

**INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA**



**INCIDENTES CRÍTICOS NO CORPO DE INTERVENÇÃO
IMPACTO TRAUMÁTICO NOS SINTOMAS DE
ANSIEDADE, DEPRESSÃO, STRESS E *BURNOUT***

Autor: Fábio Rúben Fernandes de Castro

Orientadora: Professora Doutora Cristina Queirós

Lisboa, Junho de 2016



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



GESTÃO DE INCIDENTES CRÍTICOS

INCIDENTES CRÍTICOS NO CORPO DE INTERVENÇÃO

IMPACTO TRAUMÁTICO NOS SINTOMAS DE ANSIEDADE, DEPRESSÃO, STRESS E *BURNOUT*

Fábio Rúben Fernandes de Castro

Lisboa, Junho de 2016



FÁBIO RÚBEN FERNANDES DE CASTRO

Comissário NM148118

- Comandante da Força Destacada da Unidade Especial de Polícia no
Comando Regional da Madeira -

ORIENTADOR

PROF. DOUTORA CRISTINA QUEIRÓS

Professora Auxiliar com nomeação definitiva

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

AGRADECIMENTOS

Qualquer trabalho deste género não é possível realizar sem a colaboração de pessoas e organizações com conhecimento das matérias abordadas.

Neste sentido quero agradecer à Polícia de Segurança Pública pela formação ministrada no âmbito deste II Curso de Comando e Direção Policial, à Unidade Especial de Polícia, Subunidade Operacional Corpo de Intervenção (CI), pela disponibilização de dados para este estudo, e ao Gabinete de Psicologia da PSP. Individualizando, agradeço à minha orientadora, Professora Cristina Queirós e ao Comandante do CI, Intendente Fernando Pinto.

Uma palavra muito especial a todos os Homens que compõem o Corpo de Intervenção e que participaram neste estudo: muito obrigado.

Por último e mais importante, agradeço à minha incansável mulher, Isabel.

A FORTIORI

RESUMO

O envolvimento num acontecimento traumático pode afetar psicologicamente um indivíduo. Quando a resolução destes acontecimentos está dependente da profissão que o indivíduo desempenha diariamente, o risco é ainda maior, especialmente quando se tratam de situações que envolvem risco de vida ou para a integridade física, dado o fator cumulativo que se desenvolve à medida que os anos de serviço vão passando.

Partindo destas premissas quanto à condição policial portuguesa no Corpo de Intervenção (CI) da Polícia de Segurança Pública, este estudo teve como objetivo identificar o impacto traumático dos Incidentes Críticos no estado psicológico dos polícias do CI, nomeadamente ao nível dos sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout*, através da aplicação de um questionário (composto pelo IES-R, EADS-21 e MBI) a uma amostra de 262 polícias daquela unidade.

Os resultados encontrados sugerem a presença de baixos sintomas emocionais relacionados com a ansiedade, depressão e *stress*, bem como um baixo *burnout* total e das suas dimensões, bem como elevada realização pessoal. A análise correlacional revela correlações positivas da idade e dos anos de serviço com a ansiedade, pensamentos intrusivos, evitamento e trauma.

Correlacionando entre si o trauma, ansiedade, depressão, *stress* e *burnout*, apesar das médias das variáveis psicológicas serem baixas, concluímos que quando há um resultado indicador de mal-estar, este é generalizado pois ocorre em várias dimensões, alertando para a necessidade de prevenção destas sintomatologias.

Palavras-chave: Incidentes Críticos; Trauma; Ansiedade, Depressão e *Stress*; *Burnout*; Polícias

ABSTRACT

Traumatic events can psychologically affect the persons who are involved in them. When experiencing these events in a daily basis, due to one's profession, the risk of being affected is even greater, especially if the situation involves danger to the life or physical integrity, as the years of service go passing by.

Considering this for the Portuguese police condition in a Special Crowd Control Unit, this study aims to identify trauma impact of Critical Incidents in these police officers and their correlation with psychological symptoms, namely anxiety, depression, stress and burnout, through the application of questionnaire (which includes IES-R, EADS-21 and MBI) among a sample of 262 officers from that service.

The results suggested the presence of low levels of emotional symptoms related to anxiety, depression and stress, as well as low levels in total burnout and its dimensions, as well high professional accomplishment. Correlation analysis reveals positive correlation between age and years of duty with anxiety, intrusive thoughts, avoidance and trauma.

The correlation between trauma, anxiety, depression, stress and burnout, despite low mean values, allow concluding that when a result indicates negative psychological state, this is a global state. In fact, it occurs among several dimensions, alerting to the need to prevent these symptoms.

Key Words: Critical Incidents; Trauma; Anxiety, Depression and Stress, Burnout; Police officers.

ÍNDICE

Índice de Figuras, Gráficos, Quadros e Tabelas – p. 8

Lista de Siglas e Abreviaturas – p. 9

Capítulo 1 - Introdução

1.1 Enquadramento do tema – p. 10

1.2 Problemática da investigação – p. 11

1.2.1 Pergunta de partida – p. 12

1.2.2 Perguntas derivadas – p. 13

1.3 Objetivos (Gerais e específicos) – p. 13

1.4 Metodologia – p. 14

1.5 Síntese do Capítulo – p. 14

Capítulo 2 – Incidentes Críticos

2.1 Definição – p. 16

2.2 Incidentes Críticos no Corpo de Intervenção – p. 17

2.3 Síntese do Capítulo – p. 20

Capítulo 3 – Trauma, Ansiedade, Depressão Stress e *Burnout*;

3.1 Trauma – p. 21

3.2 Ansiedade, Depressão e Stress – p. 23

3.3 *Burnout* – p. 26

3.4 O caso específico do Corpo de Intervenção – p. 28

3.5 Síntese do Capítulo – p. 30

Capítulo 4 – Metodologia

4.1 Caracterização da Amostra – p. 31

4.2 Instrumento – p. 31

4.3 Método de Recolha – p. 32

4.4 Síntese do Capítulo – p. 32

Capítulo 5 - Resultados

5.1 Apresentação dos Resultados – p. 34

5.2 Discussão dos Resultados – p. 45

5.3 Síntese do Capítulo – p. 48

Capítulo 6 – Conclusões

6.1 Conclusões Gerais – p. 50

6.2 Recomendações – p. 52

Bibliografia – p. 54

Anexos – p. 57

ÍNDICE DE FIGURAS; GRÁFICOS; QUADROS; TABELAS

GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos Incidentes Críticos por frequência de referência – p.36

Gráfico 2: Distribuição dos Incidentes Críticos por ano – p.36

Gráfico 3: Distribuição do Incidente Crítico mais recente por ano – p. 37

Gráfico 4: Distribuição do número de Incidentes Críticos – p. 37

Gráfico 5: Média do total de Trauma e máximo possível – p. 38

Gráfico 6: Média por dimensão do Trauma – p. 38

Gráfico 7: Distribuição dos casos por presença de trauma – p. 39

Gráfico 8: Médias e máximo possível para ansiedade, depressão e *stress* – p.39

Gráfico 9: Médias e máximo possível para as dimensões do *burnout* – p. 40

Gráfico 10: Distribuição por grau de *burnout* – p. 41

TABELAS

Tabela 1: Análise Comparativa em função do tipo de situação traumática – p.42

Tabela 2: Análise Correlacional – p. 44

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CI - Corpo de Intervenção

COMETLIS – Comando Metropolitano de Lisboa

EADS – Escala de Ansiedade, Depressão e Stress

GABPSIC – Gabinete de Psicologia da PSP

IC – Incidentes Críticos

IES – Escala do Impacto do Evento Traumático

ITP – Incidente Tático Policial

MBI – Maslach Burnout Inventory

OP – OP

PD – Pergunta Derivada

PSP – Polícia de Segurança Pública

UEP – Unidade Especial de Polícia

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO DO TEMA

A segurança é a primeira garantia do exercício de todos os outros direitos, estando na base da construção da sociedade como hoje a conhecemos. Por isso, as tarefas de defesa da legalidade democrática, de garantia da segurança interna e dos direitos dos cidadãos¹ são tão importantes. Estas demandam, quer da parte das organizações como da parte dos agentes que as constituem e executam as suas missões, um profissionalismo constante, um cumprimento escrupuloso do quadro normativo existente, uma atenção redobrada às transformações da sociedade em que estão inseridos, quer antecipando e prevendo comportamentos, quer construindo soluções e alternativas.

É neste contexto que se insere a Polícia de Segurança Pública (PSP) e os seus polícias, os quais, por inerência das suas funções e das constantes adaptações à multiplicidade de ocorrências com que se deparam e são chamados a intervir, são colocados num patamar superior ao cidadão normal. A sociedade assim o exige, existindo uma aceitação normal por parte dos polícias, que vêm muitas vezes relegados os direitos inerentes ao seu bem-estar físico e mental para segundo plano, em prol de um bem maior, a segurança dos outros a quem lhes compete proteger.

Decorrente deste fato, são confrontados com situações perigosas, complexas, frequentemente violentas, às quais têm de responder num espaço de segundos, esquecendo emoções, valores e vontades próprias inerentes à condição humana, para cumprir um quadro normativo que se lhes exige, quase como se tratando de autómatos. É precisamente nesta resposta, onde se encontram intrínsecos elevados níveis de ansiedade, de *stress* inerente quer à profissão como à organização, que associados à combinação de diversos fatores e exposição contínua e prolongada no tempo podem ser suscetíveis de

¹ Cfr. Art.º 272 da Constituição da República Portuguesa – VII Revisão Constitucional 2005

desencadear sintomas associados ao *burnout* como resposta ao *stress* laboral crónico, bem como trauma e outras psicopatologias que poderão condicionar comportamentos futuros, comprometendo a sua atividade profissional.

Para combater este problema, há que avaliar e identificar os agentes ou fatores stressores específicos mas também comuns a determinada ocupação, correlacionando-os, entre outras variáveis, com o tipo de ocorrências a que os polícias estão sujeitos. As situações que causam maiores traumas no bem-estar físico e psicológico dos polícias são considerados como incidentes críticos (IC), sendo situações onde estes se vêm envolvidos como vítimas primárias ou secundárias, numa relação dinâmica que se estabelece entre o indivíduo e o acontecimento (Manuel & Soeiro, 2010). Queirós (2013) afirma que a experiência destes incidentes potencia um *stress* ocupacional diretamente relacionado com a atividade desempenhada pelo polícia, em especial nas ocorrências que envolvem a utilização da força, a exposição a situações de perigo e de risco, a situações de violência e de morte, ao escrutínio negativo da população por influência dos órgãos de comunicação social, entre outras.

Para a temática do presente trabalho – Gestão de Incidentes Críticos – pretende-se dar o enfoque na atividade e nos polícias de uma das Subunidades Operacionais da Unidade Especial de Polícia (UEP) da PSP, nomeadamente o Corpo de Intervenção (CI) tendo em conta as suas tarefas gerais² e específicas, e a correspondência com os fatores de trauma que levam a considerar uma ocorrência como sendo um IC.

1.2 PROBLEMÁTICA DA INVESTIGAÇÃO

A centralidade do nosso estudo irá debruçar-se sobre o contexto do *stress* no trabalho, incidindo sobre o acontecimento ou estímulo proveniente dos IC a que os polícias do CI foram sujeitos, verificando a suscetibilidade destes como geradores de um trauma e indutores de psicopatologias tais como o *burnout* ou outras. Assim, é necessário efetuar uma análise geral dos acontecimentos com potencial para se transformarem em IC, relacionando-os com o grau de

²Cfr. Art.º 42 da Lei 53/2007 de 31 de Agosto – Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública

percepção dos polícias do CI sobre os mesmos, e com sintomas psicopatológicos desenvolvidos.

Optamos por centrar o objeto da nossa investigação nos polícias do CI da UEP, pois, na nossa opinião, estes apresentam um conteúdo funcional que potencia a exposição mais frequente ao que diversos autores definem como IC.

Na sua generalidade, um dos acontecimentos considerados por diversos autores como IC e por isso particularmente stressantes são os confrontos físicos, isto é, a exposição a situações de violência em que existe perigo para a integridade física do polícia. É genericamente aceite que, na missão específica dos polícias do CI, o grau de probabilidade destes se envolverem em situações de confrontação física é maior, dado que são uma unidade de reposição de Ordem Pública (OP) por excelência, que apenas intervém numa escala de 5 níveis de ameaça, em que o acontecimento já escalou para o nível 4 ou 5³.

O perigo constante inerente às funções desempenhadas e a exposição sistemática aos IC contribui para a manutenção de um estado de hipervigilância, que promove um estado de alerta automático em situações em que tal se verifique (Kroes, 1985, in Oliveira & Queirós, 2009). No caso dos polícias do CI, dado o traço de procura de sensações que normalmente existe nestes elementos (Oliveira & Queirós, 2009), a manutenção deste estado potencia que o polícia esteja permanentemente sujeito a um quadro de *stress*, proveniente quer da exposição aos IC, quer das situações de rotina normal, em que são colocados na situação de reserva operacional na unidade policial.

1.2.1 PERGUNTA DE PARTIDA

Globalmente, as funções policiais têm sido consideradas como uma das cinco profissões que induzem mais *stress* em todo o mundo (Oliveira & Queirós, 2009; Rosa, Passos & Queirós, 2015). Neste contexto, os polícias têm maior suscetibilidade de desenvolver sintomatologias relacionadas com o *stress*. Numa unidade de elite como o CI, onde se considera fundamental um bem-

³Cfr. Norma de Execução Permanente - AUOOS/DO/01/2015 – Articulação de Dispositivos Táticos em Cenários de Alteração de OP

estar físico e psicológico, estando este desejo plasmado no seu código de honra, a questão que formulamos é a seguinte:

Qual o impacto traumático dos IC no estado psicológico dos polícias do CI?

1.2.2 PERGUNTAS DERIVADAS

No que respeita às perguntas derivadas (PD) da questão central, apresentamos as seguintes, tentando verificar se o impacto dos IC nos polícias do CI:

PD1: Tem efeito cumulativo e, como tal, varia de acordo com os IC experienciados?

PD2: Varia de acordo com as características do IC em que foram vítimas?

PD3: Varia de acordo com a data do incidente experienciado?

1.3 OBJETIVOS

Tendo em consideração a pergunta de partida e derivadas, este trabalho tem como objetivo geral:

- Identificar o impacto traumático dos IC no estado psicológico dos polícias do CI, nomeadamente ao nível dos sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout*.

Os objetivos específicos que irão permitir esta análise são os seguintes:

- Conhecer e caracterizar os IC mais frequentes que os polícias do CI experienciam;

- Conhecer o estado psicológico atual dos polícias do CI no que respeita ao impacto traumático dos IC e níveis de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout*;

- Correlacionar entre si o trauma, ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* dos polícias do CI;

- Associar o estado psicológico dos polícias do CI em função do impacto traumático e sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* às

especificidades dos IC, nomeadamente número de IC experienciados, tipo de IC, datas do IC, anos de serviço do polícia, e IC mais marcante;

- Conhecer a intervenção neste quadro de IC por parte do GABPSIC e propor sugestões de alteração em função da opinião dos inquiridos.

