ESCUTARIS

Avaliação em grupo dos riscos psicossociais

Relatório da unidade de trabalho

Empresa: Padaria Bom Dia Ltda (empresa fictícia) · CNPJ 00.000.000/0001-00

Unidade avaliada: Atendimento e caixa · 6 pessoas

Funções: Atendentes e operadores de caixa

Data da conversa: 10/11/2026

Condução: Carlos Andrade (profissional de SST, TST nº 00000/BA) · Andrade Segurança do Trabalho (fictícia) e Rafael Lima (atendente) (equipe)

Pela direção: Marta Reis (sócia-gerente)

Relatório gerado em: 13/11/2026 · código AG-EXEM-PLO1

1. Sobre esta avaliação

Esta avaliação identifica fatores de risco psicossocial ligados à organização do trabalho a partir de uma conversa estruturada entre gestão e equipe. O grupo discutiu 34 perguntas em seis eixos, trouxe exemplos reais e escolheu uma resposta coletiva para cada uma. O responsável pela empresa respondeu outras 7 perguntas sobre o contexto.

Avaliação em Grupo dos Riscos Psicossociais · Escutaris. Perguntas, escalas e critérios validados pela responsável técnica, Dra. Ana Paula Teixeira, médica do trabalho com 30 anos de experiência (CRM-BA 12797, RQE 7237). Método inspirado na ferramenta Faire le point RPS, do INRS (França).

> A equipe participou da conversa e confirmou que as respostas registradas representam o que foi discutido.

Atividades do grupo: Atendimento no balcão, caixa e entregas por aplicativo, das 6h às 20h, em dois turnos.

Como ler o resultado

Probabilidade vem da média das respostas do grupo (de 1 a 4): baixa abaixo de 2,0, média de 2,0 a 2,74, alta a partir de 2,75. Gravidade parte de um valor por eixo, sobe um nível quando o contexto da empresa mostra dano já acontecendo (afastamento por saúde mental, faltas em alta, saídas frequentes) e vai para alta quando uma pergunta de alerta recebe a pior resposta.

Gravidade \ Probabilidade	Baixa	Média	Alta
Baixa	Baixo	Baixo	Moderado
Média	Baixo	Moderado	Alto
Alta	Moderado	Alto	Alto

Como usar este relatório

Anexe este relatório ao PGR como registro da etapa psicossocial: ele traz o método, a participação da equipe, o inventário e o plano de ação, e ajuda a mostrar à fiscalização como a empresa identificou e está tratando esses riscos.

Limites

O resultado depende da qualidade da conversa. Ele não substitui o PGR, a análise do profissional responsável por ele nem a avaliação clínica de qualquer pessoa.

2. Resultado geral

Eixo	Média	Probabilidade	Gravidade	Nível
A. Intensidade e tempo de trabalho	3,29	Alta	Baixa	Moderado
B. Exigências emocionais	3,40	Alta	Média	Alto
C. Autonomia e participação	2,20	Média	Baixa	Baixo
D. Relações de trabalho e liderança Alerta: pergunta 25	2,38	Média	Alta	Alto
E. Sentido do trabalho e conflito de valores	2,00	Média	Baixa	Baixo
F. Insegurança no trabalho	1,75	Baixa	Baixa	Baixo

> **Alertas que pedem ação imediata:** pergunta 25 (Existe um canal para relatar assédio ou conduta abusiva com sigilo e sem retaliação?)

Sinais do contexto da empresa

- O inventário de riscos do PGR já inclui os fatores psicossociais? **Não**
- Houve alguma ação de prevenção ligada à organização do trabalho nos últimos 12 meses? **Não**
- Acidentes, afastamentos e queixas são analisados olhando também para a organização do trabalho? **Não**
- Existe trabalho isolado, noturno ou em turnos? **Sim**

3. Resultado por eixo

A. Intensidade e tempo de trabalho Moderado

O que é. Quanto trabalho existe para o tempo e as pessoas disponíveis: volume, prazos, ritmo, jornada, pausas e a fronteira entre trabalho e vida pessoal.

