto
Maus relacionamentos no trabalho	33 Baixo	28 Baixo	30 Baixo
Condições de difícil comunicação	41 Moderado	32 Baixo	36 Moderado

5. Evidências da oficina e da observação

Recepção e agendamento

Observação em 5 dias úteis e roda de conversa com 7 recepcionistas. Na abertura, 2 recepcionistas cobrem 3 guichês e o telefone; a fila passou de 30 minutos em 4 dos 5 dias e as pausas foram puladas nesses dias. Atrasos da agenda médica são cobrados no balcão, com relatos de ofensas de pacientes ao menos uma vez por semana.

Enfermagem e coleta

Roda de conversa com 9 técnicos. A coleta em jejum se concentra das 6h30 às 9h; aos sábados a escala tem um técnico a menos. A equipe relata que metas e elogios só aparecem quando há reclamação de paciente.

Faturamento e administrativo

Setor com menos de 5 respostas: o resultado do questionário não é exibido. Avaliado só pela oficina com as 4 pessoas: o fechamento do faturamento dos convênios (dias 25 a 30) concentra horas extras e retrabalho por guias que chegam incompletas da recepção.

6. Inventário de riscos psicossociais

Fator e setor	Fonte ou circunstância	Possíveis agravos	Grupo exposto	P	S	Nível	Justificativa
Excesso de demandas Recepção e agendamento	Abertura e fim de tarde com 2 pessoas para 3 guichês e telefone	Fadiga, estresse ocupacional, erros de cadastro	12 recepcionistas	4	3	Alto	Índice 74 (alto). A observação confirmou fila acima de 30 min e pausas puladas em 4 de 5 dias.
Eventos violentos ou traumáticos Recepção e agendamento	Cobrança de atrasos da agenda médica no balcão	Estresse agudo, afastamentos	12 recepcionistas	3	3	Alto	Índice 61 (moderado); 6 de 9 respostas relatam ofensas ao menos mensalmente. Não há protocolo de mediação.
Excesso de demandas Enfermagem e coleta	Coleta em jejum concentrada das 6h30 às 9h; escala menor aos sábados	Fadiga, distúrbios osteomusculares, erros de identificação de amostra	18 técnicos de enfermagem	4	3	Alto	Índice 69 (alto). Oficina confirmou a concentração de coletas e a escala reduzida.
Baixas recompensas e reconhecimento Enfermagem e coleta	Retorno à equipe só a partir de reclamações	Desmotivação, rotatividade	18 técnicos de enfermagem	3	2	Moderado	Índice 58 (moderado), confirmado na roda de conversa.
Excesso de demandas Faturamento e administrativo	Fechamento dos convênios nos dias 25 a 30, com guias incompletas	Fadiga, horas extras recorrentes	4 pessoas	3	2	Moderado	Avaliado só pela oficina (setor com menos de 5 respostas).

7. Plano de ação

Medida	Fator · setor	Responsável	Prazo	Indicador	Status
Abrir o 3º guichê das 7h às 9h e das 17h às 19h, remanejando o agendamento de retornos	Sobrecarga · Recepção	Coordenação de atendimento	15/12/2026	Espera média na fila abaixo de 15 min; pausas cumpridas em 9 de 10 dias	Planejada
Avisar o paciente por mensagem quando a agenda atrasar e criar um protocolo de mediação no balcão	Eventos violentos · Recepção	Gerência da clínica	30/12/2026	Ocorrências de ofensa registradas por mês	Planejada
Agendar a coleta em jejum por faixas de 15 minutos e repor o técnico aos sábados	Sobrecarga · Enfermagem	Responsável técnico de enfermagem	31/01/2027	Coletas por hora por técnico no pico	Em andamento
Reunião mensal com os indicadores do setor e reconhecimento das entregas	Reconhecimento · Enfermagem	Direção	20/12/2026	Reuniões realizadas no mês	Planejada
Conferir as guias na recepção e cortar o recebimento no dia 24	Sobrecarga · Faturamento	Gerência administrativa	15/12/2026	Horas extras nos dias 25 a 30	Planejada

8. Acompanhamento e próxima revisão

Revisão do plano em 90 dias (fevereiro de 2027), com nova coleta curta na recepção e na enfermagem. Nova avaliação completa em novembro de 2027 ou antes, se houver mudança relevante na organização do trabalho. O status de cada medida é atualizado no painel da Korus, e o responsável técnico registra se a mudança funcionou para a equipe.

9. Limitações e declarações

- O questionário mede a percepção das equipes sobre a organização do trabalho no período da coleta; a oficina e a observação completam essa leitura.
- Setores com menos de 5 respostas não têm resultado próprio, para preservar o anonimato.
- As faixas dos índices são indicativas; o nível de risco é definido pelo responsável técnico.

> Este relatório foi produzido com apoio de ferramenta digital. A classificação dos riscos e as medidas foram definidas pelo responsável técnico identificado abaixo. Não se trata de avaliação clínica ou diagnóstico de saúde. A gestão dos riscos é contínua e depende da execução e do acompanhamento do plano de ação.

10. Assinaturas

A NR-1 pede que os documentos do PGR sejam datados e assinados, elaborados sob a responsabilidade da empresa (item 1.5.7.2), e não exige uma profissão específica para a avaliação dos fatores psicossociais. A assinatura do representante da empresa é a indispensável. A do responsável técnico, quando houver, registra quem conduziu a análise e dá respaldo técnico ao documento.

Clínica Aurora Saúde Integrada
Representante legal da empresa

Carla Menezes (nome fictício)
Responsável técnico pela avaliação (quando houver)
Engenheira de Segurança do Trabalho · CREA 000000/D (fictício)

Data: ____ / ____ / ________

Anexo · Modelo do questionário (itens de exemplo)

Escala: Nunca · Raramente · Às vezes · Frequentemente · Sempre. As perguntas tratam do trabalho, nunca de sintomas.

Fator	Item
Excesso de demandas (sobrecarga)	Com que frequência você tem prazos impossíveis de cumprir?
Excesso de demandas (sobrecarga)	Com que frequência você deixa de fazer pausas por causa do volume de trabalho?
Baixo controle e falta de autonomia	Você consegue decidir a ordem em que faz as suas tarefas?
Falta de suporte e apoio no trabalho	Quando o trabalho aperta, você consegue ajuda de colegas ou da liderança?
Baixa clareza de papel ou função	Está claro o que se espera de você no seu trabalho?
Baixas recompensas e reconhecimento	O seu esforço é reconhecido por quem coordena o trabalho?
Má gestão de mudanças organizacionais	Quando algo muda no trabalho, você é avisado com antecedência?
Baixa justiça organizacional	As escalas, metas e tarefas são distribuídas de forma justa?
Eventos violentos ou traumáticos	Com que frequência você sofre ofensas ou ameaças de clientes, pacientes ou público?
Assédio de qualquer natureza	Você já presenciou ou sofreu humilhação ou constrangimento repetido no trabalho?
Trabalho remoto e isolado	Trabalhando à distância, você se sente sem contato com a equipe? (só setores remotos ou híbridos)

Roteiro da oficina

- Como é um dia comum no setor? Em que horários o trabalho aperta?
- O que atrapalha cumprir as tarefas no prazo? Quem ajuda quando falta gente?
- O que mudou recentemente e como a equipe foi avisada?
- Que mudança faria mais diferença no dia a dia?