1.4 METODOLOGIA

O estudo cumpriu as regras de investigação científica e foi elaborado com base nas 3 fases do processo metodológico: concetual, metodológica e empírica.

Na primeira fase foi utilizado o método qualitativo, fazendo uma revisão bibliográfica e eminentemente expositiva dos conceitos de IC e seu potencial traumático associado aos sintomas de *stress*, depressão, ansiedade e *burnout*, explicando a sua relação com os IC e sua experenciação.

A segunda fase utilizou o método quantitativo, onde considerando a questão de investigação e as variáveis expostas nas perguntas derivadas, incidimos sobre a população do CI - UEP, numa amostra que se pretende considerar em termos de validade como relevante. Para o processo de recolha de informação foi aplicado um instrumento quantitativo, constituído por questionários já utilizados em Portugal para estudar estes temas, nomeadamente *Maslach Burnout Inventory* (MBI, de Maslach & Jackson, 1997, adaptado por Marques-Pinto & Picado, 2011), Escala de Ansiedade Depressão e Stress (EADS, de Lovibond & Lovibond, 1995, adaptada por Pais-Ribeiro et al. 2004) e Escala do Impacto do Evento Traumático (IES-R, de Horowitz et al., 1979, adaptada por Cauby et al., 2012).

A última fase desta investigação é de natureza qualitativa, através da recolha de dados e sua correspondente análise e interpretação, tendo em vista a apresentação dos resultados e a verificação das hipóteses formuladas.

1.5 SÍNTESE DO CAPÍTULO

Os polícias do CI, dado o tipo de serviço que desempenham, são confrontados com situações perigosas e violentas, às quais têm de responder num espaço de segundos. Nesta resposta, desenvolvem elevados níveis de ansiedade e de

Capítulo 1 – Introdução

stress, que associados à combinação de diversos fatores e exposição contínua e prolongada no tempo podem desencadear sintomas associados ao *burnout* bem como ao trauma e outras psicopatologias. As situações que podem causar maiores traumas no bem-estar físico e psicológico dos policiais são considerados como IC. Através da análise dos IC a que os policiais do CI foram sujeitos, propomo-nos a verificar a suscetibilidade destes como geradores de um trauma e indutores de psicopatologias ao nível dos sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout*.

CAPÍTULO 2

INCIDENTES CRÍTICOS

2.1 DEFINIÇÃO

A palavra incidente está relacionada com um episódio inesperado, uma situação desagradável, que vem alterar a ordem normal da previsão dos acontecimentos. Um incidente passa a ser crítico quando assume alguma gravidade, tornando-se importante ou perigoso para quem o experiencia, colocando esse indivíduo em crise. A crise pode ser uma resposta a uma situação adversa, manifestada ou antecipada, onde a homeostasia psicológica do indivíduo é interrompida, dado que os mecanismos de *coping* habituais falharam, causando um *distress*⁴ funcional (Everly et al., 2000). É, por isso, um período de perturbação emocional onde são feitas várias tentativas frustradas para resolução do problema.

Qualquer pessoa pode experienciar um acontecimento ou uma situação com potencial para se desenvolver em IC. Todos respondem de forma diferente. No entanto, é consensual que os profissionais de serviços de emergência são mais propensos em ser afetados por estas situações, na medida em que lidam diariamente com este tipo de ocorrências. Litrell e Quinsey (2015) caracterizaram de forma genérica eventos com potencial traumático para o indivíduo, nomeadamente os desastres naturais, os acidentes com elevado número de vítimas, as ocorrências em que existe perigo para a vida ou integridade física dos trabalhadores, a morte de crianças, adolescentes, os incidentes causados pelo Homem, a exposição tóxica, ou qualquer situação que afete a perceção do trabalhador de como o mundo deve de ser. Mitchell (in Litrell e Quinsey, 2015) definiu um IC como qualquer incidente que é experienciado pelo pessoal de serviço de emergência, que lhes causa reações emocionais fortes e não usuais, que têm o potencial de interferir na sua capacidade de funcionamento naquele momento ou mais tarde.

⁴ Mal-estar psicológico experienciado em situações percebidas como exigentes face aos recursos que o indivíduo dispõe.

Flanagan (1954) definiu um IC como um acontecimento inesperado, para o qual a pessoa não tem preparação prévia, que devido à carga emocional que comporta ultrapassa as normais capacidades de resposta deste. Quando o indivíduo não é capaz de encontrar na sua estrutura cognitiva uma forma de integrar esse acontecimento, o psíquico do indivíduo é atacado brutalmente, deixando-o incapaz de reagir ao evento traumático.

Goldfarb e Miller (1996) remetem a expressão IC para um acontecimento altamente indutor de *stress*⁵ ou trauma, definindo-o como uma reação normal a um acontecimento anormal. Apontam ainda como exemplos de IC o trabalho policial que possa envolver a morte, tiroteio, ferimentos graves, suicídios de colegas de trabalho, morte de crianças, incidentes em massa e situações em que a segurança do polícia é colocada em risco de modo invulgar, ou quando o profissional percebe que a vítima é sua conhecida. Nesta mesma linha de pensamento, Kuresckza (1996), considera que os IC podem ser qualquer situação que afete as características pessoais de infalibilidade de modo repentino.

Da revisão de literatura efetuada resulta também a forte relação que se estabelece entre os conceitos de IC e trauma, estando também associada uma forte componente individual relativamente aquilo que cada indivíduo considera ou não como impactante, tendo em conta a sua experiência de vida. Nestes termos poderíamos sugerir que um IC tem como componentes integradoras um acontecimento inesperado, que ameace ou coloque em risco a vida ou integridade física do próprio ou de terceiros, o que irá desencadear no indivíduo que o experimenta uma reação, podendo esta ser ou não suscetível de desencadear um trauma físico ou psicológico.

2.2 INCIDENTES CRÍTICOS NO CORPO DE INTERVENÇÃO

A PSP é uma polícia integral, que preconiza um modelo de intervenção de baixa ostensividade e elevada visibilidade, escalando a intervenção dos seus meios coercivos em função do grau de violência que se assiste perante cada

⁵ O *stress* na experiência de IC pode ser imediato ou ocorrer semanas, meses ou até anos após a ocorrência. O *stress* cumulativo traduz a falência das estratégias de *coping* após a exposição a stressores físicos e emocionais durante um período de tempo.

situação em concreto. Para fazer face a operações críticas, complexas e de elevada perigosidade, onde se impõe uma intervenção tática especializada, a PSP dispõe da UEP⁶, onde se encontra inserido o CI, estando este vocacionado para ações de manutenção e reposição de OP, combate a situações de violência concertada e colaboração com os comandos no patrulhamento em condições muito específicas⁷.

O CI constitui-se assim como uma unidade de reserva da PSP, cujo emprego operacional carece de autorização do Diretor Nacional da PSP. Porém, devido às necessidades operacionais atuais, este conceito de reserva tem vindo a esbater-se, sendo o CI utilizado com mais frequência, o que aumenta o risco de propensão para a agressão e para o confronto físico de determinados grupos para com os polícias. Acresce ainda a este fato que, na missão específica dos polícias do CI, o grau de probabilidade destes se envolverem em situações de confrontação física é maior, dado que são uma unidade de reposição de OP por excelência, que apenas intervém numa escala de 5 níveis de ameaça, em que o acontecimento já escalou para o nível 4 ou 5⁸.

Tendo em conta os dados operacionais do ano 2015, os elementos do CI deram resposta a 79 manifestações desportivas, a 14 operações conjuntas, a 125 operações policiais, a 80 ações de OP, a 548 patrulhas e a 280 ações de segurança a instalações e a altas entidades⁹, entre outras num total aproximado de 15.000 horas de serviço.

Tendo em consideração a natureza do CI e o seu conceito de utilização, poderíamos ser tentados a considerar cada um destes serviços como potencialmente geradores de um IC. No entanto, a experiência pessoal não nos permite tal afirmação, aliado à subjetividade do fator individual que leva a considerar determinado acontecimento como IC por uns e não por outros. Não obstante, é determinante para o presente trabalho aliar o conceito de IC como

⁶ Cfr. Portaria 523/2009 de 18 de Maio – Diário da República, 1.ª Série n.º 95, 18 de Maio de 2009.

⁷ Cfr. Despacho n.º2/GDN/2008 – Ordem de Serviço n.º 5, I parte B de 27 de Fevereiro de 2008.

⁸ Cfr. Norma de Execução Permanente - AUOOS/DO/01/2015 – Articulação de Dispositivos Táticos em Cenários de Alteração de OP.

⁹ Vide Anexo 2.

já o definimos a cada um destes serviços prestados, pelo que iremos proceder a uma breve caracterização daqueles que consideramos ter esse potencial:

1. **Manifestações Desportivas:** o CI é essencialmente utilizado para contenção, ordenamento e segurança dos adeptos visitantes através da formação de cordões de marcha (vulgo caixa de segurança), esterilização de áreas sensíveis e reserva de OP. Neste tipo de policiamentos existe um nível de confrontação latente, sendo este exigente a nível físico e psicológico, na medida em que o contacto direto com os adeptos e com comportamentos desviantes (ex: arremesso de objetos, deflagração de pirotecnia, ofensas à integridade física entre adeptos, injúrias, comportamentos de massas, fenómenos grupais) é real, podendo estes escalar em violência grupal e em desordem que tem de ser reposta;
2. **Operações Conjuntas:** no âmbito das suas funções e competências, a PSP tem o dever de colaborar com todas as entidades do Estado, que lhe solicitem o seu apoio no sentido de cumprir a Lei. O CI é normalmente acionado para operações conjuntas em áreas de risco, onde os profissionais dessas entidades carecem de proteção policial para o cumprimento das suas funções. Estas operações podem também ser estabelecidas no âmbito da colaboração com outros órgãos de polícia criminal. Aqui novamente o contato direto com acontecimentos que podem escalar em violência é substancial, acrescentando ainda a hipótese de um possível recurso a armas de fogo;
3. **Operações Policiais:** estes acontecimentos podem ser planeados ou inopinados. Aqui estão incluídas as Operações Especiais de Prevenção Criminal (deteção de Armas e Explosivos), as Operações de Apoio a Buscas Domiciliárias (deteção de estupefacientes), as Operações de Detenção de indivíduos considerados violentos ou perigosos, os incidentes Tático Policiais (ITP), entre outras. Estas ações, apesar de planeadas em detalhe, são muito voláteis e exigem elevados níveis de concentração, pois o risco para a vida ou integridade física é eminente;
4. **Ações de OP:** os polícias do CI são treinados, por excelência, para este tipo de acontecimento. Esta é a sua especialização. Estes

acontecimentos exigem elevados níveis de resiliência, preparação física, abertura mental, sentido do cumprimento estrito de ordens e uma grande capacidade empática para com os manifestantes, no sentido de por um lado compreenderem os fenómenos associados ao comportamento das massas, e por outro que estes têm direito ao livre exercício do seu direito de manifestação. Na eventualidade da manifestação se tornar violenta, os polícias do CI estão também treinados para sustê-la pela não ação, até ao ponto em que já não seja suportável a violação da lei, o que lhes exige uma grande elasticidade emocional no sentido em que o seu sentimento de justiça é afetado, para além das frequentes consequências físicas e traumáticas. É nestas ocorrências que o sentido de corpo do CI sobressai, com a sua organização, método e valorização do trabalho em equipa.

2.3 SÍNTESE DO CAPÍTULO

Um IC tem como componentes integradoras um acontecimento inesperado que ameace ou coloque em risco a vida ou integridade física do próprio ou de terceiros, o que irá desencadear no indivíduo que o experimenta uma reação, suscetível ou não de desencadear um trauma físico ou psicológico. Os profissionais de serviços de emergência, nos quais a Polícia se insere, são mais propensos em ser afetados por estas situações, na medida em que lidam diariamente com este tipo de ocorrências. De acordo com os dados operacionais do CI do ano 2015, os polícias deram resposta a 79 manifestações desportivas, a 14 operações conjuntas, a 125 operações policiais, a 80 ações de OP, a 548 patrulhas e a 280 ações de segurança a instalações e a altas entidades, entre outras. Tendo em conta estas ocorrências, caracterizamos aquelas que consideramos ter potencial para ser consideradas como um IC, nomeadamente as Manifestações Desportivas (fenómenos de massas, violência grupal), as Operações Conjuntas (desenvolvidas com outros Órgãos de Polícia Criminal ou outras entidades), Operações Policiais (Operações Especiais de Prevenção Criminal, Buscas Domiciliárias, ITP, entre outras) e Ações de OP (manifestações de contestação social e policiamentos de grandes eventos).

CAPÍTULO 3

TRAUMA, ANSIEDADE, DEPRESSÃO, *STRESS* E *BURNOUT*

3.1 TRAUMA

A conceptualização de trauma está normalmente associada a uma consequência negativa de determinado acontecimento, podendo esta ser física ou psicológica. Se a nível físico o conceito é objetivo e universal, pois a sua representação no organismo é facilmente identificável, já a nível psicológico, este varia em função de dois fatores: em primeiro lugar o fator tipo, isto é, o acontecimento em si, e em segundo lugar o fator individual, ou seja, a percepção de quem é confrontado com o mesmo, como reflexo da sua experiência de vida, podendo esta variar em função do indivíduo.

Para efeitos do presente trabalho e para a caracterização do impacto traumático dos IC, iremos versar sobre as consequências psicológicas destes efeitos, não visíveis portanto, mas que têm igual importância para a saúde e bem-estar dos profissionais em estudo.

Segundo o DSM V - Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (APA, 2014), um acontecimento só é traumático se for suficientemente desestabilizador para ultrapassar os limites dos recursos internos do indivíduo, nem que seja temporariamente. O mal-estar psicológico após a exposição a estes acontecimentos é muito variável, sendo que nalguns casos, os sintomas podem ser compreendidos num contexto baseado na ansiedade ou no medo e em outros quanto à agressividade e dissociação. Ainda segundo este manual, os acontecimentos traumáticos passíveis de originar perturbações são aqueles em que os indivíduos são expostos a ameaças de morte, morte real, ferimento grave ou violência sexual. Esta exposição pode ser feita de três formas distintas, nomeadamente a experimentação direta (vivida pelo próprio enquanto vítima), experimentação indireta (vivida por terceiro mas testemunhada pelo próprio), experimentação testemunhada (experiência de relato apenas quanto à envolvimento de familiares ou amigos próximos). Uma das perturbações mais frequentes entre os indivíduos que experimentam este tipo de acontecimentos,

que normalmente está associada às profissões de resposta imediata aos IC, como é o caso dos polícias, é a perturbação de stress pós-traumático (Joseph et al., 2010). O seu diagnóstico está associado a sintomas intrusivos correlacionados com o acontecimento (lembranças involuntárias e recorrentes do acontecimento, sonhos perturbadores, reações dissociativas – “*flashback*”, mal estar psicológico intenso ou prolongado e reações fisiológicas aquando da exposição a estímulos internos ou externos), a evitamento persistente dos estímulos associados ao acontecimento, alterações negativas nas cognições e no humor com início ou agravamento após o acontecimento traumático, alterações significativas da ativação e reatividade associadas ao acontecimento traumático, sendo a duração da perturbação superior a 1 mês com mau estar clinicamente significativo ou défice no funcionamento social, ocupacional ou em qualquer outra área importante.