Por que importa. Demanda acima da capacidade por muito tempo é um dos fatores mais estudados de adoecimento no trabalho. Ela aparece primeiro como cansaço e erro, e depois como afastamento.

Pontos de atenção. Horas extras que viram rotina, pausas que só existem no papel, mensagens fora do horário e metas definidas sem ouvir quem executa.

Pergunta	Resposta do grupo
1. O número de pessoas na equipe dá conta do volume de trabalho do dia a dia? *Anotação: No sábado de manhã, duas pessoas para fila, caixa e aplicativo ao mesmo tempo.*	**Pouco · lado de risco**
2. As metas e os prazos levam em conta o tempo que as tarefas realmente levam?	**Não · lado de risco**
3. Alguém da equipe precisa ficar além da jornada combinada para fechar o trabalho?	**Com frequência · lado de risco**
4. Chegam mensagens de trabalho por WhatsApp ou telefone fora do horário, com expectativa de resposta? *Anotação: O grupo de WhatsApp da loja recebe pedidos e cobranças até as 22h.*	**Quase sempre · lado de risco**
5. Demandas urgentes interrompem o trabalho e desmontam o que estava planejado?	**Quase sempre · lado de risco**
6. As pausas e o intervalo de refeição acontecem de fato?	Com frequência
7. A escala e o banco de horas permitem conciliar o trabalho com família, saúde e estudo?	**Pouco · lado de risco**

B. Exigências emocionais Alto

O que é. O esforço de lidar com as emoções no trabalho: atender pessoas em sofrimento ou irritadas, sofrer agressões e ter de manter a calma diante do desrespeito.

Por que importa. Contato frequente com público difícil, sem apoio da organização, desgasta a saúde mental. A violência de terceiros é um risco que a empresa precisa prevenir, e não um preço do serviço.

Pontos de atenção. Episódios de agressão sem registro, regras de atendimento que mandam tolerar tudo e ausência de momento para conversar depois de uma situação pesada.

Pergunta	Resposta do grupo
8. O trabalho envolve lidar com pessoas em sofrimento, irritadas ou em situação difícil?	**Com frequência · lado de risco**
9. Já houve xingamento, ameaça ou agressão por parte de clientes, pacientes ou público? *Anotação: Dois episódios de xingamento no último mês, sem registro.*	**Com frequência · lado de risco**
10. Espera-se que a equipe mantenha a calma e a simpatia mesmo quando é desrespeitada? *Anotação: Clientes reclamam alto da demora e a orientação é sorrir e pedir desculpas.*	**Quase sempre · lado de risco**
11. Depois de um atendimento ou de uma situação pesada, existe espaço para conversar sobre o que aconteceu?	**Pouco · lado de risco**
12. A empresa tem um combinado claro sobre o que fazer quando alguém é agredido ou ameaçado no trabalho?	**Não · lado de risco**

C. Autonomia e participação Baixo

O que é. A margem que cada pessoa tem para decidir como faz o próprio trabalho, ajustar o ritmo, participar das mudanças e aprender.

Por que importa. Pouco controle sobre o próprio trabalho, somado a muita demanda, é uma combinação clássica de risco. Ouvir quem executa também melhora a qualidade das decisões da empresa.

Pontos de atenção. Mudanças impostas sem consulta, sugestões que nunca recebem resposta e funções em que ninguém pode parar nem desacelerar.

Pergunta	Resposta do grupo
13. Quem executa a tarefa pode decidir a ordem e o jeito de fazer?	Na maior parte
14. Dá para ajustar o ritmo quando o volume aperta, sem que a pessoa seja prejudicada por isso?	Na maior parte
15. A equipe é ouvida antes de mudanças em processos, equipamentos, escalas ou no espaço físico?	**Pouco · lado de risco**
16. As pessoas têm chance de aprender coisas novas e crescer na função?	Na maior parte
17. Quando alguém sugere uma melhoria, recebe resposta, mesmo que seja um “não” explicado?	Na maior parte

D. Relações de trabalho e liderança Alto

O que é. A qualidade das relações no trabalho: apoio da liderança, respeito, clareza de papéis, critérios justos, ajuda entre colegas e a forma como a empresa lida com conflitos e assédio.

