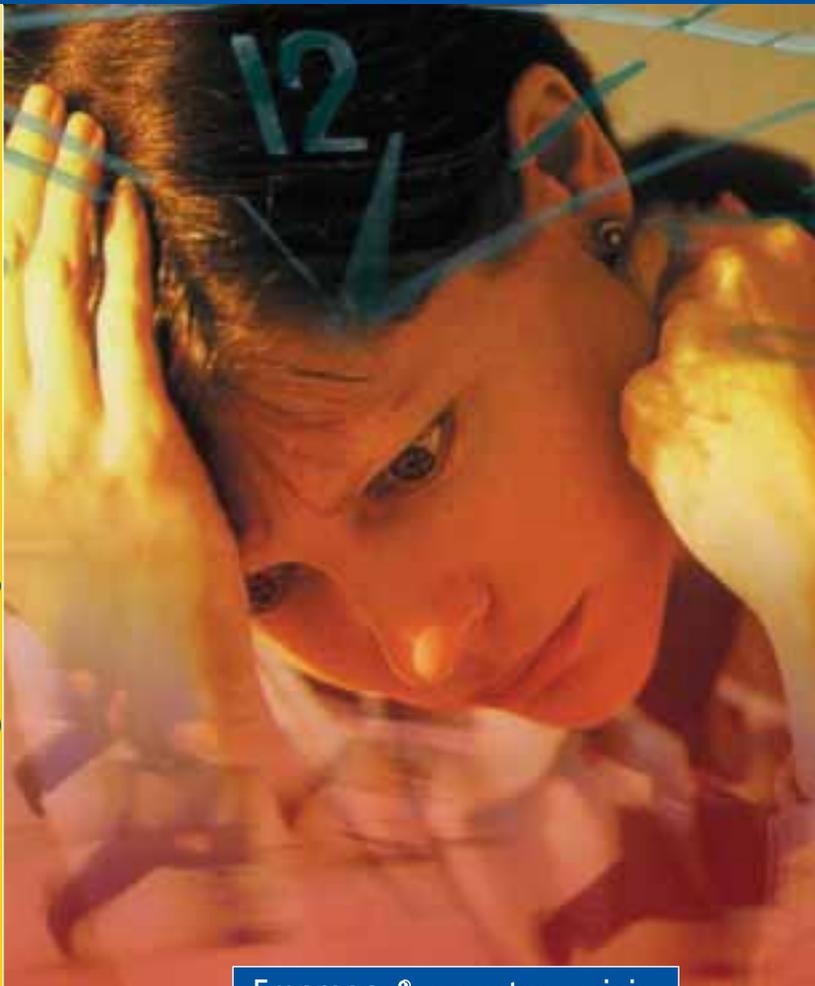


O «Stress» no Trabalho

Sal da Vida ou Morte Anunciada?

Saúde e segurança no local de trabalho



Síntese

Emprego & assuntos sociais



Comissão Europeia

O «Stress» no Trabalho

Sal da Vida ou Morte Anunciada?

Síntese

Emprego & assuntos sociais

Saúde e segurança no local de trabalho

Comissão Europeia
Direcção-Geral Emprego e Assuntos Sociais
Unidade D.5

Conclusão do manuscrito: 2002

O conteúdo da presente publicação não reflecte necessariamente a opinião ou a posição da Comissão Europeia, Direcção-Geral do Emprego e Assuntos Sociais.

Se estiver interessado em receber a *newsletter* «Esmail» da Direcção-Geral do Emprego e Assuntos Sociais, envie um e-mail para empl-esmail@cec.eu.int. A newsletter é publicada regularmente em alemão, francês e inglês.

A presente publicação constitui a síntese do manual «Guidance on Work-Related Stress» (1) da Comissão Europeia. Destina-se aos Estados-Membros da UE, às organizações sindicais e patronais e a um vasto leque de entidades e outros interessados.

Encontram-se disponíveis numerosas outras informações sobre a União Europeia na rede Internet, via servidor Europa (<http://europa.eu.int>)

Uma ficha bibliográfica figura no fim desta publicação

Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2002

ISBN 92-894-4161-5

© Comunidades Europeias, 2002
Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

Printed in Belgium

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO

(1) European Commission: Guidance on Work-Related Stress. Luxembourg, 1999.

ANTECEDENTES

- O *stress* no trabalho, suas causas e consequências são bastante comuns nos 15 Estados-Membros da União Europeia.
- Mais de metade dos 147 milhões de trabalhadores afirmam trabalhar a um ritmo muito elevado e com prazos muito reduzidos. Mais de um terço não têm qualquer influência na sequência das tarefas que lhes são confiadas e mais de um quarto não têm influência no seu ritmo de trabalho.
- 45% afirmam ter tarefas monótonas; 44% não possuem rotação de funções e 50% executam tarefas curtas e repetitivas. Estes factores de *stress* no trabalho contribuíram, provavelmente, para o panorama actual de uma saúde deficiente: 13% dos trabalhadores queixam-se de dores de cabeça, 17% de dores musculares, 20% de fadiga, 28% de *stress* e 30% de dores nas costas, para não falar de muitas outras doenças potencialmente mais perigosas.
- O *stress* consiste num conjunto de reacções primitivas que preparam o organismo humano para a luta pela sobrevivência, provocando uma resposta física. O *stress* era adequado quando o homem da idade da pedra tinha de enfrentar uma matilha de lobos, mas deixou de o ser para o trabalhador dos nossos dias que luta para se ajustar a turnos rotativos, tarefas altamente monótonas ou fragmentadas, clientes ameaçadores ou demasiado exigentes. É muitas vezes fonte de dificuldades de adaptação e factor de doença.
- Uma estimativa moderada dos custos causados pelo *stress* no trabalho aponta para os *20 mil milhões de euros anuais*. Ainda mais assustador é o sofrimento que causa a muitos milhões de trabalhadores europeus.