Outro aspeto relevante para o nosso estudo prende-se com o fator cumulativo da experimentação dos acontecimentos traumáticos e das suas consequências. (Weiss et al., 2010) num estudo realizado com 700 polícias de Nova Iorque, Oakland e Califórnia, tentaram estabelecer uma correlação entre a frequência e a intensidade em diversos acontecimentos traumáticos tendo concluído que os resultados obtidos relativos à perceção dos polícias acerca da intensidade do incidente não eram influenciados pela quantidade de acontecimentos que estes já haviam experimentado. Num outro estudo (Einat et al, 2015), reafirma a ideia de que pouco se sabe acerca destes efeitos, e, num estudo com 74 polícias de investigação criminal (Crime Scene Investigation - CSI) da Holanda, expôs fotografias de acontecimentos traumáticos de elevada e baixa intensidade. Verificou que nos polícias que já tinham sido expostos a diversos acontecimentos traumáticos a capacidade de reagir com elevado controlo em situações de elevada intensidade e a incapacidade em tratar de forma diferente situações de baixa intensidade. Estes resultados antagónicos vêm de alguma forma demonstrar a subjetividade destas matérias quanto ao ser humano, objeto deste estudo, reforçando a necessidade da elaboração de estudos casuísticos para perceção do real estado da arte sobre esta matéria

3.2 ANSIEDADE, DEPRESSÃO E STRESS

De acordo com Barlow (in Pinto et al. 2015, p.149) “a ansiedade é um estado de humor orientado para o futuro, associado à preparação para a possibilidade de ocorrência de um acontecimento negativo, no qual o medo é a resposta de alarme ao perigo eminente ou presente, real ou percebido”. Para Ruiz, Cuadrado e Rodriguez (in Pinto et al. 2015) a ansiedade pode ser também entendida como uma resposta adaptativa do organismo, caracterizada por um conjunto de alterações fisiológicas, comportamentais cognitivas, que se traduzem num estado de ativação e alerta face a um sinal de perigo ou ameaça à integridade física ou psicológica.

O DSM V (APA, 2014) vem definir a ansiedade como a antecipação de uma ameaça futura, tornando-se esta patológica quando deixa de ser adaptativa ou então desproporcional à situação ou perigo em real, sendo que estes sintomas persistem num período igual ou superior a 6 meses.

O tipo de perturbação que mais se identifica com o instrumento de medição utilizado no presente trabalho (falaremos dele mais à frente) é o da perturbação de ansiedade generalizada. Esta traduz-se numa ansiedade persistente e excessiva nos diversos domínios da vida diária de um indivíduo (trabalho inclusive), incluindo as ações de mera rotina, na qual o indivíduo demonstra uma preocupação exagerada, não sendo capaz de as encarar como ultrapassáveis. O indivíduo passa a experimentar sintomas físicos que incluem agitação nervosa, tensão interior, fadiga, dificuldades de concentração, irritabilidade, tensão muscular e perturbação do sono.

A ansiedade pode estar estreitamente associada aos sintomas de depressão. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (WHO, 2003), a depressão caracteriza-se essencialmente pela perda de autoestima e iniciativa, estando associada à perceção de baixa probabilidade de alcançar objetivos significativos para o indivíduo. É uma perturbação caracterizada pela tristeza, perda de interesse e prazer, sentimentos de culpa e baixa auto estima, perturbações do sono e apetite, cansaço excessivo e baixa concentração.

Através do quadro apresentado, facilmente podemos perceber que a ansiedade pode ser confundida com depressão. Apesar de serem fenómenos diferentes, empiricamente são difíceis de separar. Neste seguimento, Clark e Watson (in

Pinto et al. 2015) construíram um modelo tri-partido de uma escala, tendo em vista distinguir com clareza estes dois fenómenos. Pais-Ribeiro, Honrado e Leal (2004) no seu estudo de adaptação para a população portuguesa desta escala, referiram as 3 dimensões como: afeto negativo, que agrupa os sintomas inespecíficos que são experimentados tanto por indivíduos deprimidos como ansiosos, e que são responsáveis pela forte associação entre as medidas de ansiedade e depressão; a ansiedade, caracterizada por tensão sonética e hiperactividade; e a depressão (afeto positivo) com sintomas de anedonia e ausência de afeto positivo relativos à depressão. Assim foi estabelecida para a população portuguesa a escala de EADS-21, a qual efetua uma discriminação máxima entre os dois conceitos de ansiedade e depressão, associando também um item menos discriminativo das duas dimensões, criado para agrupar itens de dificuldade em relaxar, tensão nervosa, irritabilidade e agitação: o *stress*.

O conceito de *stress* não se encontra definido de forma definitiva tal a sua utilização massiva, mas é consensual que a forma mais simples de o descrever é considerá-lo como uma resposta do nosso sistema biológico a um qualquer acontecimento de vida que sai fora da nossa rotina habitual ou que nos exige algum esforço para adaptação, exigindo também o desenvolvimento de estratégias para a sua ultrapassagem, culminando, ou não, com a sua resolução.

O *stress* pode ser visto porém de 3 perspetivas que interagem no que respeita ao seu diagnóstico: quanto aos seus efeitos, enquanto fenómeno e quanto à sua duração (Lipp, 2003, in Oliveira & Bardagi, 2010; Sandin, 1995, in Benavides-Pereira; Selye, 1978). Quanto aos seus efeitos, pode ser positivo quando contribui para a adaptação do organismo perante uma situação de risco, ou negativo, quando pelo contrário se traduz na incapacidade de ultrapassar um acontecimento, potenciando o desgaste e uma sensação de impotência no indivíduo. Enquanto fenómeno o mesmo é descrito em 4 fases distintas¹⁰: fase do alarme, quando o indivíduo sofre um desequilíbrio interno que o predispõe a desencadear respostas do seu organismo à situação com

¹⁰ Existem autores que defendem a existência de apenas 3 fases. Selye (1979) propõe, no seu Síndrome de Adaptação Geral, que a resposta aos fatores de *stress* passe por 3 fases: fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão.

que se depara; fase da resistência, em que a pessoa procura atingir o equilíbrio que lhe foi retirado na fase do alarme; fase da quase exaustão, quando o indivíduo resiste ao fator agressor sem no entanto conseguir resolvê-lo, e fase da exaustão, quando o mecanismo de adaptação se extingue na pessoa e o elemento stressor persiste. No que respeita à sua duração no tempo, este pode ser agudo, quando é pontual e limitado no tempo, ou crónico, quando se repete por diversas vezes, próximas no tempo, despoletando no organismo reações diferentes para uma mesma situação sem resolução.

Não obstante, o processo natural de qualquer ser humano quando confrontado com uma situação que exige uma resposta imediata é dado em função da sua perceção quanto aquele acontecimento, da forma como o interpreta e dos recursos naturais que tem disponíveis, escolhendo a melhor estratégia para a sua resolução. Quanto mais ameaçador for considerado o acontecimento face aos recursos que determinada pessoa possui, maior será o nível de *stress* sendo também válido o inverso. Assim, o *stress* decorrente desta atividade é visto enquanto processo, podendo ainda ser encarado como uma resposta¹¹ ou como um estímulo¹².

No contexto específico dos IC, partimos da premissa de que o acontecimento já é suficientemente ameaçador para causar um *distress*, pelo que faz sentido debruçarmo-nos sobre o Modelo Transacional de Lazarus e Folkman (1984) para enquadramento e explicação dos resultados que se pretende obter com este trabalho. Este modelo decorre de uma perspetiva situacional ou contextual suscetível de desencadear um processo de avaliação cognitiva no indivíduo, sendo o *stress* avaliado como o seu resultado e o conjunto de todas as respostas equacionadas para a adaptação aquela situação. Daqui resultam os conceitos chave de avaliação (gravidade da ameaça) e *coping* (estratégias a adotar) em função dos acontecimentos. De acordo com estes autores, a avaliação é primária ao classificar o acontecimento em função do seu significado individual como irrelevante, positivo ou ameaçador. A avaliação só

¹¹ Selye (1979) vem definir o *stress* enquanto resposta geral do organismo perante qualquer estímulo ou situação stressante, que ameacem o seu equilíbrio interno, a qual passa sempre por reações e ativações fisiológicas. Em função desta resposta o *stress* pode ser definido como positivo (Eustress) ou negativo (Distress).

¹² Buunk, Jonge, Ybema e Wolf (1998) definem o *stress* enquanto estímulo proveniente do meio e que causam na pessoa uma reação. Trata-se de uma exigência ou sobrecarga externa que afeta o indivíduo e é potencialmente perigosa.

passa para secundária quando em sede de avaliação primária o indivíduo considera-a como ameaçadora, a qual irá conduzir à procura de uma resposta (recursos pessoais e/ou sociais) que pode ser fisiológica, cognitiva, emocional, comportamental e de *stress*.

3.3 BURNOUT

Segundo a definição de Freudenberger (1974) numa alusão à etimologia da palavra, o *burnout* caracteriza-se como sendo um dispêndio enorme de energia e de recursos na atividade profissional, no sentido de que o trabalhador deixa de ter interesse por aquilo que faz. Já de acordo com Maslach e Jackson (1981) o *burnout* pode ser caracterizado como um síndrome de exaustão emocional e cinismo, que ocorre frequentemente entre os indivíduos que têm trabalhos orientados para o contacto com as pessoas, focalizando a sua ação na resolução do problema dos outros. Desta caracterização resulta que o *burnout* é uma experiência individual que ocorre no contexto laboral, tendo este imensas variáveis subjetivas decorrentes desta relação dinâmica.

Comumente aceitas são as suas dimensões, nomeadamente a exaustão emocional, que reflete a dimensão do *stress* no *burnout* e a distância emocional e cognitiva do trabalho que se cria no indivíduo como forma de lidar com a exigência; a despersonalização ou cinismo, que levam o indivíduo a considerar as pessoas com atitudes de indiferença onde está implícita uma desumanização da perceção dos problemas destas (ausência de empatia); e a realização pessoal ou profissional, onde o trabalhador sente-se insatisfeito com a sua prestação, não possuindo contudo capacidade para gerar em si mesmo uma mudança positiva, mas antes negativa, afundando-se no seu pessimismo. Maslach e Shaufeli (1993) descreveram ainda 5 elementos comuns ao fenómeno do *burnout*: predomínio de sintomas disfóricos como a exaustão mental, emocional, fadiga e depressão; o foco está mais centrado nos sintomas mentais e comportamentais do que nos sintomas físicos; os sintomas estão relacionados com o trabalho; os sintomas manifestam-se em pessoas sem psicopatologias anteriores; as atitudes e comportamentos negativos do trabalhador reduzem a sua eficácia e desempenho no trabalho.

Vários autores consideram que o *burnout* pode desenvolver-se nos indivíduos como resultado de uma longa exposição ao *stress* crónico no trabalho ou então quando o trabalhador aplica-se demasiado naquilo que faz, não suportando a dada altura essa exigência. Quanto às causas do *burnout* Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) afirmam que os fatores situacionais são os primeiros a correlacionar-se com o fenómeno. Dentro destes fatores estão as características do trabalho, relacionados com variáveis quantitativas (que se prendem com demasiado trabalho para pouco tempo disponível) e qualitativas (falta de apoio material - informação e controlo - e social); as características ocupacionais, que têm em conta as componentes próprias de cada ocupação que afetam os trabalhadores conjugadas com outras variáveis emocionais do trabalho (ex: profissões de polícia apresentam níveis elevados de cinismo e ineficácia e baixos níveis de exaustão); e as características organizacionais, relacionadas com os valores presentes nas organizações e estruturas e como estes moldam os trabalhadores na relação que desenvolvem com o seu trabalho. Os fatores pessoais têm também influência no desenvolvimento do *burnout* e nestes estão agrupados as características demográficas (idade, sexo, estado civil, nível de educação), as características pessoais (resistência à frustração, controlo emocional, auto-estima, estratégias de *coping*) e as atitudes no trabalho (expectativas relativas ao exercício da sua profissão).

Em Portugal, o número de estudos que versam sobre esta temática tendo por base a classe profissional dos polícias tem vindo a aumentar, dada a crescente importância deste fenómeno e a sensibilização das Instituições para o bem-estar mental e físico dos seus profissionais para a promoção de um serviço público de qualidade. No que diz respeito à PSP, um estudo exploratório sobre *burnout* e indicadores psicopatológicos em polícias (Rosa, Passos & Queirós, 2015) que incluiu uma amostra de 1045 polícias em início de carreira, verificou, ainda que de forma baixa, a associação entre *burnout* e mal-estar psicológico geral, com a exaustão emocional como dimensão nuclear associada à psicopatologia.

Num outro estudo sobre *stress* e *burnout* (aplicado a 742 Agentes do COMETLIS, com o apoio do GABPSIC daquela Instituição), Teixeira (2012) concluiu que os polícias, fruto da formação a que são sujeitos, tendem a construir uma vida que os coloca mais vulneráveis a doenças crónicas de

stress e exaustão emocional, apesar dos valores recolhidos na amostra terem manifestado um baixo nível de stress e burnout. Numa outra vertente, Queirós, Kaiseler e Silva (2013) investigaram em 274 polícias portuguesas a correlação entre *burnout* e agressividade verificando que as dimensões deste síndrome podem explicar 13 a 22% da agressividade relatada, reforçando a necessidade de prevenir o *stress* neste âmbito. Porém não tenhamos dúvidas: a multiplicidade de variáveis suscetíveis de serem encontrados numa Instituição com 22 mil Homens, com uma estrutura hierárquica forte e pesada, onde a diversidade de subunidades operacionais, categorias profissionais, missões a cumprir, funções exercidas, locais com maior ou menor índice de criminalidade, grau de especialização, personalidades distintas, entre outras, fazem com que esta população tenha de ser de alguma forma compartimentada e analisada caso a caso (em termos de estrutura idêntica pelo menos). Por exemplo, Vieira (2005), num questionário aplicado a 195 polícias do COMETLIS na comparação que fez a 2 grupos funcionais distintos, apurou que os polícias da Divisão de Trânsito apresentavam menor satisfação com o trabalho e maior *burnout* do que os polícias do Corpo de Segurança Pessoal.

Na mesma linha de pensamento, Oliveira (2008), num questionário aplicado a 350 polícias do COMETLIS, concluiu que os níveis de *burnout* diferiam entre sete grupos operacionais, o que reforça a ideia de que os resultados podem ser os mais variados possível tendo em conta a população alvo.

Numa outra cidade, Mendes (2005), num questionário aplicado a 150 polícias do Comando Metropolitano do Porto, com três grupos profissionais distintos, verificou que os patrulheiros apresentam maior *burnout* relativamente aos polícias da Divisão de Trânsito e do CI, enquanto estes últimos apresentam um traço mais forte de procura de sensações relativamente aos outros. Concluiu que, apesar do *burnout* moderado e elevada realização profissional em todas as classes, a vivência anterior de situações de agressões físicas e verbais e a baixa capacidade de tolerar a rotina, parecem constituir fatores de risco para o *burnout*. É também a isto que o presente estudo se propõe no âmbito do CI.