Por que importa. Relações degradadas e assédio estão entre as causas mais graves de adoecimento e afastamento. Critérios pouco claros e conflitos sem mediação alimentam esse ambiente.

Pontos de atenção. Humilhação ou exposição de alguém, ausência de canal seguro para relatar, papéis confusos e conflitos que se repetem sem intervenção.

Pergunta	Resposta do grupo
18. Quando surge um problema que a pessoa não resolve sozinha, ela encontra a liderança disponível?	Na maior parte
19. As lideranças tratam as pessoas com respeito, inclusive na hora de corrigir um erro?	Na maior parte
20. Cada pessoa sabe com clareza o que é responsabilidade sua e o que não é?	Na maior parte
21. Os critérios para folgas, férias, promoções e bônus são conhecidos por todos?	**Não · lado de risco**
22. Os colegas se ajudam quando alguém está sobrecarregado?	Sim, plenamente
23. Existem conflitos que se repetem na equipe sem que ninguém da gestão intervenha?	Às vezes
24. Já houve humilhação, exposição pública ou perseguição de alguém no trabalho?	Às vezes
25. Existe um canal para relatar assédio ou conduta abusiva com sigilo e sem retaliação? *Anotação: Ninguém sabe a quem recorrer se a situação envolver a própria gerência.*	**Não · lado de risco**

E. Sentido do trabalho e conflito de valores Baixo

O que é. Poder fazer um trabalho de qualidade, que faça sentido e que não exija agir contra a própria ética ou a da profissão.

Por que importa. Quando a pessoa é obrigada a fazer o que considera errado, ou não consegue fazer o trabalho bem feito, surge o sofrimento ético, que pode evoluir para lesão moral e esgotamento.

Pontos de atenção. Metas que empurram para atalhos, falta de retorno sobre o resultado e esforço que ninguém reconhece.

Pergunta	Resposta do grupo
26. As pessoas conseguem fazer o trabalho com a qualidade que consideram certa?	Na maior parte
27. Já foi preciso agir contra a própria ética ou a da profissão para cumprir uma ordem ou meta?	Nunca
28. O esforço da equipe é reconhecido pela liderança?	**Pouco · lado de risco**
29. As pessoas sabem para que serve o próprio trabalho no resultado da empresa?	Sim, plenamente
30. A equipe recebe retorno sobre o resultado do que fez?	**Às vezes · lado de risco**

F. Insegurança no trabalho Baixo

O que é. A previsibilidade da situação de trabalho: estabilidade, salário em dia, mudanças avisadas com antecedência e transparência sobre a situação da empresa.

Por que importa. Incerteza constante sobre emprego, renda ou escala mantém as pessoas em alerta e afeta sono, humor e concentração.

Pontos de atenção. Atrasos de pagamento, mudanças de escala de um dia para o outro e boatos ocupando o lugar da informação.

Pergunta	Resposta do grupo
31. As pessoas convivem com o medo de demissão ou de mudanças repentinas?	Às vezes
32. Salários e benefícios são pagos em dia?	Sim
33. Mudanças de escala, função ou local de trabalho são avisadas com antecedência?	Na maior parte
34. A empresa conta à equipe como vai o negócio, inclusive quando a situação está difícil?	Na maior parte