DESAFIOS

- De acordo com a directiva-quadro, a entidade patronal «é obrigada a assegurar a segurança e a saúde dos trabalhadores em todos os aspectos relacionados com o trabalho, com base nos seguintes princípios gerais de prevenção». Estes princípios incluem «evitar os riscos», «combater os riscos na origem» e «adaptar o trabalho ao homem». Além disso, a directiva estabelece que o empregador é obrigado a desenvolver uma política geral de prevenção coerente. Este guia destina-se a fornecer as bases para tais esforços.

ACÇÕES

- O *stress* no trabalho pode ser evitado ou combatido através da redefinição do trabalho (por exemplo, responsabilizando os trabalhadores e evitando cargas de trabalho excessivas ou deficitárias), da melhoria do apoio social e da promoção de uma recompensa razoável pelo esforço despendido, não esquecendo, evidentemente, o ajuste das estruturas físicas nos locais de trabalho às capacidades, necessidades e expectativas razoáveis dos trabalhadores — de harmonia com a directiva-quadro e do artigo 152.º do Tratado de Amesterdão.

Porquê um guia?

O *stress* no trabalho é condicionado pelos grandes problemas ambientais, económicos e sanitários e para eles contribui. Afecta cerca de 40 milhões de trabalhadores nos 15 Estados-Membros e custa, no mínimo, 20 mil milhões de euros por ano. Contribui para uma hoste de sofrimento humano, doenças e morte. Provoca ainda perturbações importantes em termos de produtividade e competitividade. E, contudo, muitas destas situações poderiam ser evitadas.

Foi este motivo que levou o Comité Consultivo para a Segurança, Higiene e Protecção da Saúde no Local de Trabalho a recomendar à Comissão Europeia a elaboração de um guia sobre *stress* no trabalho. O presente documento é uma síntese do guia preparado em resposta a esta recomendação.

Existe algum problema?

Dois estudos elaborados à escala da UE demonstraram que uma parte substancial dos 147 milhões de trabalhadores do mercado de trabalho europeu encontram-se expostos a uma variedade de exigências ou factores de *stress* que se sabe, ou se suspeita, estarem na origem de situações de *stress* ou de doença.

O *stress* é provocado por um desajuste entre nós próprios e o nosso trabalho, por conflitos entre as nossas funções no trabalho e fora dele e por não possuímos um grau razoável de controlo sobre o nosso trabalho e a nossa vida. O *stress* no trabalho pode ser causado por muitos factores. Alguns dos mais comuns incluem:

- carga de trabalho excessiva ou deficitária;
- tempo insuficiente para completar o trabalho a nosso próprio contento e ao dos outros;
- falta de uma descrição inequívoca das tarefas a realizar ou de uma cadeia de comando;
- falta de reconhecimento ou recompensa por um bom desempenho profissional;
- falta de oportunidades para expressar queixas;
- muitas responsabilidades mas pouca autoridade ou capacidade para tomar decisões;
- falta de cooperação ou apoio de superiores, colegas ou subordinados;
- falta de controlo, ou orgulho, relativamente ao produto resultante do nosso trabalho;
- insegurança no emprego e rotatividade excessiva;
- exposição a preconceitos relativos à idade, sexo, raça, etnia ou religião;

- exposição a violência, ameaças ou assédio;
- condições físicas de trabalho incómodas ou perigosas;
- falta de oportunidade para utilizar efectivamente talentos ou capacidades pessoais;
- possibilidade de um pequeno erro ou falta de atenção momentânea terem consequências graves ou desastrosas;
- qualquer combinação dos factores supramencionados.

Alguns exemplos de stress no trabalho

Fred trabalha numa linha de montagem. É pago à peça. Não pode influenciar o ritmo da sua linha nem as funções monótonas e altamente repetitivas que tem de desempenhar, sendo uma pequena peça da engrenagem de uma grande e complexa empresa industrial de produção em massa.

Mary é empregada de escritório. A sua função é preparar cartas-tipo num processador de texto. Mãe divorciada de duas crianças pequenas, não pode sair depois das 5 horas porque tem de ir buscar ao infantário antes que este feche. Contudo, a sua carga de trabalho tem vindo a aumentar constantemente e o seu superior considera importante que todas as cartas sejam expedidas antes de ela sair e insiste para que acabe o trabalho.

John trabalha como *designer* de sistemas numa empresa multinacional de tecnologia da informação. É bem remunerado, as suas funções são estimulantes e tem grande liberdade para planear o seu trabalho da forma que mais lhe agrada. No entanto, o departamento comercial assinou um acordo para a entrega a curto prazo de um *software* novo e complexo que *John* e o seu grupo de projecto com poucos efectivos terão ainda de conceber.