3.4 O CASO ESPECIFICO DO CORPO DE INTERVENÇÃO

O CI é uma unidade de reserva da PSP pertencente à UEP. Isto significa que o efetivo do CI, em termos de manutenção da Ordem e da Tranquilidade

Públicas, é o último recurso, intervindo quando todos os outros, pelas mais diversas razões, não tiveram a capacidade de resposta adequada. Para pertencerem a uma unidade de elite como o CI, os polícias têm de sujeitar-se, em condições concorrenciais, a um Curso de Formação de Especialização¹³ onde são testadas as suas capacidades intelectuais, físicas e psicológicas com carácter eliminatório. Após conclusão, o ingresso no CI faz-se em regime de comissão de serviço, renovável anualmente por períodos de 1 ano, após prestação de provas anuais de certificação física e técnica¹⁴. O grau de exigência para com estes Homens é pois muito maior, sendo determinante um bem-estar físico, mental e técnico permanente, que permita à PSP fazer recurso destes em qualquer momento.

Estes polícias, no seu trabalho diário, estão em constante alerta, tendo um grau zero de prontidão, onde lhes é exigida uma resposta imediata ao sair da subunidade para resolução de uma ocorrência com potencial para transformar-se em IC. Isto exige uma grande flexibilidade emocional que lhes permita gerir a passagem de um estado normal para um estado de alerta e concentração sem hesitações. Fruto do tipo de ocorrências em que são chamados a intervir, é-lhes exigida por um lado calma e controlo num estado de contenção e por outro firmeza e energia num estado de reposição da ordem.

Enquanto estão de prevenção, treinam: manuseamento de armas de fogo, defesa pessoal e técnicas de interpelação, técnicas de utilização de bastão de OP e Bastão Extensível, técnicas de reposição de OP e formação de dispositivos, atualização de conhecimentos, manutenção da condição física. Tudo é feito em equipa, havendo um forte espírito de corpo, de coesão e de interdependência mútua que só funciona se todos na equipa, subgrupo ou grupo estiverem capazes. Uma ação errada de um único elemento pode comprometer os restantes, por isso estes Homens são tão exigentes para com eles próprios.

Por todas estas razões elencadas, também por serem conhecidas as dificuldades a nível de meios materiais e de instalações físicas do CI (condições situacionais) é importante perceber o estado psicológico atual

¹³ Cfr. Art.º5 do Despacho de Aprovação do Recrutamento, Colocação e Prestação de Serviço na UEP;

¹⁴ Cfr. Art.º 103 n.º 2 do Decreto-Lei n.º 243/2015 de 19 de Outubro – Diário da República n.º204, 1.ª Série de 19 de Outubro de 2015;

destes polícias. Numa época em que a ameaça terrorista paira sobre toda a Europa, é importante que estes Homens estejam motivados e capazes de intervir. Por outro lado, para as chefias diretas do CI, consideramos também relevante a perceção das consequências traumáticas de um IC e o que fazer para minimizar os seus efeitos, numa perspetiva de liderança próxima, valorizando o que de melhor tem o CI: a sua massa humana.

3.5 SÍNTESE DO CAPÍTULO

Um acontecimento só é traumático se for suficientemente desestabilizador para ultrapassar os limites dos recursos internos do indivíduo, nem que seja temporariamente. A caracterização deste acontecimento como IC é subjetiva (depende de cada indivíduo). Pelos mesmos fatos, o mal-estar psicológico após a exposição é muito variável, podendo os sintomas variar desde a ansiedade ou medo até à agressividade e dissociação. Os acontecimentos traumáticos passíveis de originar perturbações são aqueles em que os indivíduos são expostos (diretamente, indiretamente ou por testemunho) a ameaças de morte, morte real, ferimento grave ou violência sexual. Quanto à sintomatologia que pode resultar desta experiência, apresentamos a ansiedade, o *stress* e o *burnout*, sendo os primeiros dois caracterizados como respostas adaptativas do organismo, enquanto a síndrome de *burnout* pode ser caracterizada por um estado de exaustão emocional e despersonalização.

O CI é uma subunidade operacional de elite da PSP, onde o grau de exigência para com os polícias que o compõem é muito maior, sendo determinante um bem-estar físico, mental e técnico permanente. É por isso importante avaliar o seu estado mental para avaliação do impacto dos IC nas sintomatologias acima descritas.

CAPÍTULO 4

METODOLOGIA

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O efetivo operacional do CI de Lisboa é constituído por 5 Grupos, num total atual de 338 polícias, sendo que a amostra deste estudo abarcou 262 elementos dos distintos grupos operacionais, envolvendo todas as classes profissionais. Isto significa que, excluindo todos os casos de férias, faltas, licenças e impedimentos, a amostra é representativa e significativa.

Apesar de terem sido recolhidos 262 questionários, excluíram-se 7 por apresentarem demasiadas incongruências internas. Assim, integram a amostra por conveniência deste estudo 255 polícias do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 28 e os 58 anos de idades ($M=39,2$ e $DP=6,66$).

Relativamente aos anos de serviço na PSP a variação foi entre 6 e os 39 anos de serviço ($M=16$ e $DP=6,77$), sendo que o número de anos no CI encontra-se entre os 2 e os 33 anos ($M=11,7$ e $DP=7,09$). Destes apuramos que 55% não residem na sua área de trabalho. Quanto ao estado civil verificamos que 86% têm cônjuge (218 polícias), e 188 polícias têm filhos o que representa 74% da amostra.

4.2 INSTRUMENTOS

Com o intuito de analisar o impacto traumático nos sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* na experienciação de IC no CI, foi criado um questionário para o desenvolvimento deste estudo, tipo papel e lápis, o qual incluiu diferentes instrumentos aferidos para a população portuguesa, garantindo a confidencialidade e anonimato dos participantes e que são enumerados de seguida.

A Escala de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS-21 Lovibond & Lovibond, 1995 traduzida e adaptada por Pais-Ribeiro et al., (2004) é um instrumento

constituído por 21 itens do tipo Likert de 4 pontos, do 0 (não se aplicou nada a mim) a 3 (aplicou-se a mim a maior parte das vezes), que analisam os sintomas emocionais remetendo a resposta ao referencial do último mês.

O *Impact of Event Scale - Revised* (IES-R de Horowitz et al. 1979; Cauby et al., 2012) é um instrumento que se constitui como uma escala do tipo Likert de 5 pontos que vão de 0 (nunca) a 4 (muitas vezes), com 22 itens distribuídos por três fatores: hiperativação, pensamentos intrusivos e evitamento. Estes três fatores têm por objetivo avaliar o impacto subjetivo de situações traumáticas na vida de um indivíduo. Para melhor se entender os IC ocorridos, pedimos para ser feita uma breve descrição do IC mais traumático, quando ocorreu, em quantos IC já esteve envolvido, quando foi o mais recente, e se recorreu ao Gabinete de Psicologia da PSP (GABPSIC) para o efeito.

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI de Maslach & Jackson, 1997, na versão traduzida e adaptada de Marques-Pinto e Picado (2011) é um questionário que visa avaliar o grau de Burnout experienciado pelos indivíduos. É constituído por 16 itens, numa escala de Likert de 7 pontos que vão de 0 (nunca) ao 6 (todos os dias).

4.3 MÉTODO DE RECOLHA

A presente recolha foi autorizada pelo Departamento de Formação da Direção Nacional da PSP, tendo sido articulada com a estrutura de comando da UEP - CI. Foi efetuada pelo autor nas instalações do CI de Lisboa, a parcelas proporcionais (média de 50 polícias) dos 5 grupos operacionais e em 8 momentos de investigação diferentes. Decorreu entre os dias 22 e 28 de Abril de 2016, de forma aleatória para todas as categorias profissionais, em horários que permitiram a participação dos polícias em número semelhante dos diferentes grupos, seguindo o guião de instruções previamente criado para evitar o enviesamento por discurso do investigador.

4.4 SÍNTESE DO CAPÍTULO

O efetivo operacional do CI de Lisboa é constituído por 5 Grupos, num total atual de 338 polícias. A amostra por conveniência deste estudo é constituída

Capítulo 4 - Metodologia

por 255 polícias do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 28 e os 58 anos de idades ($M=39,2$ e $DP=6,66$). Para avaliação do impacto traumático nos sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* na experienciação de IC no CI, foram utilizados os instrumentos de medição Escala de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS-21, Lovibond & Lovibond, 1995, Pais-Ribeiro et al., 2004; *Impact of Event Scale - Revised* (IES-R, Horowitz et al., 1979; Caubey et al., 2012) e o *Maslach Burnout Inventory* (MBI, Maslach & Jackson, 1997; Marques-Pinto & Picado, 2011). Para melhor se entender os IC ocorridos, pedimos para ser feita uma breve descrição do IC mais traumático, quando ocorreu, em quantos IC já esteve envolvido, quando foi o mais recente, e se recorreu ao GABPSIC para o efeito. A aplicação dos inquéritos decorreu nas instalações do CI de Lisboa, a parcelas proporcionais (média de 50 polícias) dos 5 grupos operacionais e em 8 momentos de investigação diferentes, entre os dias 22 e 28 de Abril de 2016.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS

5.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Iniciaremos a exposição pela análise descritiva e posteriormente apresentaremos a análise comparativa e correlacional necessária à verificação das hipóteses formuladas.

Para conhecer e caracterizar os IC mais frequentes que os polícias do CI experienciam, do ponto de vista dos inquiridos, encontramos as seguintes respostas as quais agrupamos em 12 categorias de tipos de IC (Gráfico 1):

- Man. 2014: Manifestação organizada pelos diversos sindicatos das Forças e Serviços de Segurança, a qual ocorreu em 06 de Março de 2014 finalizando com protestos junto à escadaria da Assembleia da República contra as políticas de austeridade do Governo da República. O efetivo total do CI de Lisboa foi mobilizado para o local, conseguindo suster pela força a invasão da escadaria por parte dos polícias, sem recurso no entanto a violência;
- Luto: Acidente de Viação (despiste) ocorrido em 2008 com uma equipa do CI, quando regressavam a Lisboa vindos de uma diligência, a qual vitimou mortalmente um agente do CI;
- GR. 2012: Manifestação organizada pelo movimento “Geração à Rasca”, a qual ocorreu em 14 de Novembro de 2012, finalizando com protestos junto à escadaria da Assembleia da República em forte ano de contestação social. O efetivo do CI teve cerca de 1H30m a ser vítima do arremesso de pedras, garrafas e outros objetos, tendo culminado com uma intervenção de reposição de OP;
- SLB 2015: Na sequência dos festejos do 34.º título de Campeão de Futebol por parte da equipa do S.L. Benfica, ocorrido em 17 de Maio de 2015 na Praça do Marquês de Pombal em Lisboa, a quase totalidade do efetivo do CI de Lisboa ali presente foi vítima de arremesso de pedras e garrafas, quando se encontrava sem equipamento de proteção de OP. Esta ocorrência culminou

Capítulo 5 - Resultados

com vários feridos do lado policial, tendo sido repostada a OP através de carga policial;

- A. Fogo: Toda e qualquer ocorrência (exceto ITP) que envolva o simples recurso a arma de fogo, da parte do próprio, colega ou outrem;
- ITP: Ocorrência inopinada e de carácter reativo, cuja natureza, características e resolução envolvam, por motivos diversos, o emprego de recursos que ultrapassem os normal e quotidianamente utilizados;
- Pol. Futebol: Reforço de policiamento do CI efetuado a eventos desportivos considerados de alto risco. Normalmente estes eventos são mais frequentes no que diz respeito à Liga Portuguesa de Futebol – 1.^a Liga;
- Man. 2013: Manifestação organizada pelos diversos sindicatos das Forças e Serviços de Segurança, a qual ocorreu em 21 de Novembro de 2013 finalizando com protestos junto à escadaria da Assembleia da República contra as políticas de austeridade do Governo da República. O efetivo do CI no local não foi capaz de sustentar a invasão da escadaria da Assembleia da Republica. Esta ocorrência esteve na origem da demissão do Diretor Nacional da PSP pelo então Ministro da Administração Interna;
- Man. 2011: Manifestação não especificada mas que foi mencionada por 2 elementos no âmbito dos questionários aplicados;
- Man. 1989: Manifestação organizada por Agentes da PSP, a qual ocorreu em 21 de Abril de 1989, finalizando com protestos junto ao Terreiro do Paço - Lisboa. O efetivo do CI destacado teve necessidade de recurso ao Canhão de Água para fazer dispersar os polícias, ficando esta manifestação conhecida pelos “Secos e Molhados”;
- Outros: Todas as ocorrências ou acontecimentos que não entram dentro das outras categorias, ou que não se verificaram no desempenho de funções no CI;
- NR: Não resposta.

Verificamos assim que relativamente à tipologia e frequência a categoria “SLB 2015” é a que apresenta mais referências (59), seguida de “Man. 2014” (39) e por “A. Fogo” (34). A categoria “Outros” apresenta um valor próximo da maior referência. Com menor destaque surgem as categorias “Pol. Futebol” (20) e “GR 2012 (14).

Capítulo 5 - Resultados

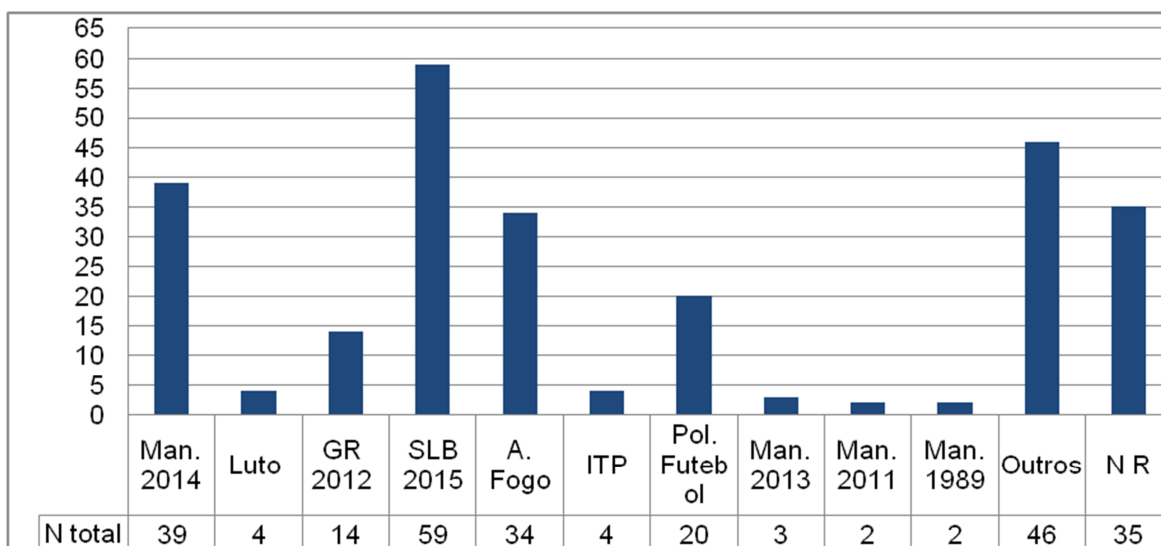


Gráfico 1: Distribuição dos Incidentes Críticos por frequência de referência

Tendo em conta a experiencição de IC por parte dos inquiridos, verificamos que o ano 2015 é o mais representativo (61), seguido do ano de 2014 (35), do ano 2012 (16) e posteriormente do ano 2013 (14). Existe assim uma tendência para valorizar os IC relativamente próximos no tempo (Gráfico 2).