4. Inventário de riscos psicossociais

Fator de risco	Grupo exposto	Danos possíveis	Medidas existentes	Avaliação
A. Intensidade e tempo de trabalho *No sábado de manhã, duas pessoas para fila, caixa e aplicativo ao mesmo tempo. / O grupo de WhatsApp da loja recebe pedidos e cobranças até as 22h.*	Atendimento e caixa Atendentes e operadores de caixa	Fadiga, distúrbios do sono, esgotamento, adoecimento cardiovascular e osteomuscular, mais erros e acidentes.	Escala de folgas definida com um mês de antecedência.	Gravidade baixa Probabilidade alta **Moderado**
B. Exigências emocionais *Dois episódios de xingamento no último mês, sem registro. / Clientes reclamam alto da demora e a orientação é sorrir e pedir desculpas.*	Atendimento e caixa Atendentes e operadores de caixa	Desgaste emocional, ansiedade, sintomas depressivos, estresse pós-traumático após episódios de violência.	A gerente intervém quando é chamada.	Gravidade média Probabilidade alta **Alto**
D. Relações de trabalho e liderança *Ninguém sabe a quem recorrer se a situação envolver a própria gerência.*	Atendimento e caixa Atendentes e operadores de caixa	Ansiedade, depressão, isolamento e, em casos de assédio, adoecimento grave e afastamento.	Nenhuma informada	Gravidade alta Probabilidade média **Alto**

Reavaliar até: 10/11/2028, ou antes se houver mudança na organização do trabalho, acidente, afastamento por saúde mental ou queixa de assédio.

5. Plano de ação

Ação	Eixo	Responsável	Prazo	Como acompanhar	Situação
Levantar, com a equipe, o volume real de trabalho por função e comparar com o número de pessoas, para decidir entre redistribuir tarefas, rever o que é feito ou contratar	A	Marta Reis e Rafael Lima	09/01/2027	Fila de sábado abaixo de 10 minutos	Não iniciada
Definir o que pode deixar de ser feito ou ser adiado nos dias de pico	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Rever metas e prazos junto com quem executa, usando o tempo real que as tarefas levam	A	–	09/01/2027	–	Não iniciada
Combinar uma regra para prazos urgentes: quem pode pedir, com que antecedência e o que sai da fila para dar lugar	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Registrar por 30 dias as horas além da jornada, por função, para entender a causa antes de decidir	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Ajustar escala, distribuição de tarefas ou quadro de pessoas onde a hora extra virou rotina	A	–	08/02/2027	–	Não iniciada
Criar uma regra escrita para mensagens fora do horário: o que pode esperar, quem atende urgências e como são compensadas	A	Marta Reis	10/12/2026	Nenhuma mensagem de trabalho depois das 19h em 30 dias	Em andamento
Separar o grupo de mensagens de urgência do grupo de recados e silenciar o de recados fora do expediente	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Mapear de onde vêm as interrupções e criar um canal ou horário para demandas que não são urgentes	A	–	09/01/2027	–	Não iniciada
Definir quem decide o que é urgente, para que a prioridade não mude a cada pedido	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Publicar a escala e as regras do banco de horas com antecedência e combinar como pedir troca	A	–	10/12/2026	–	Não iniciada

Ação	Eixo	Responsável	Prazo	Como acompanhar	Situação
Criar um critério conhecido por todos para folgas em situações de saúde, família e estudo	A	–	09/01/2027	–	Não iniciada
Preparar a equipe para atendimentos difíceis com orientação prática e combinados claros, sem transferir a ela a responsabilidade pela situação	B	–	09/01/2027	–	Não iniciada
Revezar as funções de maior contato com público difícil, quando possível	B	–	09/01/2027	–	Não iniciada
Registrar todo episódio de xingamento, ameaça ou agressão e analisar o que na organização do atendimento favoreceu o episódio	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Mudar o ambiente e o fluxo de atendimento onde há risco: barreiras físicas, botão de apoio, não deixar ninguém atendendo sozinho	B	–	08/02/2027	–	Não iniciada
Afixar aviso ao público de que agressão a trabalhadores não é tolerada	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Rever as regras de atendimento: deixar claro que a pessoa pode encerrar um atendimento abusivo e chamar um responsável	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Garantir que a liderança assuma os casos de desrespeito, em vez de deixar o trabalhador lidar sozinho	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Criar um momento curto, na escala, para a equipe conversar depois de situações pesadas	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Indicar a quem a pessoa pode recorrer dentro da empresa e qual apoio externo está disponível	B	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Escrever e divulgar um protocolo para agressão ou ameaça: quem acionar, como registrar, como afastar a pessoa do contato e que apoio ela recebe	B	Marta Reis	10/12/2026	–	Não iniciada
Escrever e divulgar os critérios de folgas, férias, promoções e bônus	D	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Explicar à equipe como cada decisão desse tipo foi tomada	D	–	09/01/2027	–	Não iniciada