Peter foi despedido por um importante fabricante de automóveis, em consequência da robotização de uma série de funções que anteriormente eram efectuadas de forma manual. Com 57 anos de idade e apenas a escola primária, encontra-se agora numa situação de desemprego de longa duração provavelmente até à reforma.

Estas quatro situações são muito diferentes em vários aspectos. Mesmo assim, têm algo em comum, designadamente por poderem provocar perturbações poderosas e crónicas e despoletar, nos trabalhadores a elas expostos, um padrão de reacção primitiva designado por *stress* (ver *infra*).

Como iremos mostrar em seguida, outro ponto que têm em comum é a possibilidade de serem alvo de uma acção preventiva. Uma tal acção é agora encarada cada vez mais como uma prioridade por todos os intervenientes no mercado de trabalho.

Em que consiste o *stress*?

O *stress* é um conjunto de reacções primitivas desencadeadas pela exposição a factores de *stress* tal como os supramencionados e que preparam o organismo humano para a luta pela sobrevivência provocando uma reacção física. É uma espécie de «aceleração» como «carregar no acelerador». Esta reacção era adequada quando o homem da idade da pedra tinha de enfrentar uma matilha de lobos, mas deixou de o ser para o trabalhador dos nossos dias que luta para se ajustar a turnos rotativos, tarefas altamente monótonas ou fragmentadas, ou clientes ameaçadores ou demasiado exigentes.

O *stress* no trabalho pode ser *definido* como um conjunto de reacções emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas a aspectos adversos e prejudiciais do conteúdo, da organização e do ambiente do trabalho. É um estado caracterizado por elevados níveis de excitação e perturbação frequentemente acompanhado de sentimentos de incapacidade.

Será o *stress* perigoso?

Sim e não.

O *stress* é potencialmente causador de doenças quando as exigências profissionais são elevadas e a influência do trabalhador nas suas condições de trabalho é reduzida, quando o apoio social dos superiores ou dos colegas de trabalho é insuficiente, quando a recompensa dada ao trabalhador em termos de remuneração, estima ou progressão na carreira não corresponde ao esforço por si despendido e, de uma forma geral, quando estas condições são intensas, crónicas e/ou repetidas frequentemente. As consequências mais comuns incluem um amplo leque de patologias físicas e mentais e até mesmo a morte (ver *infra*).

É mais provável que a resposta seja «Não» se — dentro de limites razoáveis — o trabalhador for autorizado, ou encorajado, a assumir o controlo das suas condições de trabalho, se lhe forem oferecidos apoio social adequado e recompensas razoáveis pelo esforço despendido.

Quando sentimos que o controlamos, o *stress* torna-se o «sal da vida», um desafio e não mais uma ameaça. Quando nos *falta* este sentimento crucial de controlo, o *stress* pode ser prenúncio de uma crise — más notícias para nós, para a nossa saúde e para a nossa empresa. Se o sentimos como uma parte do nosso trabalho diário, o ritmo a que o processo de desgaste ocorre no nosso corpo é afectado. Quanto mais «gás» se der, mais elevadas serão as «rotações por minuto» (RPM) a que o motor do nosso corpo funciona e mais rapidamente o nosso «motor gripa» — a «morte anunciada».

Pode o *stress* no trabalho influenciar a saúde?

Saúde e bem-estar podem ser influenciados pelo trabalho quer positiva quer negativamente. O trabalho pode fornecer objectivos e sentido à vida. Pode dar estrutura e conteúdo a um dia, uma semana, um ano, uma vida. Pode dar-nos identidade, auto-estima, apoio social e recompensas materiais. É provável que isto aconteça quando as exigências do trabalho se encontram a um nível óptimo (e não máximo), quando é permitido aos trabalhadores exercerem um certo grau de autonomia e quando o clima de trabalho é amigável e encorajador. Se for este o caso, o trabalho pode ser um dos factores que mais promovem a saúde (salutogénico) ao longo da vida (ver *supra*).

No entanto, se as condições de trabalho forem caracterizadas pelos atributos opostos, é provável — pelo menos a longo prazo — que venham a causar problemas de saúde, acelerar o seu aparecimento ou despoletar os seus sintomas.

Quando somos expostos a estes ou outros factores de *stress*, a maioria de nós reage emocionalmente com ansiedade, depressão, mal-estar, excitação ou fadiga.

O *stress* no trabalho pode também influenciar os nossos *comportamentos*, fazendo com que alguns de nós comecem a fumar mais ou a comer em demasia, procurar conforto no álcool ou a correr riscos desnecessários no trabalho ou na condução. Muitos destes comportamentos podem conduzir à doença ou à morte prematura. O suicídio é um dos muitos exemplos.

Reagimos também *fisiologicamente* com os nossos órgãos internos. Quando nos sentimos criticados injustamente pelos nosso superior a nossa tensão arterial pode subir; podemos sentir aumento ou irregularidade da frequência cardíaca, tensão muscular com dores subsequentes no pescoço, cabeça e ombros, sensação de boca e garganta secas ou azia devido à produção excessiva de sucos gástricos.

Todas estas reacções ao stress podem fazer-nos sofrer, adoecer ou até morrer — devido a doenças cardiovasculares ou cancro (resultante de fumar demais, da ingestão de alimentos demasiado gordos e da falta de fibras alimentares).