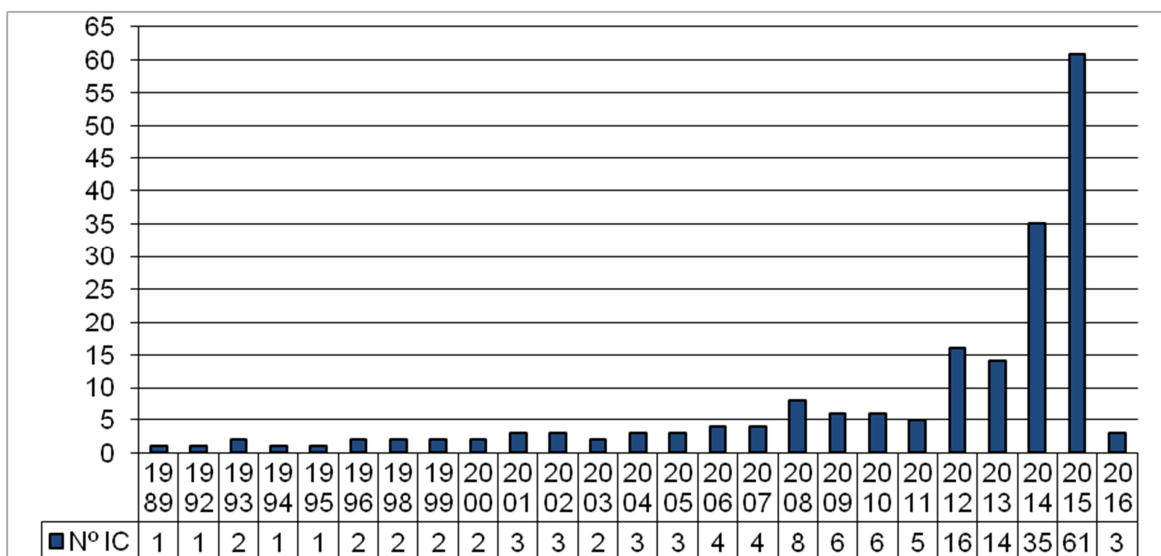


Gráfico 2: Distribuição dos Incidentes Críticos por ano

Durante toda a sua atividade profissional, a maioria dos polícias do estudo afirmam que o envolvimento mais recente num IC data de 2015 (99 casos), seguido do ano de 2014 (39), do ano 2013 (11) e do ano 2016 (10) apesar deste último não estar concluído. Isto parece indicar uma nova valorização do IC mais recente (Gráfico 3).

Capítulo 5 - Resultados

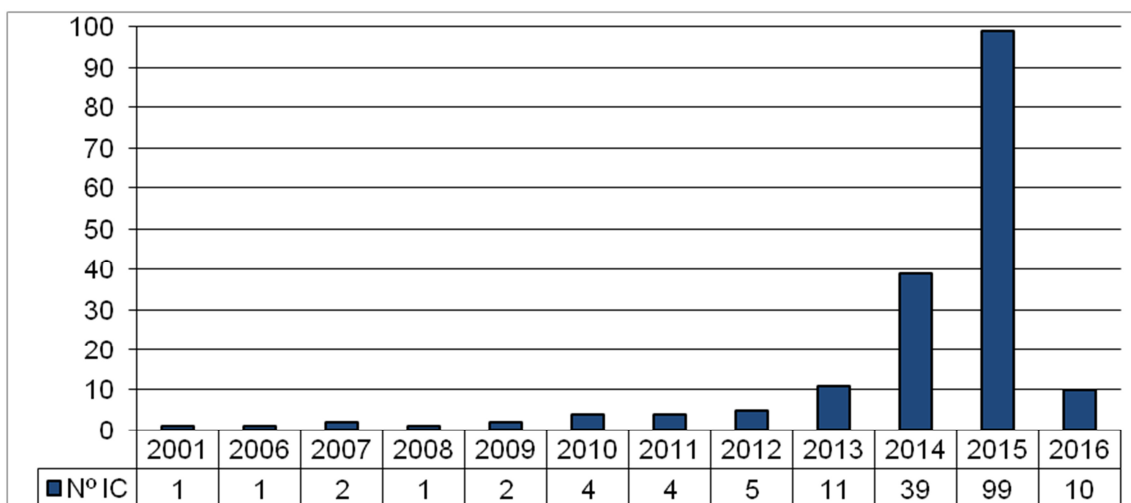


Gráfico 3: Distribuição do Incidente Crítico mais recente por ano

Para uma avaliação cumulativa do total de IC já experienciados na vida profissional dos inquiridos (Gráfico 4), verificamos que a maior incidência é de 4 IC (18) seguido de 3 IC (16) e de 5 (12). Existem ainda 2 registos que divergem da tendência de resposta com a experiênciação de 30 IC (1) e 50 IC (1).

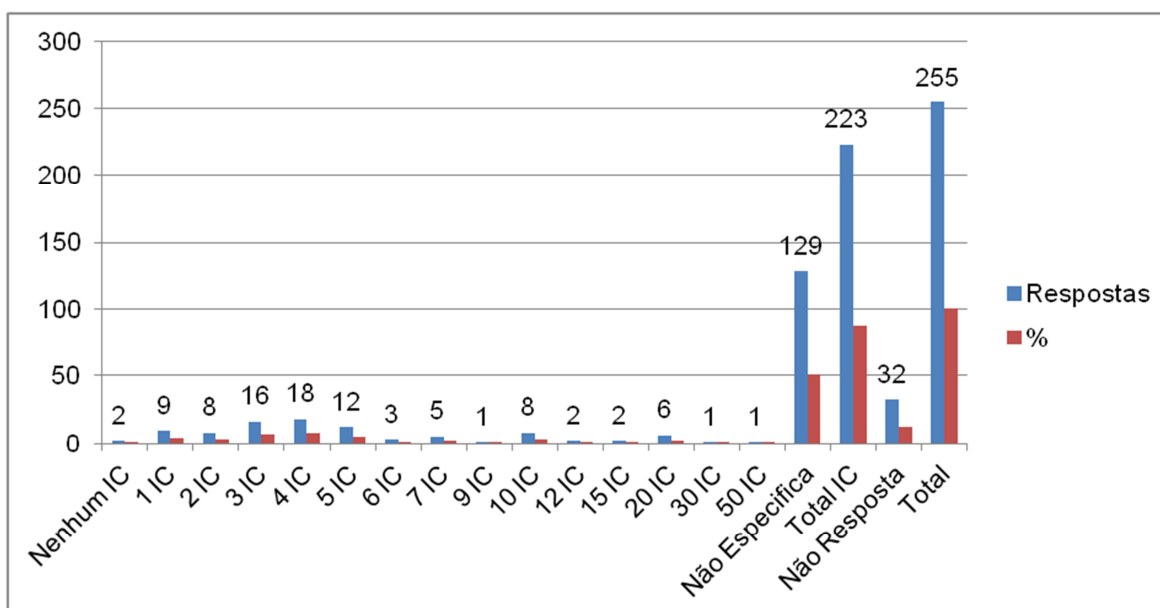


Gráfico 4: Distribuição do número de Incidentes Críticos

Quanto ao recurso ao GABPSIC reportando-se ao IC mais marcante, num total de 242 respostas obtivemos uma frequência para sim (2) e outra para não (240).

Concretizando o objetivo de conhecer o estado psicológico atual dos polícias do CI no que respeita ao impacto traumático dos IC a que este estudo se

Capítulo 5 - Resultados

propôs, apresentamos a descrição do valor total do questionário de Trauma (Gráfico 5). Identificamos que a nossa amostra apresenta uma média que pode ser considerada baixa, dado o máximo possível de 88, cifrando-se em 9,57.

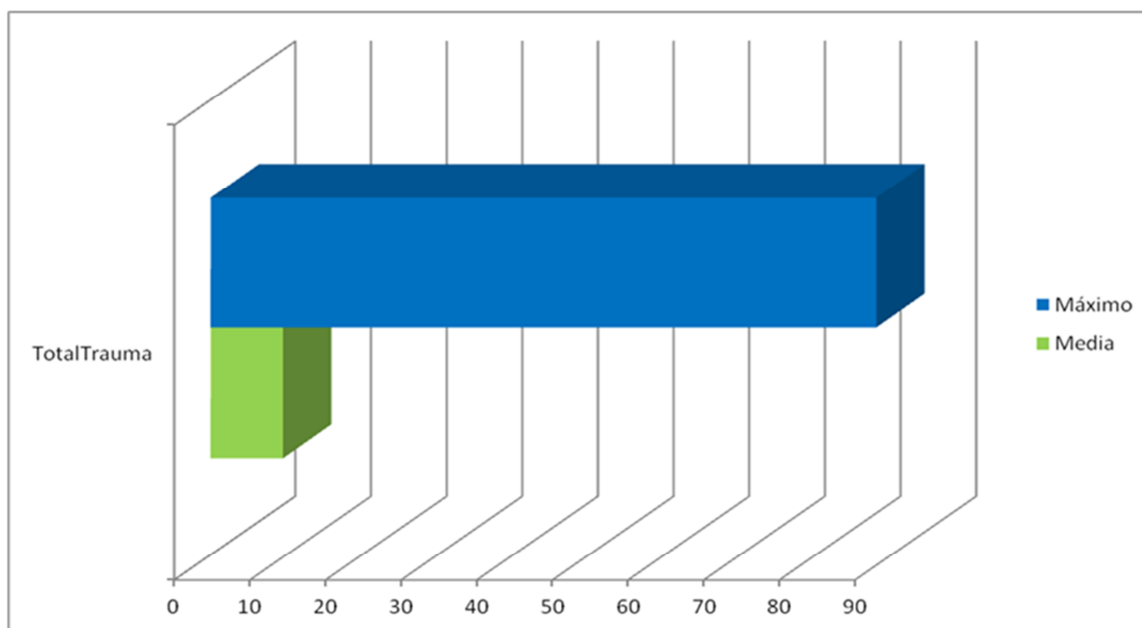


Gráfico 5: Média do total de Trauma e máximo possível

Quanto às dimensões do Trauma (Gráfico 6), identificamos para todas uma média considerada baixa, tendo em conta que o valor máximo possível é de 4. Assim, para as dimensões hiperativação e evitamento obtivemos uma média de aproximadamente 0,4, enquanto para a dimensão pensamentos intrusivos uma média de 0,5. Deste modo podemos concluir que a amostra evidencia baixa hiperativação, baixo evitamento e baixa pensamentos intrusivos.

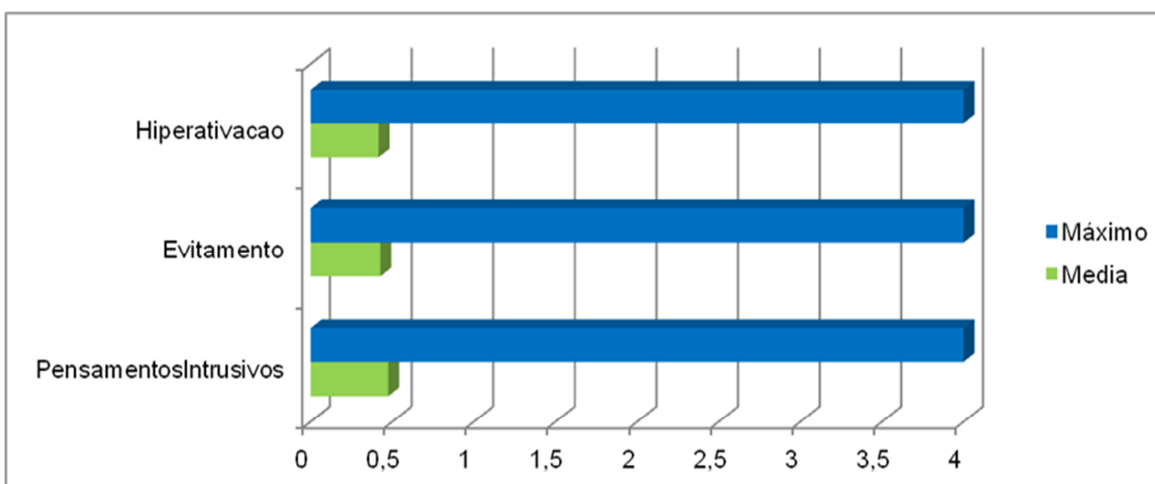


Gráfico 6: Média por dimensão do Trauma

Capítulo 5 - Resultados

Extraímos dos resultados totais do IES-R 11 casos cujo somatório das 3 dimensões supracitadas sugere a presença de Trauma (Gráfico 7). Desta forma a presença de *stress* pós-traumático na amostra é baixa do ponto de vista geral, mas subsistem 11 casos em que o diagnóstico de perturbação de *stress* pós-traumático pode ser verificado.

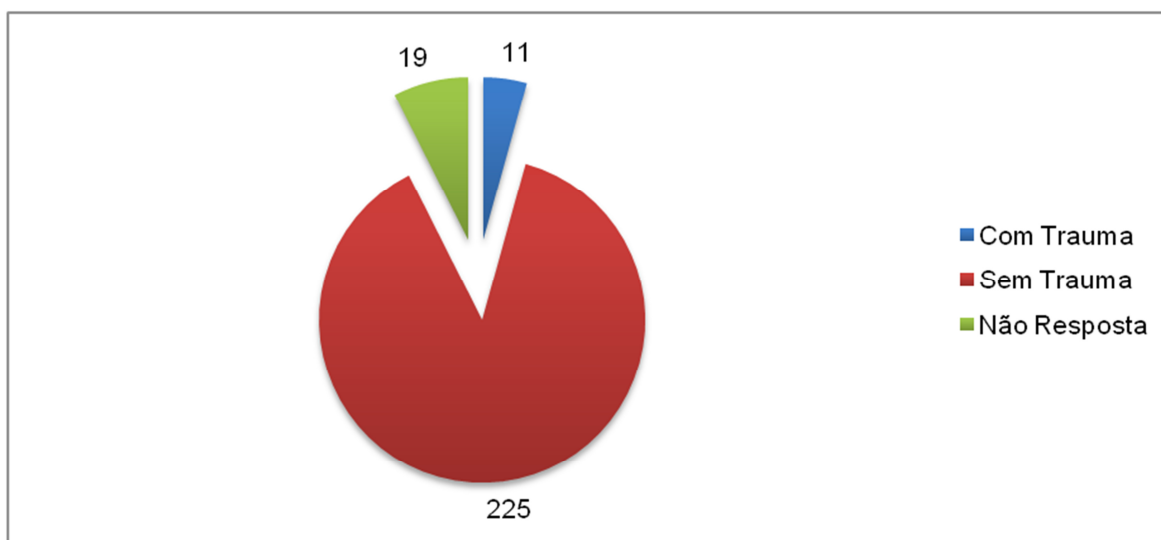


Gráfico 7: Distribuição dos casos por presença de trauma

Para conhecer os níveis de ansiedade, depressão e *stress* dos polícias do CI, apresentamos os resultados obtidos a partir do EADS-21 (Gráfico 8). Podemos concluir que os sintomas emocionais avaliados na escala apresentam médias consideradas baixas, uma vez que o resultado máximo possível é de 3. Para a depressão foi obtida uma média de 0,3, para a ansiedade uma média de 0,2 e para o *stress* uma média de 0,4. Concluimos assim que a amostra apresenta baixos sintomas emocionais relacionados com a ansiedade, depressão e *stress*.

