Avaliação dos fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho

Nuvem Clara Tecnologia

Desenvolvimento de software sob medida e suporte a clientes. Integração ao Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), conforme a NR-1.

CNPJ	00.000.000/0001-00 (fictício)
Atividade (CNAE)	62.01-5/01 · Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda
Empregados	38 em 3 setores
Coleta anônima	03/11/2026 a 11/11/2026 (9 dias) · 29 respostas (76% dos empregados)
Oficina	13/11/2026
Responsável técnico	Rafael Duarte (nome fictício) · Técnico de Segurança do Trabalho · Registro MTE 0000 (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 Nuvem Clara Tecnologia e definir medidas de prevenção, como parte do gerenciamento de riscos ocupacionais previsto na NR-1 (item 1.5, GRO/PGR). A empresa desenvolve sistemas para 40 clientes e mantém suporte em horário comercial, com plantão aos sábados. A equipe de desenvolvimento trabalha em regime híbrido (3 dias em casa). 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
Desenvolvimento	Híbrido	20	16	80%	Exibido
Suporte ao cliente	Presencial, com plantão	12	9	75%	Exibido
Setores com menos de 5 respostas (1)		6	menos de 5		Só no total da empresa
Empresa		**38**	**29**	**76%**	Total com todos os setores

4. Resultados por fator e setor

Índice de 0 a 100 por fator (maior = pior). Comercial 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)	Desenvolvimento	Suporte ao cliente	Empresa
Assédio de qualquer natureza	12 Baixo	17 Baixo	15 Baixo
Má gestão de mudanças organizacionais	69 Alto	42 Moderado	57 Moderado
Baixa clareza de papel ou função	47 Moderado	35 Moderado	42 Moderado
Baixas recompensas e reconhecimento	38 Moderado	49 Moderado	43 Moderado
Falta de suporte e apoio no trabalho	35 Moderado	54 Moderado	43 Moderado
Baixo controle e falta de autonomia	28 Baixo	46 Moderado	36 Moderado
Baixa justiça organizacional	33 Baixo	41 Moderado	39 Moderado
Eventos violentos ou traumáticos	8 Baixo	49 Moderado	26 Baixo
Baixa demanda (subcarga)	14 Baixo	9 Baixo	12 Baixo
Excesso de demandas (sobrecarga)	58 Moderado	71 Alto	63 Moderado
Maus relacionamentos no trabalho	26 Baixo	31 Baixo	29 Baixo
Condições de difícil comunicação	44 Moderado	38 Moderado	41 Moderado
Trabalho remoto e isolado	52 Moderado	não se aplica	52 Moderado

5. Evidências da oficina e da observação

Desenvolvimento

Roda de conversa com 8 desenvolvedores e leitura das tarefas de 2 sprints. Em 6 de 8 semanas, pedidos de clientes entraram no meio da sprint, sem renegociar prazo. Nos dias em casa, as dúvidas ficam paradas por falta de um canal combinado com a liderança.

Suporte ao cliente

Observação de 3 dias e roda com 6 analistas. A fila passa de 60 chamados na segunda-feira; o plantão de sábado é rodiziado sem folga compensatória definida. Clientes irritados escalam direto para o analista, sem apoio da liderança.

Comercial

Setor com menos de 5 respostas: o resultado do questionário não é exibido. Avaliado só pela oficina: a regra de comissão mudou duas vezes no ano sem explicação à equipe.

6. Inventário de riscos psicossociais

Fator e setor	Fonte ou circunstância	Possíveis agravos	Grupo exposto	P	S	Nível	Justificativa
Má gestão de mudanças Desenvolvimento	Pedidos de clientes entram no meio da sprint sem renegociar prazo	Estresse ocupacional, horas extras, retrabalho	20 desenvolvedores	4	3	Alto	Índice 69 (alto). A leitura de 2 sprints confirmou entradas fora do planejamento em 6 de 8 semanas.
Trabalho remoto e isolado Desenvolvimento	Dias em casa sem canal combinado para dúvidas	Isolamento, atrasos, desgaste	20 desenvolvedores (híbrido)	3	2	Moderado	Índice 52 (moderado), confirmado na roda de conversa.
Excesso de demandas Suporte ao cliente	Fila acima de 60 chamados na segunda; plantão sem folga compensatória	Fadiga, estresse ocupacional	12 analistas	4	3	Alto	Índice 71 (alto). Observação confirmou a fila e o rodízio de plantão sem folga.
Eventos violentos ou traumáticos Suporte ao cliente	Clientes irritados escalam direto para o analista	Estresse agudo	12 analistas	3	2	Moderado	Índice 49 (moderado); relatos de agressividade verbal em atendimentos.
Baixa justiça organizacional Comercial	Regra de comissão alterada duas vezes no ano sem explicação	Desmotivação, conflitos	6 vendedores	2	2	Moderado	Avaliado só pela oficina (setor com menos de 5 respostas).

7. Plano de ação

Medida	Fator · setor	Responsável	Prazo	Indicador	Status
Congelar o escopo da sprint: pedido novo entra na seguinte, salvo urgência aprovada pela direção	Mudanças · Desenvolvimento	Gerência de produto	15/12/2026	Pedidos fora do planejamento por sprint	Em andamento
Canal único de dúvidas com resposta da liderança em até 2 horas nos dias remotos	Remoto · Desenvolvimento	Liderança técnica	30/11/2026	Tempo de resposta às dúvidas	Planejada
Folga compensatória após o plantão de sábado e reforço de um analista na segunda pela manhã	Sobrecarga · Suporte	Coordenação de suporte	15/12/2026	Chamados por analista na segunda; folgas concedidas	Planejada
Roteiro de escalonamento para clientes agressivos, com a liderança assumindo o contato	Eventos violentos · Suporte	Coordenação de suporte	20/12/2026	Atendimentos escalados por mês	Planejada
Publicar e explicar a regra de comissão, com aviso de 30 dias antes de qualquer mudança	Justiça · Comercial	Direção comercial	10/12/2026	Regra publicada; mudanças com aviso prévio	Planejada

8. Acompanhamento e próxima revisão

Revisão do plano em 90 dias (fevereiro de 2027), com nova coleta curta no desenvolvimento e no suporte. 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.

Nuvem Clara Tecnologia
Representante legal da empresa

Rafael Duarte (nome fictício)
Responsável técnico pela avaliação (quando houver)
Técnico de Segurança do Trabalho · Registro MTE 0000 (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?