Deste modo, praticamente todos os aspectos da saúde e doença no trabalho podem ser influenciados. Esta situação pode ser provocada por uma *má interpretação* emocional e/ou cognitiva das condições de trabalho que são encaradas como ameaças, mesmo quando não o são e/ou sintomas e sinais menores que ocorrem no nosso próprio corpo como manifestações de uma doença grave.

Tudo isto pode conduzir a uma grande variedade de perturbações, doenças, perdas de bem-estar e quebra de produtividade. Os exemplos analisados em pormenor neste guia incluem doenças cardíacas isquémicas, enfarte do miocárdio, cancro, doenças ósseo-musculares e gastrointestinais, ansiedade e perturbações depressivas, acidentes e suicídios.

Quem está em risco

Na verdade, qualquer um de nós. Cada indivíduo tem o seu ponto de ruptura. Além disso, a natureza e as condições de trabalho estão a mudar a uma velocidade vertiginosa, o que aumenta o risco que corremos, ou podemos vir a correr, mas num grau variável. Alguns grupos correm maiores riscos do que outros. Alguns determinantes deste risco acrescido são comportamentos do «Tipo A» (hostil); capacidade de adaptação inadequada; viver e trabalhar em condições socioeconómicas desfavorecidas e falta de apoio social. Outros determinantes são a idade (trabalhadores adolescentes e idosos), o sexo combinado com a sobrecarga (por exemplo, famílias monoparentais) e a deficiência. Frequentemente, aqueles que se encontram mais expostos aos riscos são também os que estão mais perto de situações prejudiciais de vida e trabalho. Uma grande vulnerabilidade e uma exposição elevada tendem, assim, a ser coincidentes.

É possível prevenir o stress no trabalho

O stress no trabalho pode ser abordado a quatro níveis — trabalhador, empresa, país e União Europeia. Quaisquer que sejam os alvos, as condições são estabelecidas pelos homens e são passíveis de serem alteradas por todos os intervenientes relevantes.

Em qualquer dos casos há que identificar os factores de *stress* no trabalho, as reacções ao *stress* e a saúde deficiente causada pelo *stress*. Tal como já foi destacado, existem várias razões para o fazer: o *stress* é um problema para o trabalhador, para a sua empresa e para a sociedade; os problemas do *stress* no trabalho estão a aumentar; é uma obrigação legal decorrente da directiva-quadro da UE relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho; por fim, muitos dos factores de *stress* e respectivas consequências são evitáveis e podem ser ajustados pelas três partes do mercado de trabalho se agirem em conjunto nos seus interesses próprios e recíprocos.

Assim, o *stress* no trabalho pode ser prevenido ou combatido através da redefinição de funções (por exemplo, associando os trabalhadores à tomada de decisões e evitando excesso ou défice de trabalho), da melhoria do apoio social, da promoção de uma recompensa razoável pelo esforço despendido e, evidentemente, do ajuste das condições físicas de trabalho às capacidades, necessidades e expectativas razoáveis dos trabalhadores.

As abordagens a considerar incluem gestão participativa, horários de trabalho flexíveis e progressão na carreira — estas abordagens levam em linha de conta a directiva-quadro da UE e o artigo 152.º do Tratado de Amesterdão.

Quais as ferramentas para prevenir o *stress*?

Para identificar o *stress* no trabalho, suas causas e consequências, há que vigiar a nossa realização profissional, as condições de trabalho, os termos contratuais, as relações sociais no trabalho, a saúde, o bem-estar e a produtividade. Este guia fornece muitas referências a listas de verificação e questionários que permitem aos intervenientes executar esta tarefa.

Quando as partes envolvidas do mercado de trabalho souberem «onde o sapato aperta», podem ser empreendidas acções para que o «pé» caiba no «sapato», ou seja, para melhorar as condições que conduzem ao aparecimento de *stress* nos locais de trabalho. Em grande parte, isto pode conseguir-se através de alterações organizacionais bastante simples como:

- conceder ao trabalhador o tempo necessário para realizar de uma forma satisfatória o seu trabalho;
- fornecer ao trabalhador uma descrição clara das suas funções;
- recompensar o trabalhador pelo bom desempenho das suas funções;

- estabelecer formas dos trabalhadores darem voz às suas queixas e considerá-las séria e prontamente;
- harmonizar responsabilidade e autoridade do trabalhador;
- clarificar os objectivos e valores da empresa e, sempre que possível, adaptá-los aos objectivos e valores do trabalhador;
- promover o controlo e o orgulho do trabalhador relativamente ao produto final do seu trabalho;
- fomentar a tolerância, a segurança e a justiça no local de trabalho;
- eliminar exposições físicas prejudiciais;
- identificar fracassos, sucessos, e respectivas causas e consequências em acções passadas e futuras a favor da saúde no local de trabalho; aprender a evitar fracassos e a promover os sucessos através de uma melhoria gradual do ambiente e da saúde ocupacional (controlo interno, ver *infra*).