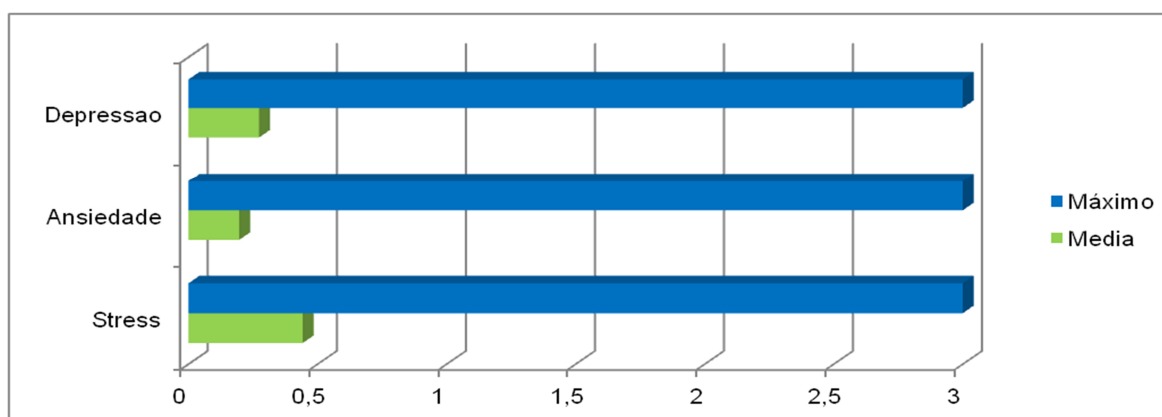


Gráfico 8: Médias e máximo possível para ansiedade, depressão e *stress*

Capítulo 5 - Resultados

Do MBI extraímos as médias das dimensões do *Burnout* (Gráfico 9) e encontramos para a exaustão emocional e para a despersonalização uma média que pode ser considerada baixa, uma vez que o máximo possível é de 6. No que concerne à realização pessoal, esta distancia-se claramente do valor mínimo possível (0) e aproxima-se bastante do máximo (6). A média total do MBI situa a amostra num valor de *Burnout* considerado baixo, apresentando uma média aproximada de 1,5 para um valor máximo de 6. A amostra evidencia elevada realização profissional.

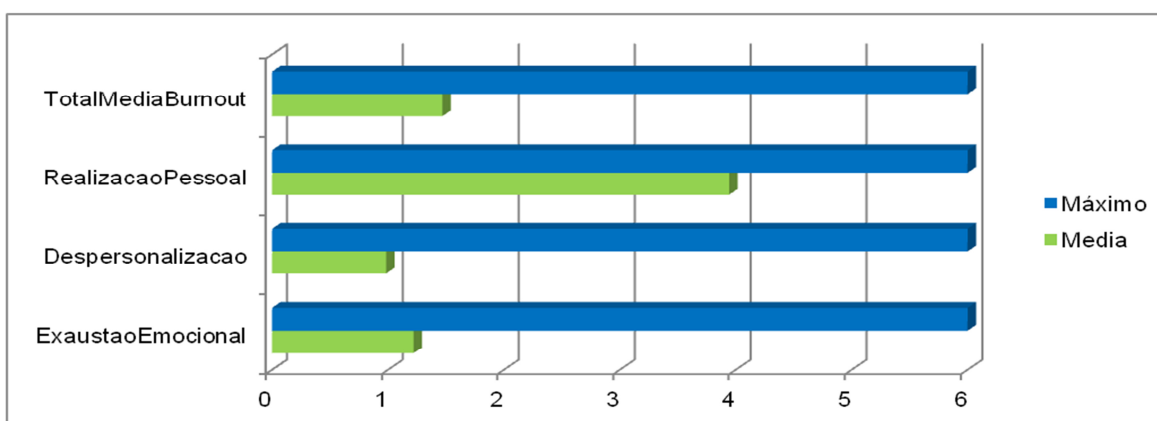


Gráfico 9: Médias e máximo possível para as dimensões do *burnout*

Quando avaliado o grau de *Burnout* experienciado pelos indivíduos (Gráfico 10) no último mês ao preenchimento do questionário, percecionamos que 71% dos inquiridos apresentam um resultado reduzido, 21% um resultado moderado e 5% um resultado elevado. A percentagem de não resposta é residual – 3%. Podemos assim concluir que, no período de tempo considerado, o *Burnout* é baixo.

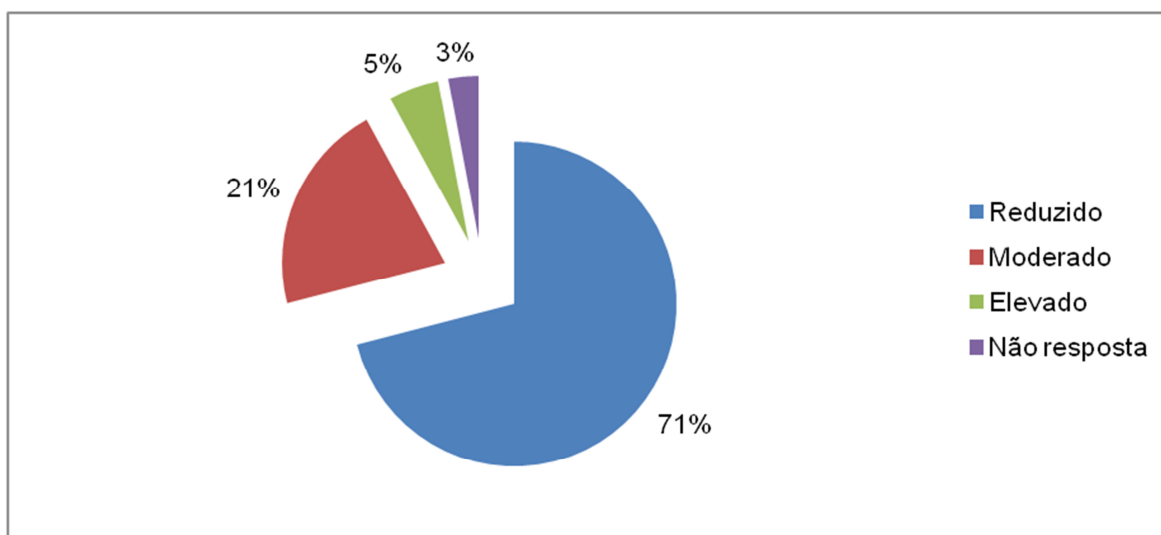


Gráfico 10: Distribuição por grau de *Burnout*

A análise comparativa em função do tipo de situação traumática relativamente aos fatores e dimensões (Tabela 1) revela diferenças significativas no que respeita à dimensão exaustão emocional, sendo que o tipo incidente apresenta uma média mais elevada do que o tipo outra situação. Quanto às outras dimensões do *burnout* (despersonalização, realização pessoal e total média *burnout*) não apresentam diferenças significativas. No que concerne à dimensão *stress*, ansiedade e depressão, verificamos que apresentam valores mais elevados na categoria tipo incidente, sendo as diferenças significativas. Não foram encontradas diferenças significativas nas dimensões pensamentos intrusivos, evitamento, hiperativação e total trauma.

Capítulo 5 - Resultados

Dimensões	IES-R tipo	N	Média	t	p
Exaustão Emocional	Incidente	168	1,3156	2,342	,020
	Outra situação	42	,8706		
Despersonalização	Incidente	168	1,0023	,796	,427
	Outra situação	42	,8643		
Realização Pessoal	Incidente	168	3,9822	,301	,764
	Outra situação	42	3,9158		
Total Média <i>Burnout</i>	Incidente	168	1,4976	1,299	,195
	Outra situação	42	1,3097		
Stress	Incidente	172	,5030	2,810	,006
	Outra situação	44	,3442		
Ansiedade	Incidente	172	,2295	2,814	,006
	Outra situação	44	,1299		
Depressão	Incidente	172	,3105	2,523	,013
	Outra situação	44	,1861		
Pensamentos Intrusivos	Incidente	164	,5119	1,544	,124
	Outra situação	40	,3625		
Evitamento	Incidente	164	,4449	1,078	,282
	Outra situação	40	,3366		
Hiperativacão	Incidente	164	,4441	1,611	,109
	Outra situação	40	,2958		
Total Trauma	Incidente	164	10,27	1,531	,127
	Outra Situação	40	7,25		

Tabela 1: Análise Comparativa em função do tipo de situação traumática

Capítulo 5 - Resultados

A análise correlacional entre todas as dimensões estudadas (Tabela 2) revela que se encontraram correlações positivas da idade com a ansiedade, com pensamentos intrusivos, com evitamento e com a presença de trauma. Os anos de serviço dos polícias correlacionam-se significativamente com a ansiedade, com pensamentos intrusivos, com evitamento e com a presença de trauma. Os anos de serviço a cumprir funções no CI correlacionam-se significativamente com a ansiedade, com pensamentos intrusivos, com evitamento, hiperactivação e com a presença de trauma. Verifica-se ainda que a correlação entre todas as dimensões do *burnout* com todas as dimensões do trauma e com as dimensões ansiedade, depressão e *stress* é significativa.

Capítulo 5 - Resultados

	Idade	Anos Serv.	Anos CI	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)
Exaustão Emocional a)	-,044	-,026	,001										
Despersonalização b)	-,073	-,066	-,019	,672*									
Realização Pessoal c)	-,025	-,010	-,031	-,183*	-,152*								
Total Média Burnout d)	-,033	-,030	,009	,821**	,721**	-,672**							
Stress e)	,108	,116	,104	,505**	,431**	-,362**	,582**						
Ansiedade f)	,128	,133	,159	,423**	,353**	-,338**	,505**	,719**					
Depressão g)	,066	,098	,110	,580**	,487**	-,275**	,593**	,702**	,616**				
P. Intrusivos h)	,175**	,173**	,224**	,555**	,455**	-,349**	,606**	,594**	,562**	,558**			
Evitamento i)	,169**	,172**	,219**	,494**	,442**	-,198**	,491**	,508**	,467**	,456**	,804**		
Hiperativação j)	,098	,091	,139	,616**	,485**	-,326**	,636**	,574**	,526**	,568**	,877**	,798**	
Total Trauma k)	,157*	,155*	,205**	,578**	,482**	-,298**	,599**	,586**	,548**	,542**	,945**	,932**	,936**

Tabela 2: Análise Correlacional¹⁵

¹⁵ **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ; *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

5.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O curso de especialização do CI, na vertente de OP, prepara os polícias para um modelo de dispositivo tático que é inicialmente de contenção, evoluindo ou não para um modelo reativo em função do desenvolvimento dos acontecimentos. Isto exige-lhes um grande controlo emocional e da reatividade, na medida em que a sua defesa tem de ser feita pela não ação.

Partindo desta ideia, é aceitável considerar que existe uma predisposição para uma maior vulnerabilidade ao *stress* por parte destes profissionais. A experienciação de sucessivas situações exigentes do ponto de vista comportamental, aliada a esta vulnerabilidade possível, pode traduzir-se no desenvolvimento de quadros psicopatológicos como por exemplo a depressão e numa última linha conduzir ao suicídio.

A pergunta derivada 1 pretende verificar se o impacto dos IC nos polícias do CI tem efeito cumulativo e se existe variação de acordo com os IC experienciados. Consideramos que esta hipótese foi verificada no que respeita ao efeito cumulativo, pois existe uma correlação positiva significativa entre a presença de trauma e a idade, anos de serviço, e anos desempenhando funções no CI (Tabela 2). Associando ainda os valores do Gráfico 2 é possível reforçar esta tendência, uma vez que a valorização do IC mais recente parece dissuadir no tempo a dos IC anteriores, valorizando assim o seu efeito cumulativo. O Gráfico 3 acentua a tendência de valorização do IC mais recente, sendo possível que estes resultados possam ser enviesados pela maior utilização de efetivo neste IC. No que respeita à variação de acordo com os IC experienciados, a hipótese foi também verificada uma vez que os inquiridos consideraram diferentes IC, apresentando com maior impacto o acontecimento designado por SLB 2015 (Gráfico 1). Este impacto pode estar associado ao nível de violência empregue contra os polícias do CI por parte dos cidadãos presentes no acontecimento, que se traduziu no arremesso de objetos contra os mesmos, quando estes se encontravam sem equipamento de proteção de OP e dispostos de forma vulnerável e pouco estratégica. Como resultado, alguns polícias do CI ficaram feridos, tendo de ser evacuados para unidades hospitalares. Fica claro o impacto deste IC nas respostas dos polícias que descrevem o risco para a vida e integridade física própria e dos colegas, a visualização de fraturas expostas,

Capítulo 5 - Resultados

a falta de equipamento e de força de reserva como diferenciador dos outros IC. Outro fator explicativo reside na exposição mediática massiva de alguns comportamentos incorretos por parte de polícias do CI neste acontecimento, facto que acabou também por manchar a imagem da subunidade operacional.

Neste seguimento, na pergunta derivada 2 tentamos verifica se o impacto dos IC variam conforme as suas características, o que se comprovou através do IC que obteve a segunda maior frequência de respostas, Man. 2014 (Gráfico 1). Este incidente reúne características discriminatórias do primeiro IC citado, uma vez que não houve qualquer risco para a vida e integridade física, havendo sim relato de uma extrema violência psicológica, baseada em conflito de valores, uma vez que manifestantes e polícias vestem a mesma farda e defendem os mesmos interesses. Numa ordem decrescente de impacto na diferenciação quanto às características dos IC em que foram vítimas, encontramos a referência à utilização de armas de fogo, ainda que por mero recurso, A. Fogo (Gráfico 1). Das respostas recolhidas, expressões como “apontar armas a crianças”, “armas apontadas ao próprio ou a colegas”, “tiroteios” traduzem uma ameaça real à vida do próprio ou de outrem, havendo relatos de processos de transferência emocional das situações para o próprio contexto de vida. Seguindo a mesmo ordem, o IC Pol. Futebol (Gráfico 1) apresenta a frequência mais baixa dos IC mais citados diferenciando-se por relatarem violência de massas, em contexto de grupo.

A perceção do número de IC experienciados ao longo da carreira no CI (Gráfico 4) parece não ser clara, uma vez que a maioria não especifica (ex: muitos; bastantes) ou não responde. A explicação para o resultado não especificado, que é o que apresenta maior número de resposta, pode estar relacionada com uma perceção exagerada da experienciação de acontecimentos potencialmente críticos. Por sua vez, esta perceção pode também estar errada, por desconhecimento do real significado de IC e dos limites que o separam de situações stressantes. A confirmar esta ideia, o recurso ao GABPSIC na sequência do IC mais marcante é praticamente nulo (apenas 2 respostas), o que nos pode indicar ou o desconhecimento dos recursos da PSP no que respeita ao apoio psicológico na intervenção na crise ou a desconsideração das consequências físicas e psicológicas da

Capítulo 5 - Resultados

experienciação dos IC a curto, médio ou longo prazo. O recurso ao GABPSIC é traduzido em algumas respostas de sugestões como sinal de fraqueza e discriminação dentro do Grupo.