Ação	Eixo	Responsável	Prazo	Como acompanhar	Situação
Criar ou divulgar um canal para relatar assédio e conduta abusiva, com sigilo, sem retaliação e com prazo de resposta	D	Sócio-proprietário	10/12/2026	–	Não iniciada
Definir quem apura os relatos e garantir que essa pessoa não seja subordinada a quem foi denunciado	D	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Incluir os fatores psicossociais no inventário de riscos do PGR, usando este relatório como base	G	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Escolher pelo menos uma ação deste plano para começar nos próximos 30 dias e acompanhar o resultado	G	–	10/12/2026	–	Não iniciada
Passar a analisar acidentes, afastamentos e queixas olhando também para a organização do trabalho	G	–	09/01/2027	–	Não iniciada

Próximos passos

1. Apresentar este resultado e o plano à equipe que participou da conversa.
2. Registrar os riscos do inventário no PGR da empresa.
3. Acompanhar as ações nos prazos combinados e atualizar a situação de cada uma.
4. Reavaliar até 10/11/2028, ou antes se houver mudança na organização do trabalho, acidente, afastamento por saúde mental ou queixa de assédio.

Ata da reunião de avaliação em grupo

Em 10/11/2026, em Salvador (BA), reuniram-se trabalhadores e representantes da gestão da empresa Padaria Bom Dia Ltda (empresa fictícia) (CNPJ 00.000.000/0001-00), unidade de trabalho Atendimento e caixa, para a avaliação em grupo dos riscos psicossociais ligados à organização do trabalho.

A conversa foi conduzida por Carlos Andrade, profissional de segurança e saúde no trabalho (TST nº 00000/BA), de Andrade Segurança do Trabalho (fictícia), e por Rafael Lima (atendente), representante da equipe, com a participação de Marta Reis (sócia-gerente), pela direção, e durou 1h35. No início, foram lembrados o objetivo da avaliação e as regras combinadas: o foco é a organização do trabalho e não as pessoas, todos podem falar e ninguém sofrerá consequência pelo que disser.

O grupo discutiu as 34 perguntas da ferramenta, trouxe exemplos de situações reais e escolheu, em conjunto, uma resposta para cada pergunta. Exemplos, divergências e sugestões foram anotados. Ao final, o grupo confirmou que as respostas registradas representam o que foi discutido.

Lista de presença

Nº	Nome e função	Assinatura
1	Rafael Lima · atendente	
2	Juliana Costa · atendente	
3	Pedro Alves · caixa	
4	Sandra Melo · caixa	
5	Lucas Rocha · entregas	
6	Marta Reis · gerente	

Carlos Andrade
Profissional de SST · TST nº 00000/BA

Rafael Lima (atendente)
Representante da equipe

Marta Reis (sócia-gerente)
Direção da empresa

Documento gerado em 13/11/2026 pela Avaliação em Grupo dos Riscos Psicossociais · Escutaris. Perguntas, escalas e critérios validados pela responsável técnica, Dra. Ana Paula Teixeira, médica do trabalho com 30 anos de experiência (CRM-BA 12797, RQE 7237). Método inspirado na ferramenta Faire le point RPS, do INRS (França). Este documento pode ser anexado ao PGR como registro da etapa psicossocial, serve de base para o inventário de riscos e o plano de ação e ajuda a empresa a mostrar à fiscalização como identificou e está tratando esses riscos. Ele não substitui o PGR nem o profissional responsável por ele.