A nível empresarial ou nacional todas as partes activas no mercado de trabalho podem querer *considerar* melhorias organizacionais para evitar o *stress* no trabalho e uma saúde deficiente em relação a:

- *horário de trabalho*: definir horários de trabalho por forma a evitar conflitos entre as exigências e as responsabilidades não relacionadas com o trabalho. Os horários dos turnos rotativos devem ser estáveis e previsíveis com rotação no sentido dos ponteiros do relógio (manhã-tarde-noite);
- *participação/controlo*: permitir aos trabalhadores tomarem parte nas decisões ou acções que afectem o seu trabalho;
- *carga de trabalho*: certificar-se de que as tarefas são compatíveis com as capacidades e os recursos do trabalhador e permitir o repouso após tarefas especialmente exigentes física ou mentalmente;
- *realização*: definir tarefas que dêem significado, estímulo, sentimento de realização e uma oportunidade para utilizar as suas competências;
- *funções*: definir claramente as funções e as responsabilidades;
- *ambiente social*: criar oportunidades para a interacção social, incluindo o apoio emocional e social e a ajuda entre colegas de trabalho;
- *futuro*: evitar ambiguidade em questões de segurança do emprego e progressão na carreira; promover a aprendizagem ao longo da vida e a empregabilidade.

Medidas orientadas para o indivíduo

Ao seguir os princípios mencionados supra, os trabalhadores e as entidades patronais podem ajustar o «sapato» para que o «pé» possa nele caber. No entanto, esse processo pode levar o seu tempo ou até mesmo não ser viável a curto prazo. Neste caso, os parceiros sociais podem necessitar de recorrer à estratégia complementar de ajustar o «pé» ao «sapato», oferecendo, para isso, exercício físico e/ou técnicas de relaxamento, medicação, aconselhamento e gestão do *stress*.

Controlo interno

As acções para reduzir o *stress* nocivo no trabalho não precisam de ser complicadas, proibitivamente dispendiosas ou consumir demasiado tempo. Uma das abordagens mais razoáveis, terra-a-terra e de baixo custo é o *controlo interno*.

Trata-se de um processo auto-regulador levado a cabo em estreita colaboração entre todos os intervenientes. Pode ser coordenado, por exemplo, por um serviço de saúde ocupacional da própria empresa, por um inspetor do trabalho ou por um(a) enfermeiro(a) da área da saúde pública ou profissional, assistente social, fisioterapeuta ou um responsável dos recursos humanos.

O seu primeiro passo é *identificar* a incidência, a prevalência, a gravidade e as tendências das exposições aos factores de *stress* no trabalho, suas causas e consequências para a saúde, fazendo uso, por exemplo, de alguns dos muitos instrumentos referidos no guia.

Numa segunda fase, as características de tais exposições que se reflectem na realização profissional, na organização e nas condições de trabalho são analisadas em função dos resultados obtidos. Serão *necessários*, *suficientes* ou *contribuintes* para o *stress* no trabalho e para a saúde deficiente a ele associada? Serão susceptíveis de mudança? Serão essas mudanças aceitáveis por todos os intervenientes relevantes?

Numa terceira fase, os intervenientes esboçam um pacote integrado de intervenções e aplicam-no por forma a evitar o *stress* no trabalho e a promover o bem-estar e a produtividade combinando, de preferência, abordagens descendentes e ascendentes (*top-down* e *bottom-up*).

Os *resultados* a curto e longo prazo de tais intervenções necessitam então de ser *avaliados* em termos de: exposições a factores de *stress* (a), reacções ao *stress* (b), incidência e prevalência de uma saúde deficiente (c), indicadores de bem-estar (d) e produtividade em relação à qualidade e quantidade de bens ou serviços (e). Também a considerar são os custos e benefícios em termos económicos (f).

Caso as intervenções se revelem infrutíferas, ou com resultados negativos em um ou mais aspectos, os intervenientes podem querer reconsiderar o que deve ser feito e como, quando, por quem e para quem. Se, por outro lado, os resultados forem de uma forma geral positivos, podem querer continuar ou aumentar os seus esforços seguindo linhas semelhantes. Significa apenas uma sistemática *aprendizagem a partir da experiência*. Se o fizerem numa perspectiva de mais longo prazo, o local de trabalho torna-se um exemplo de *aprendizagem organizacional*.

As experiências decorrentes de tais intervenções são, regra geral, muito positivas não só para os trabalhadores em termos de *stress*, saúde e bem-estar mas também para o funcionamento e sucesso das empresas e para a comunidade. Se forem conduzidas tal como foi proposto, é provável que venham a criar uma situação de vitória absoluta e indiscutível para todas as partes envolvidas.

Existe uma necessidade premente de mais cooperação entre todos os intervenientes relevantes a todos os níveis sociais (UE, país, local de trabalho) nos seguintes domínios:

- *aplicação* de um conjunto considerável de informação actual sobre medidas de prevenção para reduzir as doenças e as lesões relacionadas com o *stress* no local de trabalho, promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores e, com esse conhecimento, colmatar as lacunas existentes através da *investigação*;
- *vigilância* em locais de trabalho individuais e *acompanhamento* a nível nacional e regional por forma a identificar a extensão do *stress* no trabalho e os problemas de saúde e fornecer orientações básicas para a avaliação dos esforços de melhoria;
- *educação e formação* de técnicos de saúde ocupacionais e outros grupos profissionais-chave por forma a facilitar a sua participação na investigação e desenvolvimento de programas para reduzir o impacto do *stress* no trabalho e avaliar o resultado de tais abordagens;

- *desenvolvimento de metodologias* para a produção e melhoria contínuas de modelos válidos e fiáveis para o acompanhamento, análise e acção intersectorial e interdisciplinar que a todos diz respeito;
- criação de um *Centro de Coordenação* onde se reunirá toda a informação relevante, utilizando tecnologia de ponta, meios audiovisuais, planos de formação, publicações várias, linha directa de informação, etc. Incluirá a utilização da Internet para recolher, analisar, integrar e difundir dados relativos a tais informações e actividades;
- lidar com as consequências do *stress* motivado pelo excesso de trabalho ou pelo desemprego nos indivíduos visados e respectivas famílias e nas comunidades em que vivem. Isto significa reduzir o desemprego, o subemprego e o sobreemprego, promover o conceito de «trabalho saudável» e humanizar a reestruturação organizacional.