A amostra do estudo parece revelar níveis de resiliência que a protegem do desenvolvimento do Trauma como se verifica nos Gráficos 5, 6 e 7. No entanto, este resultado não era esperado, uma vez que a perceção de experienciação de IC é elevada (Gráfico 4). A presença de 11 situações de trauma verificada no Gráfico 7 alerta para a importância da abordagem deste tema poder ser melhorada do ponto de vista da análise individual, como por exemplo a prestação de provas de certificação psicológica anual, pois importa para a UEP e conseqüentemente o CI melhorar o bem-estar e a saúde psíquica dos polícias. Este mesmo raciocínio é válido para o despiste de psicopatologias, apesar dos resultados da amostra quanto à ansiedade, depressão e *stress*, apresentarem-se também baixos (Gráfico 8).

Quanto correlacionamos as variáveis idade, anos de serviço e anos de serviço no CI, verificamos uma correlação significativa e positiva com as dimensões evitamento, pensamentos intrusivos e total Trauma, revelando um potencial efeito cumulativo dos IC e de outras situações. No que diz respeito à dimensão hiperativação, apenas se correlacionam positivamente e significativamente com os anos de serviço no CI, o que pode dever-se à especificidade do serviço e ao necessário grau de prontidão exigido, mesmo em períodos de prevenção.

É de realçar ainda que, apesar de todas as dimensões incluídas na análises terem resultados considerados baixos, quando comparadas em função do tipo de situação traumática, o total é superior no tipo IC em detrimento de outras situações (Tabela 1) o que acrescenta valor à temática abordada no estudo. O tipo de situação traumática incidente, revela o seu possível impacto e importância pelas comparações significativas com a exaustão emocional, ansiedade, *stress*, depressão.

Os valores do MBI sugerem a presença de um nível baixo de *burnout* (Gráfico 10), ou seja, baixa exaustão emocional e baixa despersonalização (Gráfico 9). Cumpre-se ainda o padrão clássico das correlações esperadas no MBI (Tabela 2) em que a realização profissional é elevada e se correlaciona negativamente

com a exaustão emocional e com a despersonalização. Isto pode ser explicado pelo sentimento de pertença a uma unidade de elite, com funções reconhecidamente especiais e exclusivas, que privilegia o trabalho em equipa em detrimento do individualismo. Outra explicação possível prende-se com o treino contínuo destes polícias, que fruto do seu empenho desenvolvem estratégias de *coping* para lidar com acontecimentos inesperados. Apesar deste estudo apurar que 55% dos inquiridos não residem na sua área de trabalho, este não parece ser um fator que afete a perceção de realização profissional, o que pode estar associado ao horário de gestão laboral que permite que estes polícias executem turnos de 12 horas no mesmo dia, com correspondente maior número de períodos de descanso, realçando a sua capacidade de resistência física e psicológica.

5.3 SÍNTESE DO CAPÍTULO

Quanto ao impacto traumático dos IC nos polícias do CI os resultados sugerem a presença de Trauma, ainda que com média baixa do seu total e dimensões (Gráfico 6). Os resultados sugerem também a presença de baixos sintomas emocionais relacionados com a ansiedade, depressão e *stress* (Gráfico 8); baixo *burnout* total e baixo valor das suas variáveis a nível geral e individual (Gráficos 9 e 10). A análise comparativa (Tabela 1) revela diferenças significativas no que respeita à dimensão exaustão emocional do burnout, sendo que o tipo incidente apresenta uma média mais elevada do que o tipo “outra situação”. No que se refere às dimensões stress, ansiedade e depressão, estas apresentam valores mais elevados na categoria “tipo de incidente”, sendo as diferenças significativas. A análise correlacional entre todas as dimensões estudadas (Tabela 2) revela correlações positivas da idade com a ansiedade, pensamentos intrusivos, evitamento e presença de trauma. Os anos de serviço dos polícias correlacionam-se significativamente com a ansiedade, pensamentos intrusivos, evitamento e presença de trauma. Os anos de serviço a cumprir funções no CI correlacionam-se significativamente com a ansiedade, pensamentos intrusivos, evitamento, hiperativação e presença de trauma. Verifica-se ainda que a correlação entre todas as dimensões do *burnout* com todas as dimensões do trauma e com as dimensões ansiedade,

Capítulo 5 - Resultados

depressão e *stress* é significativa. Todas as hipóteses do presente estudo foram verificadas.

CAPÍTULO 6

CONCLUSÕES

6.1 CONCLUSÕES GERAIS

O serviço desempenhado pelos polícias do CI é de importância vital e estratégica para o cumprimento das missões que a PSP tem atribuídas constitucionalmente. Estes polícias representam o lado mais repressivo das medidas policiais que a PSP tem ao seu dispor na Lei, daí que seja perceptível a sua natureza especial pelos limites que lhes são impostos quanto ao uso da força pública. Naturalmente, o grau de exigência quanto a estes é maior, implicando personalidades com predisposição para picos de adrenalina (procura de sensações) e alta tolerância à frustração. Por consequência o seu profissionalismo, controlo emocional, estabilidade psíquica, bem-estar físico e satisfação profissional devem ser uma preocupação constante, como forma de manter elevados índices motivacionais. O conhecimento das ocorrências potencialmente geradoras de IC a que estes polícias estão sujeitos ao longo dos anos de serviço e suas consequências, traduzem-se numa importante ferramenta de gestão operacional para conhecer o estado atual e real do efetivo do CI. Porque não basta só treinar o físico, é necessário também cuidar da saúde mental.

Assim e com o objetivo de conhecer e caracterizar os IC mais frequentes que os polícias do CI experienciam, concluímos que, em termos quantitativos, a manutenção da OP em manifestações de contestação social são os IC mais descritos. Contudo, a nível qualitativo ou de severidade, concluímos que apenas um policiamento de grande evento (SLB 2015) é igualmente importante por si só.

Quanto ao objetivo de conhecer o estado psicológico atual dos polícias do CI no que respeita ao impacto traumático dos IC e níveis de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* concluímos que existe impacto traumático dos IC

Capítulo 6 - Conclusões

apesar de os níveis de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* não serem elevados, talvez porque estes se referem ao estado actual..

Correlacionando entre si o trauma, ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* dos polícias do CI, também objetivo deste estudo, apesar das médias das variáveis psicológicas serem baixas, concluímos que quando há um resultado indicador de mal-estar, este é generalizado pois ocorre em várias dimensões (ex: mais *stress* surge associado a mais trauma, mais *burnout*, mais depressão).

No que respeita ao objetivo de associar o estado psicológico dos polícias do CI em função do impacto traumático e sintomas de ansiedade, depressão, *stress* e *burnout* às especificidades dos IC, nomeadamente número de IC experienciados, tipo de IC, datas do IC, anos de serviço do polícia, e IC mais marcante, podemos concluir que o estado psicológico dos polícias do CI reflete um impacto traumático moderado, atendendo aos sintomas supracitados e que varia em função das especificidades dos IC.

Quanto ao objetivo de conhecimento da intervenção neste quadro de IC por parte do GABPSIC, propondo sugestões de alteração em função da opinião dos inquiridos, concluímos que, após contato com o responsável por aquele gabinete, apuramos que esta é feita em momento posterior ao IC, por solicitação da tutela da PSP ou das subunidades envolvidas ou então pelos polícias que foram vítimas. Em termos simplistas, o GABPSIC faz deslocar para primeira intervenção uma equipa de pelo menos 2 psicólogos para acompanhar as vítimas, pares e familiares envolvidos. No prazo máximo de 72 horas após o IC, faz deslocar a mesma equipa ao local do acontecimento, em conjunto com as vítimas para *debriefing* garantindo o suporte psicológico necessário. Nos casos mais graves (morte) efetua o acompanhamento das cerimónias fúnebres, disponibilizando apoio a quem necessite. Em momentos futuros, efetua o acompanhamento do caso através do suporte de consultas existentes para todo o efetivo da PSP. A diversidade e quantidade de sugestões dos inquiridos (apenas 20% não responderam) quanto ao tipo de apoio a ser disponibilizado na ocorrência dos IC levou a que houvesse necessidade de as categorizar. Concluímos também que as respostas não traduzem apenas sugestões dirigidas ao GABPSIC, mas também e na sua grande maioria à estrutura de Comando do CI e para os próprios pares. Assim,

todas as respostas que traduzem o desejo de uma maior cultura de envolvimento das bases (disponibilizar informação, recolher experiência para o processo de tomada de decisão), uma maior atenção e cuidado quanto à condição humana dos polícias, e um estilo de liderança próximo e protetor, no sentido de valorizar e reconhecer o trabalho desenvolvido por estes, foram agrupadas numa categoria designada por proximidade no trato. Esta foi de resto a maior sugestão apresentada, a qual deverá ser tida em consideração não só quando o IC ocorre mas também como forma de preparação para o mesmo. A segunda maior sugestão foi a da presença mais constante e assídua, se possível no terreno em sede de IC ou no próprio CI, de psicólogos com funções de apoio ou despiste do efetivo envolvido. Esta opinião vai ao encontro das terceira e quarta maiores sugestões, nomeadamente e cito, sinalização de polícias envolvidos em IC, sua obrigatoriedade de acompanhamento por parte do GABPSIC, prevenção, intervenção e avaliação posterior e avaliação psicológica anual de todos os polícias do CI. Concluimos que a opinião dos inquiridos refere que a intervenção do GABPSIC deveria ser assídua e não só existir quando acionada em virtude de alguma situação crítica. De forma residual mas também importante destacamos as sugestões para uma melhoria das condições materiais e de trabalho dos polícias, a formação em psicologia dos pares e superiores hierárquicos, as reuniões de grupo e a atenção individualizada a cada polícia.

6.2 RECOMENDAÇÕES

Qualquer estudo científico tem por objetivo inferir para a população geral uma melhoria através da amostra representativa. Nestes termos, aludindo às sugestões dos inquiridos, resultados obtidos e opinião do autor, parece-nos pertinente a prestação anual de provas de certificação psicológica para o exercício de funções no CI da UEP, não como forma de exclusão (salvo exceções de patologia severa) mas sim como estratégia de melhoria comportamental e treino de estratégias de *coping*. O tipo de certificação deveria incluir um instrumento pensado e adaptado ao CI, com especificidades nas perguntas que permitissem tirar inferências mais concretas e produtivas para o trabalho em específico. Interessa pensar a prevenção com estratégia de

Capítulo 6 - Conclusões

intervenção prioritária. Por outro lado interessa promover formação comportamental junto das chefias intermédias e superiores de promoção de saúde mental, que permitam estimular os seus colaboradores a desenvolver mecanismos de defesa adaptativos.

Quanto aos IC em particular, interessa que o GABPSIC elabore uma listagem de possíveis acontecimentos ou componentes integradoras de uma ocorrência que possam conduzir, em determinadas circunstâncias, a um impacto traumático nos polícias envolvidos. Esta poderá ser uma ferramenta útil para os Comandantes terem a perceção do momento em que devem acionar o GABPSIC, ainda que este não seja solicitado pelas próprias vítimas (polícias), eliminando sentimentos de uma possível estigmatização por parte dos pares quanto ao papel da intervenção psicológica.