Começar já

Tudo isto parece-lhe complicado ou até mesmo utópico? Não é. Já foi posto em prática em muitas empresas e com um sucesso considerável. Os princípios supramencionados encontram-se incorporados na directiva-quadro da UE e nas legislações relativas ao ambiente de trabalho em alguns países europeus. É verdade que pode levar o seu tempo e exigir esforços, mas é exequível, podendo revelar-se com uma elevada relação custo/eficácia.

O seu primeiro passo? Ler o guia e tomar medidas concretas para aplicar o que leu no seu país ou no local de trabalho. O «momento certo» é agora. Pode significar melhorar as condições de trabalho e a saúde, bem como a sua própria produção e produtividade, a da sua empresa e a do seu país.

Comissão Europeia

O «Stress» no Trabalho — Sal da Vida ou Morte Anunciada? — Síntese

Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

2002 — 14 p. — 14,8 x 21 cm

ISBN 92-894-4161-5

Venta • Salg • Verkauf • Πωλήσεις • Sales • Vente • Vendita • Verkoop • Venda • Myynti • Försäljning
<http://eur-op.eu.int/general/en/s-ad.htm>

BELGIQUE/BELGIË

Jean De Lannoy
 Avenue du Roi 202/Koningslaan 202
 B-1190 Bruxelles/Brussel
 Tél. (32-2) 538 43 08
 Fax (32-2) 538 08 41
 E-mail: jean.de.lannoy@infoboard.be
 URL: <http://www.jean-de-lannoy.be>

La librairie européenne/De Europese Boekhandel
 Rue de la Loi 244/Vetstraat 244
 B-1040 Bruxelles/Brussel
 Tél. (32-2) 525 26 39
 Fax (32-2) 735 08 30
 E-mail: mail@beurope.be
 URL: <http://www.libeurope.be>

Moniteur belge/Belgisch Staatsblad
 Rue de Louvain 40-42/Luiseuwseweg 40-42
 B-1000 Bruxelles/Brussel
 Tél. (32-2) 552 22 11
 Fax (32-2) 511 01 84
 E-mail: eusaales@just.fgov.be

DANMARK

J. H. Schultz Information A/S
 Herstedvang 12
 DK-2620 Albertslund
 Tlf. (45) 43 63 23 00
 Fax (45) 43 63 19 69
 E-mail: schultz@schultz.dk
 URL: <http://www.schultz.dk>

DEUTSCHLAND

Bundesanzeiger Verlag GmbH
 Vertriebsabteilung
 Amsterdamer Straße 192
 D-10525 Köln
 Tel. (49-221) 97 66 80
 Fax (49-221) 97 66 82 78
 E-Mail: warrneb@bundesanzeiger.de
 URL: <http://www.bundesanzeiger.de>

ΕΛΛΑΔΑ/GREECE

G. C. Eleftheroudakis SA
 International Bookstore
 Panepistimíou 17
 GR-10564 Athina
 Tel. (30-1) 331 41 80/12/3/4/5
 Fax (30-1) 325 84 99
 E-mail: ebooks@netor.gr
 URL: elebooks@hellasnet.gr

ESPAÑA

Boletín Oficial del Estado
 Trafalgar, 27
 E-28071 Madrid
 Tel. (34) 915 38 21 11 (líbros)
 913 84 17 15 (suscripción)
 Fax (34) 915 38 21 21 (líbros)
 913 84 17 14 (suscripción)
 E-mail: clientes@com.boe.es
 URL: <http://www.boe.es>

Mundi Prensa Libros, SA

Castelló, 37
 E-28001 Madrid
 Tel. (34) 914 36 37 00
 Fax (34) 915 75 39 98
 E-mail: libreria@mundiprensa.es
 URL: <http://www.mundiprensa.com>

FRANCE

Journal officiel
 Service des publications des CE
 26, rue Desaix
 F-75727 Paris Cedex 15
 Tel. (33) 140 58 77 31
 Fax (33) 140 58 77 00
 E-mail: europublications@journal-officiel.gouv.fr
 URL: <http://www.journal-officiel.gouv.fr>

IRELAND

Alan Hannas's Bookshop
 270 Lower Rathmines Road
 Dublin 6
 Tel. (353-1) 496 79 98
 Fax (353-1) 496 02 28
 E-mail: hanna@s01.ie

ITALIA

Licosa SpA
 Via Duca di Calabria, 1/1
 Casella postale 552
 I-50125 Firenze
 Tel. (39) 055 64 83 1
 Fax (39) 055 64 12 57
 E-mail: licosa@licosa.com
 URL: <http://www.licosa.com>

LUXEMBOURG

Messagerie du livre SARL
 5, rue Raffäissen
 L-2411 Luxembourg
 Tél. (352) 40 10 20
 Fax (352) 49 06 61
 E-mail: m@mdl.lu
 URL: <http://www.mdl.lu>

NEDERLAND

SDU Servicecentrum Uitgevers
 Christoffel Plantinstraat 2
 Postbus 20014
 2500 EA Den Haag
 Tel. (31-70) 378 98 80
 Fax (31-70) 378 97 83
 E-mail: sdu@sdu.nl
 URL: <http://www.sdu.nl>

PORTUGAL

Distribuidora de Livros Bertrand L.d.
 Grupo Bertrand, SA
 Rua das Terras dos Vales, 4-A
 Apartado 60037
 P-2700 Amadora
 Tel. (351) 214 95 87 87
 Fax (351) 214 96 02 55
 E-mail: dib@ip.pt

Imprensa Nacional-Casa da Moeda, SA

Sector de Publicações Oficiais
 Rua da Escola Politécnica, 135
 P-1250-100 Lisboa Codex
 Tel. (351) 213 94 57 00
 Fax (351) 213 94 57 00
 E-mail: spoce@incm.pt
 URL: <http://www.incm.pt>

SUOMI/FINLAND

Akateeminen Kirjakauppa/ Akademiska Bokhandeln
 Keskuskatu 1/Centralgatan 1
 PL PB 123
 FIN-00101 Helsinki/Helsingfors
 P-tlf:n (358-9) 121 44 18
 F-tlf:n (358-9) 121 44 35
 Sähköposti: spa@akateeminen.com
 URL: <http://www.akateeminen.com>

SVERIGE

BTJ AB
 Traktorvägen 11-13
 S-221 82 Lund
 Tlf. (46-46) 18 00 00
 Fax (46-46) 30 72 47
 E-post: btjeu-pub@btj.se
 URL: <http://www.btj.se>

UNITED KINGDOM

The Stationery Office Ltd
 Customer Services
 PO Box 29
 Norwich NR3 1GN
 Tel. (44) 870 50 05 522
 Fax (44) 870 60 05 533
 E-mail: book.orders@hese.co.uk
 URL: <http://www.isoofficial.net>

ISLAND

Bokabud Larusar Blöndal
 Skólavörðustíg, 2
 IS-101 Reykjavík
 Tel. (354) 552 55 40
 Fax (354) 552 55 60
 E-mail: bokabud@sinnet.is

SCHWEIZ/SUISSE/SVIZZERA

Euro Info Center Schweiz
 c/o OSEC Business Network Switzerland
 Stampfenbachstraße 85
 PF 492
 CH-8035 Zürich
 Tel. (41-1) 365 53 15
 Fax (41-1) 365 54 11
 E-mail: eics@osec.ch
 URL: <http://www.osec.ch/eics>

BÄLGARIA

Europresu Europa Media Ltd
 59, blvd Vitoshka
 BG-1000 Sofia
 Tel. (359-2) 980 37 66
 Fax (359-2) 980 42 30
 E-mail: Milena@mbox.cit.bg
 URL: <http://www.europres.bg>

CYPRUS

Cyprus Chamber of Commerce and Industry
 PO Box 21455
 CY-1503 Nicosia
 Tel. (357-2) 86 97 52
 Fax (357-2) 86 10 44
 E-mail: demetrap@ccci.org.cy

EESTI

Eesti Kaubandus-Tööstuskoja
 (Estonian Chamber of Commerce and Industry)
 Toom-Kooli 17
 EE-10130 Tallinn
 Tel. (372) 646 02 44
 Fax (372) 646 02 45
 E-mail: emto@koda.ee
 URL: <http://www.koda.ee>

HRVATSKA

Mediatrade Ltd
 Pavla Hatza 1
 HR-10000 Zagreb
 Tel. (385-1) 481 94 11
 Fax (385-1) 481 94 11

MAGYARORSZÁG

Euro Info Service
 Szt. István krt.12
 III emelet 1/A
 PO Box 1039
 H-1137 Budapest
 Tel. (36-1) 329 21 70
 Fax (36-1) 349 20 53
 E-mail: euroinfo@euroinfo.hu
 URL: <http://www.euroinfo.hu>

MALTA

Miller Distributors Ltd
 Malta International Airport
 PO Box 25
 Luqa, LQA 05
 Tel. (356) 66 44 88
 Fax (356) 67 67 99
 E-mail: gwirth@usa.net

NORGE

Swets Blackwell AS

Hans Nielsen Hauges gt. 39
 Boks 4901 Nydalen
 N-0423 Oslo
 Tel. (47) 23 40 00 00
 Fax (47) 23 40 00 01
 E-mail: info@no.swetsblackwell.com
 URL: <http://www.swetsblackwell.com/no>

POLSKA

Ars Polona
 Krakowskie Przedmieście 7
 Skrz. pocztowa 1001
 PL-00-950 Warszawa
 Tel. (48-22) 826 12 01
 Fax (48-22) 826 62 40
 E-mail: books119@arspolona.com.pl

ROMÂNIA

Euromedia
 D.N.Donăișia Lupu nr. 65, sector 1
 RG-70184 Bucurarest
 Tel. (40-1) 315 44 03
 Fax (40-1) 312 96 46
 E-mail: euromedia@maicity.com