O AUTOR

Fábio Rúben Fernandes de Castro

Comissário NM148118

BIBLIOGRAFIA

- Caiuby, A., Lacerda, S., Quintana, M., Torii, T. & Andreoli, S. (2012). Adaptação transcultural da versão brasileira da *Escala do Impacto do Evento – Revisada* (IES-R). *Cadernos de Saúde Pública*, 28(3), 597-603.
- Constituição da República Portuguesa. VII Revisão Constitucional. Diário da República, 1ª Série –A, n.º155, 12 de Agosto de 2005.
- Craske, M., Rauch, S., Ursano, R., Prenoveau, J., Pine, D., & Zinbarg, R. (2009). *What is an Anxiety Disorder?* *Depression and Anxiety*, 26, 1066-1085. doi: 10.1002/da.20633
- Despacho n.º2/GDN/2008 – Ordem de Serviço n.º 5, I parte B de 27 de Fevereiro de 2008.
- Everly Jr., G. S., Flannery Jr., R. B., & Mitchell, J. T. (2000). Critical incident stress management (CISM): A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 5, 23 – 40.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Goldfarb, D. A., & Aumiller, G. S. (s.d). Critical incident stress reactions: What it is, how to recognize it, and what to do about it! Retirado em 01/08/2006 de /www.heavybadge.com
- Haslam, C. & Mallon, K. (2003). A preliminary investigation of post-traumatic stress symptoms among firefighters. *Work & Stress*, 17 (3), 277-285.
- Horowitz, M.J., Wilner, M., & Alvez, W. (1979). Impact of Events Scale: A measure of subjective stress. *Psychosomatic Medicine*, 41(3), 209-218.
- Joseph, P. N., Violanti, J. M., Donahue, R., Andrew, M. E., Trevisan, M., Burchfiel, C., & Dorn, J. (2010). Endothelial function, a biomarker of subclinical cardiovascular disease, in urban police officers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 52, 1004-1008. doi:10.1097/JOM.0b013e3181f4385c
- Kureczka, A. (1996). Critical incident stress in law enforcement. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 65(213), 10-16.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lei 53/2007. Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública. Diário da República, 1.ª Série, n.º168, 31 de Agosto de 2007.
- Levy-gigi, E., Richter-Levin, G., Okon-Singer, H., Ke'ri, S. & Bonanno, G.A. (2015). The hidden price and possible benefit of repeated traumatic exposure. *Stress - The International Journal On The Biology of Stress*, 72, 1-7. DOI: 10.3109/10253890.2015.1113523
- Lipp, M. & Malagris, L. (2001) O stress emocional e o seu tratamento. In B. Rangé (ED.). *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria* (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed
- Littrell, D. & Quinsey, R. W. (2015). *Crisis Intervention for Yourself and Others*. In Public Health Seattle & King County. Acedido em 17 Junho 2016 in [https://www.kingcounty.gov/healthservices/health/ems/community/~media/health/publichealth/documents/ems/self_crisis_intervention.ashx](https://www.kingcounty.gov/healthservices/health/ems/community/~/media/health/publichealth/documents/ems/self_crisis_intervention.ashx)
- Lovibond, P. & Lovibond, S. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the depression anxiety stress scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335-343.
- Madureira, R. (2014). *Motivação e Stress no Trabalho em profissionais do INEM: um estudo exploratório sobre Tecnostress e adição ao trabalho*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Maia, A. (2007). Factores Preditores de PTSD e Critérios de Selecção em Profissionais de Actuação na Crise. In L. Sales (Coord). *Psiquiatria da Catástrofe*. (pp. 263-276) Coimbra: Almedina.
- Manuel, G. & Soeiro, C. (2010). Incidentes Críticos na Polícia Judiciária. *Análise Psicológica*, 28(1), 149-163.
- Marques Pinto, A. & Picado, L. (2011). *Adaptação e Bem-Estar nas Escolas Portuguesas: Dos Alunos aos Professores*. Lisboa: Coisas de Ler.
- Maslach, C. (1976). Burned Out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. In C. Maslach, W. Schaufeli & T. Marek (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). USA: Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Jackson, E.S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1997). *MBI, inventário Burnout de Maslach, síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial; manual*. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Melo, A. (2009). *Traços de personalidade e percepção de stress em elementos da G.N.R. que participaram em missões internacionais de paz no território de Timor-leste*. Dissertação de Mestrado em Medicina Legal. Porto: I.C.B.A.S.U.P.
- Mendes, M.J.F. (2005). *Emoções no contexto de policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto*. Dissertação de Mestrado em Criminologia. Porto: F.D.U.P.
- Norma de Execução Permanente - AOOOS/DO/01/2015 – Articulação de Dispositivos Táticos em Cenários de Alteração de Ordem Pública
- Oliveira, J.P. & Queirós, C. (2012). O estudo empírico do *burnout* na Polícia de Segurança Pública portuguesa. In S. Durão & M. Darck (Eds). *Polícia, Segurança e OP: Perspectivas Portuguesas e Brasileiras*. (pp. 283- 309) Lisboa: ICS.
- Oliveira, P. & Bardagi, M. (2010) Estresse e Comprometimento com a Carreira em Polícias Militares. *Boletim de Psicologia*, 59 (131), 153-166.
- Oliveira, J. P. T. G. (2008). *Traços de Personalidade de elementos das Forças de Segurança: um estudo comparativo na PSP de Lisboa*. Tese de doutoramento em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P
- Pais-Ribeiro, J., Honrado, A. & Leal, I (2004). Contribuição para o Estudo da Adaptação Portuguesa das Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS) de 21 Itens de Lovibond e Lovibond. *Psicologia Saúde & Doenças*, 5(2), 229-239.
- Pinto, J. C., Martins, P., Pinheiro, T.B. & Oliveira, A. C. (2015) Ansiedade, depressão e stresse: um estudo com jovens adultos e adultos portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 16 (2), 148-163
- Portaria 523/2009. Diário da República, 1.ª Série n.º 95, 18 de Maio de 2009.
- Pires, T. (2005). *Perturbação de Stress Pós-Traumático em vítimas de acidentes rodoviários*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Braga: I.E.U.M.
- Queirós, C. (2013) *Stress nas forças policiais*. In Segurança Interna e Defesa Nacional. Acedido em 23 Março 2016 in <http://segurancaedefesa.blogs.sapo.pt/87738.html>
- Queirós, C., Gonçalves, P.S. & Marques, A. (2014). Burnout: da conceptualização à gestão em contexto laboral. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes, (Eds) *Manual Sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. (pp.172--192) Porto: Civeri Publishing.
- Queirós, C., Kaiseler, M., Silva, A.L.(2013). Burnout as predictor of aggressivity among police officers. *Journal of Police Studies / Cahiers Politiestudies*, 1(2), 110-135.
- Regehr, C., Goldberg, G., Glancy, G.D. & Knott, T. (2002). Posttraumatic Symptoms and Disability in Paramedics. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 47(10), 953-958.
- Rosa, J., Passos, F. & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre burnout e indicadores psicopatológicos em polícias. *International Journal on Working Conditions*, 10, 101-119.
- Ruiz, J., Cuadrado, A., & Rodriguez, J. (2001). *Transtorno de Angústia: Crisis de pánico y agorafobia en atención primaria*. Barcelona: III Masson.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. (revised edition). New York: McGraw Hill.
- Seynaeve, G.J.R. (2001). *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*. Brussels, Belgium: Ministry of Public Health.
- Teixeira, A. (2014). *Preditores do Burnout e Stress em Professores: Contributos do Engagement e da Satisfação Laboral*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Teixeira, E. (2011). *Stress, Burnout e Engagement nos Militares*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Teixeira, I. (2012). *Vulnerabilidade ao Stress e Burnout em Polícias*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Teixeira, M.C. (2014). *Tecnostress, Burnout e Engagement no Trabalho: Estudo Comparativo com Médicos e Polícias*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Vara, N. (2014). *Burnout, Emoções, Coping e Satisfação Profissional em Bombeiros*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia. Porto: F.P.C.E.U.P.

- Vieira, A.M.C. (2005). *Personalidade e satisfação com trabalho em agentes da PSP*. Dissertação de Mestrado em Criminologia. Porto: F.D.U.P
- Weiss, D.S., Brunet, A., Best, S.R., Metzler, T.J., Liberman, A., Pole, N., Fagan, J.A. & Marmar, C.R. (2010) Frequency and Severity Approaches to Indexing Exposure to Trauma: The Critical Incident History Questionnaire for Police Officers. *Journal of Traumatic Stress*, 23, (6), 734-743.
- World Health Organization (2003). *Mental and Social Aspects of Health of Populations Exposed to Extreme Stressors* Mental Health in Emergencies. Geneva: WHO.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

Este questionário decorre no estudo denominado “Incidentes Críticos no Corpo de Intervenção – Impacto traumático nos sintomas de ansiedade, depressão, stress e *burnout*”. Está a ser realizado no Instituto Superior de Ciências Policiais e de Segurança Interna (ISCP/PSI), no âmbito do Curso de Comando e Direção Policial, com a autorização do Departamento de Formação da Direção Nacional da PSP. Os resultados são anónimos e confidenciais e apenas o investigador terá acesso ao seu questionário, sendo os dados tratados como grupo. Os dados serão utilizados para a elaboração do estudo acima indicado. Agradecemos a sua colaboração.

Grupo I

1. Idade: _____ 2. Tem filhos? Não Sim. Idades: _____ | 3. Estado Civil: Com cônjuge/companheiro Sem cônjuge/companheiro

4. Anos de serviço: _____ 5. Anos no Corpo de Intervenção: _____ 6. A área de residência coincide com área de desempenho profissional? Não Sim

Grupo II- EADS (Lovibond&Lovibond, 1995; Pais-Ribeiro et al., 2004)

Para cada uma das frases assinale quanto cada uma se aplicou a si durante o último mês:

	Não se aplicou nada a mim	Aplicou-se a mim algumas vezes	Aplicou-se a mim muitas vezes	Aplicou-se a mim a maior parte das vezes
1. Tive dificuldades em me acalmar.				
2. Senti a minha boca seca.				
3. Não consegui sentir nenhum sentimento positivo.				
4. Senti dificuldades em respirar.				
5. Tive dificuldade em tomar iniciativa para fazer coisas.				
6. Tive tendência a reagir em demasia em determinadas situações.				
7. Senti tremores (por ex. nas mãos).				
8. Senti que estava a utilizar muita energia nervosa.				
9. Preocupei-me com situações em que podia entrar em pânico e fazer figura ridícula.				
10. Senti que não tinha nada a esperar do futuro.				
11. Dei por mim a ficar agitado.				
12. Senti dificuldade em me relaxar.				
13. Senti-me desanimado e melancólico.				
14. Estive intolerante em relação a qualquer coisa que me impedisse de terminar aquilo que estava a fazer.				
15. Senti-me quase a entrar em pânico.				
16. Não fui capaz de ter entusiasmo por nada.				
17. Senti que não tinha muito valor como pessoa.				
18. Senti que por vezes estava sensível.				
19. Senti alterações no meu coração sem fazer exercício físico.				
20. Senti-me assustado sem ter tido uma boa razão para isso.				
21. Senti que a vida não tinha sentido				

GRUPO III- IES-R (Horowitz et al., 1979; Cauby et al., 2012)

1. Algumas pessoas sentem dificuldades depois de viverem situações stressantes no decorrer da sua atividade profissional. Se durante o exercício das suas funções experienciou uma situação complexa do ponto de vista emocional (marcante, danosa para si ou para outros), que represente para si um incidente pense naquele que considera ter sido o mais traumático para si. Se não esteve envolvido em incidentes, recorde o acontecimento mais stressante relacionado com o trabalho. Indique se pensou em:

Incidente Outra situação

Quando aconteceu? _____

2. Descreva de forma resumida esse acontecimento:

3. Durante a sua atividade profissional em quantos incidentes críticos já este envolvido? _____ **4. Quando foi o mais recente? _____**

5. Reportando-se ao incidente ou acontecimento mais marcante que descreveu, recorreu ao Gabinete de Psicologia? Sim Não

6. Que recomendações faria à sua Instituição para melhorar o acompanhamento neste tipo de situações:

7. Indique o que tem sentido sobre esse acontecimento no último mês:

	Nunca	Às vezes	Algumas vezes	Bastantes vezes	Muitas vezes
1. Qualquer lembrança me trouxe de volta sentimentos sobre o acontecimento					
2. Tive problemas em manter o sono					
3. Outros acontecimentos fizeram com que eu ficasse a pensar sobre esse acontecimento					
4. Senti-me irritado e zangado					
5. Evitei ficar chateado quando pensei sobre o acontecimento ou me lembraram dele					
6. Pensei nesse acontecimento mesmo quando não queria					
7. Senti como se não tivesse passado pelo acontecimento ou como se este não tivesse sido real					
8. Mantive-me longe de coisas que pudessem lembrar esse acontecimento					
9. Tive imagens sobre esse acontecimento a virem à minha ideia					
10. Fiquei sobressaltado e facilmente alarmado					
11. Tentei não pensar sobre esse acontecimento					
12. Sei que ainda tenho muitas emoções ligadas ao acontecimento, mas tentei evita-las					
13. Os meus sentimentos sobre esse acontecimento estão como que entorpecidos					
14. Dei por mim a agir ou sentir como se estivesse de volta ao acontecimento					
15. Tive problemas em adormecer					
16. Senti momentos de emoções fortes relativas ao acontecimento					
17. Tentei expulsar esse acontecimento da minha memória					
18. Tive problemas de concentração					
19. As lembranças do acontecimento provocaram-se reacções físicas como suores, problemas para respirar, náuseas ou coração disparado					
20. Tive sonhos sobre esse acontecimento					
21. Senti-me atento ou na defensiva					
22. Tentei não falar sobre o acontecimento					

GRUPO IV - MBI (Maslach& Jackson, 1997; Marques-Pinto & Picado, 2011)

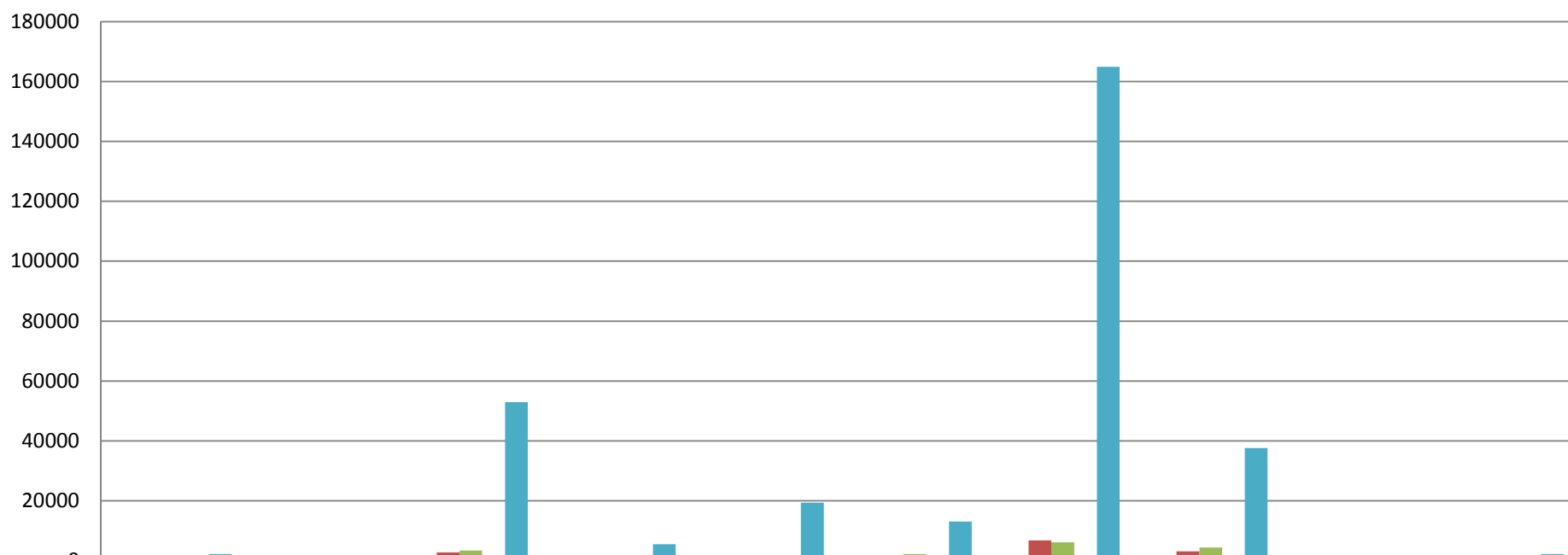
Considere os últimos 3 meses da sua atividade profissional e indique como se sente:

	Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Uma vez ou menos por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho.							
2. Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho.							
3. Sinto-me fatigado quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.							
4. Posso compreender facilmente como os passageiros ou as pessoas a quem presto serviço se sentem em relação às coisas.							
5. Sinto que trato alguns passageiros ou as pessoas a quem presto serviço como se fossem objetos impessoais.							
6. Trabalhar com pessoas todo o dia é realmente uma pressão para mim.							
7. Lido muito eficazmente com os problemas dos passageiros ou as pessoas a quem presto serviço.							
8. Sinto-me esgotado pelo meu trabalho.							
9. Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.							
10. Tornei-me mais insensível para com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.							
11. Receio que este trabalho me esteja a endurecer emocionalmente.							
12. Sinto-me com muita energia.							
13. Sinto-me frustrado pelo meu trabalho.							
14. Sinto que estou a trabalhar demasiado na minha profissão.							
15. Não me importo realmente com o que acontece a alguns passageiros ou as pessoas a quem presto serviço.							
16. Trabalhar diretamente com pessoas sujeita-me a demasiado stress.							
17. Sou capaz de criar facilmente uma atmosfera descontraída com os passageiros ou as pessoas a quem presto serviço.							
18. Sinto-me cheio de alegria depois de trabalhar de perto com os passageiros ou as pessoas a quem presto serviço.							
19. Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.							
20. Sinto-me como se estivesse no limite da minha resistência.							
21. No meu trabalho, lido muito calmamente com os problemas emocionais.							
22. Sinto que os passageiros ou as pessoas a quem presto serviço me culpam por alguns dos seus problemas.							

Anexo 2

Ocorrências no CI 2015

SO /CI 2015



	Exercícios	Guarda de Polícia/Honra	Manifestação Desportiva	Operação Conjunta	Operação Policial	Ordem Pública	Patrulha	Segurança Instalações e AEs	Visita de Estudo	Eventos /Musicais /Exposições/ou outros
■ ATOS	18	9	79	14	125	80	548	280	7	17
■ Nº DE HORAS	85	20	2788	146	722	1376	6811	3165	23	148
■ ELEMENTOS	557	391	3389	270	1514	2204	6136	4428	96	302
■ VIATURAS	86	36	587	53	307	414	1211	777	10	46
■ KMS	2269	986	52947	5493	19424	13055	164897	37655	0	2264