SLOVAKIA

Centrum VTI SR
 Nám. Slobody, 19
 SK-81223 Bratislava
 Tel. (421-7) 54 41 83 64
 Fax (421-7) 54 41 83 64
 E-mail: europ@bto.jitk.stuba.sk
 URL: <http://www.jitk.stuba.sk>

SLOVENIJA

GV Založba
 Dunajska cesta 5
 SI-1000 Ljubljana
 Tel. (386) 613 09 1804
 Fax (386) 613 09 1805
 E-mail: europ@gvestnik.si
 URL: <http://www.gvzalozba.si>

TURKIYE

Dünya İnfotel AS
 100, Yıl Mahallesi 34440
 TR-80039 Beşiktaş-İstanbul
 Tel. (90-212) 629 46 89
 Fax (90-212) 629 46 27
 E-mail: aktuldu@info@dunya.com

ARGENTINA

World Publications SA
 Av. Córdoba 1877
 C1120 AAA Buenos Aires
 Tel. (54-11) 48 15 81 56
 Fax (54-11) 48 15 81 56
 E-mail: wpboks@wpbooks.com.ar
 URL: <http://www.wpboks.com.ar>

AUSTRALIA

Hunter Publications
 PO Box 404
 Abbotsford, Victoria 3067
 Tel. (61-3) 94 17 53 61
 Fax (61-3) 94 17 51 54
 E-mail: jpdavies@ozemail.com.au

BRESIL

Livraria Camões
 Rua Bittencourt da Silva, 12 C
 CEP
 20439-900 Rio de Janeiro
 Tel. (55-21) 262 47 76
 Fax (55-21) 262 47 76
 E-mail: livraria.camoes@incm.com.br
 URL: <http://www.incmm.com.br>

CANADA

Les éditions La Liberté Inc.
 3020, chemin Sainte-Foy
 Sainte-Foy, Québec G1X 3V6
 Tel. (1-418) 658 37 63
 Fax (1-800) 367 54 49
 E-mail: liberte@mediom.qc.ca

Renouf Publishing Co. Ltd

5369 Chemin Canotek Road, Unit 1
 Ottawa, Ontario K1J 9J3
 Tel. (1-613) 745 26 65
 Fax (1-613) 745 76 60
 E-mail: order.dept@renoufbooks.com
 URL: <http://www.renoufbooks.com>

EGYPT

The Middle East Observer

41 Sherif Street
 Cairo
 Tel. (20-2) 382 66 19
 Fax (20-2) 383 97 32
 E-mail: inquiry@meobserver.com
 URL: <http://www.meobserver.com.eg>

MALAYSIA

Suite 45.02, Level 45
 Plaza MBI (Letter Box 45)
 8 Jalan Yap Kwan Seng
 50450 Kuala Lumpur
 Tel. (60-3) 21 62 92 98
 Fax (60-3) 21 62 61 98
 E-mail: ebic@mmbt.myl.com

MEXICO

Mundi Prensa México, SA de CV

Río Pánuco, 141
 Colonia Guauhtémoc
 MX-06500 México, DF
 Tel. (52-5) 533 56 58
 Fax (52-5) 514 67 99
 E-mail: 101545.2361@compuserve.com

SOUTH AFRICA

Eurochamber of Commerce in South Africa

PO Box 78173
 2146 Sandton
 Tel. (27-11) 884 39 52
 Fax (27-11) 883 55 73
 E-mail: info@eurochamber.co.za

SOUTH KOREA

The European Union Chamber of Commerce in Korea

5th Fl. The Shilla Hotel
 202, Jangchung-dong 2 Ga, Chung-gu
 Seoul 100-392
 Tel. (82-2) 52 53-5631/4
 Fax (82-2) 52 53-5635/6
 E-mail: euicc@euicc.org
 URL: <http://www.euicc.org>

SRI LANKA

EBIC Sri Lanka
 Trans Asia Hotel
 115 Sir Chittampalam
 A. Gardiner Mawatha
 Colombo 2
 Tel. (94-1) 074 71 50 78
 Fax (94-1) 44 87 79
 E-mail: ebic@slnet.lk

TAIWAN

Tycoon Information Inc.
 PO Box 81-466
 105 Taipei
 Tel. (886-2) 87 12 88 86
 Fax (886-2) 87 12 47 47
 E-mail: eurtp@ms21.hinet.net

UNITED STATES OF AMERICA

Bernan Associates

4611-F Assembly Drive
 Lanham MD 20706-4391
 Tel. (1-800) 274 44 47 (toll free telephone)
 Fax (1-800) 865 34 50 (toll free fax)
 E-mail: query@bernan.com
 URL: <http://www.bernan.com>

ANDERE LÄNDER

OTHER COUNTRIES

AUTRES PAYS

Bitte wenden Sie sich an ein Büro Ihrer Wahl/Please contact the sales office of your choice/Veuillez vous adresser au bureau de vente de votre choix

Office for Official Publications of the European Communities
 2, rue Mercier
 L-2985 Luxembourg
 Tel. (352) 29 29-42455
 Fax (352) 29 29-42758
 E-mail: info-info-opcee@cec.eu.int
 URL: publications.eu.int



SERVIÇO DAS PUBLICAÇÕES OFICIAIS
DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

L-2985 Luxembourg

ISBN 92-894-4161-5



9 789289 441612 >